



Zdravotně  
sociální fakulta  
Faculty of Health  
and Social Sciences

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

**Dobrovolnictví jako deinstitutionalizace sociální práce**

## **BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

Studijní program: **Sociální politika a sociální práce**

**Autor:** Barbora Kratková

**Vedoucí práce:** Mgr. Bohdana Břízová, Ph.D.

České Budějovice 2020

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci s názvem „*Dobrovolnictví jako deinstitucionalizace sociální práce*“ jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby bakalářské práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé bakalářské práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 27. června 2020

.....

*podpis*

### **Poděkování**

Ráda bych poděkovala vedoucí mé bakalářské práce Mgr. Bohdaně Břízové, Ph.D., za metodické vedení, její odborné rady a čas, který mi při vypracování této práce věnovala. Dále bych ráda poděkovala koordinátorům dobrovolníků, kteří mi předali kontakt na jednotlivé komunikační partnerky. V poslední řadě bych chtěla poděkovat také všem zúčastněným komunikačním partnerkám za jejich ochotu a čas podílet se na výzkumu této práce.

# Dobrovolnictví jako deinstitucionalizace sociální práce

## Abstrakt

Bakalářská práce se zabývá dobrovolnictvím jako možnou formou deinstitucionalizované sociální práce. Cílem bakalářské práce je zjistit postavení dobrovolnictví v sociální práci a jeho využití při výkonu sociální práce. Dále popsat, jakým způsobem vnímají dobrovolnictví a jeho uplatnitelnost v sociální práci sociální pracovníci.

K dosažení stanoveného cíle byla využita kvalitativní výzkumná strategie. Výzkumný soubor byl vybrán záměrně na základě zprostředkování kontaktu skrz koordinátory dobrovolníků. Výzkumným vzorkem jsou tedy sociální pracovníci, kteří ve své praxi využívají dobrovolníky po dobu alespoň jednoho roku. Potřebná data byla získávána metodou dotazování, konkrétně pak technikou polostrukturovaného rozhovoru. Veškerá data byla vyhodnocena pomocí otevřeného kódování a následně provedenou kategorizací dat.

Z výsledků vyplývá, že ačkoli je dobrovolnictví v sociální práci široce uplatnitelné a je možné ho využívat jak v ambulantních, pobytových tak terénních sociálních službách, není ještě v prostředí domácí sociální práce obvyklé, aby dobrovolníci působili svou činností v přirozeném prostředí klienta a tak se přímo zapojili do procesu deinstitucionalizace sociálních služeb.

Výsledky výzkumu této bakalářské práce mohou být přínosné jednak pro samotné dobrovolníky a koordinátory dobrovolníků, tak pro sociální pracovníky a organizace poskytující sociální služby a to tím, že poskytují prostor pro možnou diskuzi o širokých možnostech uplatnitelnosti dobrovolnictví a jeho budoucím potenciálu.

## Klíčová slova:

Dobrovolnictví; profesionalizace; sociální práce; deinstitucionalizace; využití dobrovolnictví.

# **Volunteering as deinstitutionalization of social work**

## **Abstract**

The bachelor's thesis deals with volunteering as a possible form of deinstitutionalized social work. The aim of the bachelor's thesis is to determinate the position of volunteering in social work and its use in the performance of social work. Further describe how social workers perceive volunteering and its applicability in social work.

A qualitative research strategy was used to achieve the set goal. The research group was deliberately selected on the basis of arranging contact through volunteer coordinators. The research sample is therefore social workers who use volunteers in their practice for at least one year. The necessary data were obtained by the method of questioning, specifically by the technique of semi-structured interview. All data were evaluated by using open coding and subsequent categorization of data.

The results show that although volunteering in social work is widely applicable and can be used in both outpatient, residential and field social services, it is not yet common in the domestic social work environment for volunteers to work in the client's natural environment and thus directly involved in the process of deinstitutionalisation of social services.

Results of the research of this bachelor thesis can be beneficial both for the volunteers and volunteer coordinators as well as for social workers and organizations providing social services, by providing space for a possible discussion about the wide possibilities of volunteering and its future potential.

## **Key words**

Volunteering; professionalization; social work; deinstitutionalisation; use of volunteering

## Obsah

1	Úvod .....	8
2	Teoretická část.....	9
2.1	Dobrovolnictví.....	9
2.1.1	Dělení dobrovolnictví.....	10
2.1.2	Vývoj dobrovolnictví .....	11
2.1.3	Profesionalizace dobrovolnictví .....	13
2.2	Sociální práce.....	15
2.2.1	Krise sociální práce a její vývoj ve 21. století.....	16
2.2.2	Profesionalizace sociální práce.....	17
2.2.3	Deinstitucionalizace sociální práce a její vybraná dilemata.....	18
2.3	Dobrovolnictví v sociální práci .....	20
2.3.1	Sociální pracovník a dobrovolník.....	21
2.3.2	Využití dobrovolnictví při výkonu sociální práce .....	22
2.3.3	Základní modely dobrovolnictví a jejich využití v sociální práci .....	23
3	Praktická část.....	25
3.1	Cíl práce a výzkumné otázky.....	25
3.1.1	Cíl práce .....	25
3.1.2	Výzkumné otázky.....	25
4	Metodika.....	25
4.1	Metodika výzkumu .....	25
4.2	Výzkumný soubor.....	26
4.3	Realizace výzkumu.....	26
4.4	Vyhodnocení dat.....	27
4.5	Etika výzkumu .....	28
5	Výsledky výzkumu.....	28

5.1	Charakteristika komunikačních partnerek .....	28
5.2	Výsledky rozhovorů.....	29
6	Diskuze .....	41
7	Závěr.....	48
8	Seznam použitých zdrojů .....	49
9	Seznam schémat a tabulek.....	55
10	Seznam příloh.....	56

## 1 Úvod

Dobrovolnictví se osobně věnuju už od svých patnácti let. Za tu dobu jsem se naučila vnímat dobrovolnictví jako něco, co nás vlastně všechny provází životem. Je však potřeba si uvědomit, že dobrovolnictví není totéž jako dobrovolná pomoc. Především v oblasti profesionálního dobrovolnictví je potřeba dbát také na vzdělávání dobrovolníků, jejich výcvik, mentoring a pravidelné supervize. Dobrovolníci pak v rámci své činnosti zastanou mnohé a je jen potřeba umět je správně využít.

Právě na základě vlastních zkušeností jsem se v rámci této bakalářské práce rozhodla podívat se na dobrovolnictví z trochu jiného úhlu pohledu. Troufám si říci, že dobrovolníci v rámci své činnosti vlastně částečně vykonávají laickou podobu sociální práce. Zajímalo mě tedy, jak vnímají dobrovolnictví samotní sociální pracovníci a jaká je podoba činnosti dobrovolníků v rámci sociálních služeb v ČR.

Bakalářskou práci jsem rozdělila na tři základní kapitoly. První z nich je obecná kapitola o dobrovolnictví, která obecně definuje dobrovolnictví a shrnuje jeho vývoj. Druhá kapitola se zabývá sociální prací v kontextu postupné profesionalizace této disciplíny, stejně tak jako následnému trendu její deinstitucionalizace. Poslední kapitola pak popisuje dobrovolnictví v rámci sociální práce a jeho možné využití v této profesi.

Výzkumnou část bakalářské práce jsem zpracovala kvalitativní výzkumnou strategií, přičemž jsem zvolila metodu dotazování a techniku polostrukturovaného rozhovoru. Pro vyhodnocení získaných dat jsem použila otevřené kódování a následně jsem ze získaných kódů vytvořila základní kategorie.

Tuto práci jsem se rozhodla zpracovat jako podklad, který může sloužit pro samotné dobrovolníky, koordinátory dobrovolníků či sociální pracovníky a organizace poskytující sociální služby pro další rozvoj dobrovolnické činnosti v rámci vzájemné spolupráce.



## 2 Teoretická část

### 2.1 Dobrovolnictví

Dobrovolnictví jako pojem není dle Friče (2012) v odborné společnosti jednotně definováno. K nejednotnosti definice se přiklání také Mlčák a Zášková (2013), kteří shledávají dobrovolnictví jako složitý a komplexní společenský fenomén definovaný mnoha faktory. Frič (2012) pak doplňuje, že dobrovolnictví je utvářeno souborem aktivit a činností vykonávaných ze své vlastní iniciativy a bez očekávaného nároku na odměnu. Jak autor dále vysvětluje, může se jednat pouze o sousedskou výpomoc nebo o organizovanou činnost zaštitěnou dobrovolnickou či jinou organizací. Naopak Novák (2008) konstatuje, že definice podstaty dobrovolnictví je snadno definovatelná a neurčitost tohoto pojmu souvisí s nejasností jeho hranic.

Manuál Mezinárodní organizace práce (ILO 2011, s. 13) definuje dobrovolnictví jako: *„Neplacenou, nepovinnou práci, tj. čas, který jednotlivci bez nároku na plat věnují aktivitám vykonávaným prostřednictvím organizace anebo přímo pro ostatní mimo jejich vlastní domov“.*

Rochester (2010) vymezuje čtyři hlavní okruhy dobrovolnictví, pomocí kterých tento fenomén popisuje:

- vzájemná pomoc nebo svépomoc,
- filantropie a služby pro ostatní,
- participace,
- advokacie nebo kampaně.

Autor tak napomáhá porozumět různorodosti participace na dobrovolnických aktivitách. Toto rozdělení však v sobě nezahrnuje oblast volnočasových, sportovních, kulturních, uměleckých ani jiných aktivit, které jsou také významnou součástí struktury dobrovolnictví, stejně jako nezahrnuje dimenze spojené s aktivitami environmentálními, duchovními, či politickými (Rochester, 2010).

Dobrovolnictví jako takové nebylo do začátku 21. století v ČR nijak právně ukotveno (Tošner, 2013). První legislativní vymezení dobrovolnictví vymezuje až zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, který nabyl platnosti v roce 2003 (Tošner, 2013). Dle tohoto zákona je za dobrovolnickou službou považována mimo jiné taková

činnost, která spočívá v „pomoci nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácím násilím, jakož i pomoc při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase“. V tomto případě zákon specifikuje dobrovolnictví jako dobrovolnickou službu, na kterou se vztahují státem poskytované a garantované výhody a úlevy jak pro dobrovolníky, tak pro organizace, které si prostřednictvím tohoto zákona mohou zažádat o udělení jedné či více akreditací na dobrovolnické programy a tím získat možnost čerpat na tyto programy státní dotace (Svět dobrovolnictví, ..., 2018).

### **2.1.1 Dělení dobrovolnictví**

#### **Formální a neformální dobrovolnictví**

Rochester (2010) uvádí tři možné způsoby participace v komunitě a v dobrovolnických aktivitách, kam zahrnuje občanskou participaci (v podobě veřejných demonstrací, protestů a petic), neformální dobrovolnictví a formální dobrovolnictví.

Frič (2012) konstatuje, že dobrovolník nemusí být pouze osobou, která v případě nouze poskytne individuální pomoc jedinci ze svého okolí. Podle autora se může jednat o člena neformální nebo komunitní skupiny a jeho pomoc může směřovat k širšímu počtu osob (Frič, 2012). Jak uvádí Pospíšilová (2010), hrálo neformální dobrovolnictví významnou roli převážně v období socialismu, nicméně i po změně režimu tento fenomén stále přetrvává. Dnes představuje neformální dobrovolnictví v ČR zejména aktivity týkající se pomoci fungující na komunitní úrovni (Pospíšilová, 2010).

Dle Pospíšilové (2010), je formálnímu dobrovolnictví věnována širší pozornost. Podle autorky je tento druh dobrovolnických aktivit zpravidla zaštiťován dobrovolnickým centrem nebo neziskovou organizací. Také Tošner (2013) popisuje formální dobrovolnictví v kontextu dobrovolnických center, která jsou iniciátory dobrovolnických programů a stávají se tak pro dobrovolníky metodickými a supervizními středisky. Formální dobrovolnictví, na rozdíl od toho neformálního, je pak specifické tím, že předmět činnosti a vzájemných vztahů mezi organizací, dobrovolníkem a náplní jeho činnosti, je vymezen smlouvou a dalšími dokumenty (Tošner, 2013). Dle příručky Svět dobrovolnictví (2018) můžeme mezi ostatní dokumenty mimo jiné zařadit:

- mlčenlivost,
- souhlas s vedením citlivých osobních údajů,
- záznam o proškolení BOZP,
- výpis z rejstříků trestů,
- souhlas s pořizováním fotodokumentace a videodokumentace,
- záznam o vstupním proškolení dobrovolníka,
- potvrzení o bezinfekčnosti,
- souhlas zákonného zástupce s uzavřením smlouvy o výkonu dobrovolnické služby (u osob mladších 18 let),
- dohoda o odpovědnosti aj.

### **Dlouhodobé a krátkodobé dobrovolnictví**

Doba trvání dobrovolnictví je důležitým parametrem, který představuje míru a délku participace dobrovolníka setrvávajícího v organizaci po různě dlouhou dobu (Frič, 2010). Macduff (2005), která se blíže zabývala krátkodobým dobrovolnictvím, rozděluje dobrovolníky v rámci jejich participace na jednorázové (zapojují se pár hodin denně), dočasné (zapojují se pravidelně, nejdéle však na 6 měsíců) a příležitostné (zapojují se jednorázově, ale v pravidelných intervalech například každoročně).

Dalšími autory zabývajícími se rozdělením dobrovolnictví z hlediska času jsou Chacón, Vecina a Dávila (2007), jež rozlišují:

- dobrovolníky krátkodobé (do 6 měsíců),
- dobrovolníky střednědobé (1 rok),
- dobrovolníky dlouhodobé (více než 1 rok).

U akreditovaného dobrovolnictví je délka participace dobrovolníka vymezena v zákoně č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, který rozlišuje dobrovolnictví krátkodobé a pak dlouhodobé, které je vykonávané po dobu alespoň tří měsíců.

#### **2.1.2 Vývoj dobrovolnictví**

Dobrovolnictví jako fenomén nalézá svůj původ v hodnotách spojených se společenským soužitím a církevními aktivitami (Brnula, 2013). Stejným směrem se ubírá také Tošner (2006), který hovoří o filantropii neboli dobročinnosti, jež uvádí jako jednu ze základních hodnot pro vznik dobrovolnictví. Stejně jako Brnula (2013) poukazuje Tošner (2006) na rozvoj dobročinnosti v souvislosti se západní kulturou a

křesťanskou tradicí. Významnou roli v historii západní kultury hrály nejen filantropické a charitativní organizace, ale také jednotlivci poskytující pomoc chudým a nemocným (Tokárová, 2009). Už Schilling (1999) uvádí, že pomoc je v našem životě přirozenou součástí lidského bytí. Autor konstatuje, že právě tato hodnota je výchozím faktorem pro vznik pomáhajících profesí. Popisuje, že pomoc můžeme vnímat jako činnost realizovanou ve prospěch jiných, přičemž východiska vyplývají z nezištných pohnutek (Schilling, 1999).

Frič a Vávra (2012) uvádí, že historické kořeny neformálního dobrovolnictví sahají na území českých zemí hluboko do minulosti a to v souvislosti se vznikem prvních komunit. Historie formálního dobrovolnictví se pak dle autorů začíná datovat zhruba od období středověku, kdy se objevují první dochované záznamy související s církevní sociální péčí a vznikem svépomocných spolků (Frič, Vávra, 2012). Tyto spolky se uchovaly až do 19. století, kdy byla charitativní činnost upravena říšským zákonem a dále pak po roce 1918 došlo k výraznému rozvoji neziskového sektoru, který pokračoval až do období druhé světové války (Frič, Vávra, 2012). Podobné rozdělení uvádí také Frič ve spolupráci s Pospíšilovou (2010), kteří rozdělují vývoj dobrovolnictví do tří etap, a to na období před druhou světovou válkou, v období totalitního režimu a po roce 1989. V období totalitního režimu bylo kvůli centrálně řízeným organizacím narušeno fungování neziskových a dobrovolnických organizací, stejně jako církevních organizací a občanských spolků (Vaněk, 2001). Jak autor dále rozvíjí, byly veškeré dobrovolnické činnosti v oblasti volnočasových a zájmových aktivit centralizované a sloučené do velkých centrálních svazů, čímž byl zredukován jejich počet. Přímá kontrola aktivit komunistickou stranou však nesahala na nejnižší úroveň, které si uchovaly neformální vztahy typické pro danou komunitu (Vaněk, 2001). Následná Sametová revoluce uvolnila tlaky kladené na centralizovanou strukturu organizací a přinesla nové možnosti pro rozvoj komunit, zájmových skupin, církevních organizací a dobrovolnických organizací (Vajdová, 2003).

Velkým krokem vpřed pro dobrovolnictví byl rok 2001, který OSN vyhlásila za Mezinárodní rok dobrovolníků (Tošner, 2006). Autor poukazuje na to, že od tohoto roku dochází na celém světě ke snaze o efektivní řízení a profesionalizaci dobrovolnictví. V ČR byl důležitým milníkem rok 2003, kdy nabyl účinnosti Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (Matoušek, 2003). Cílem zákona je vymezení rámcových podmínek dobrovolnické činnosti a posílení

snahy o navýšení profesních kompetencí sloužících k výkonu dobrovolnictví (Hestia, 2012). Jak uvádí Matoušek (2003), zákon rozlišuje mezi dobrovolnickými organizacemi vysílajícími a přijímajícími. Zákon o dobrovolnictví pak vnáší jistotu na pole společného fungování subjektů angažujících se v dobrovolnické činnosti – vysílající organizace, přijímající organizace a dobrovolník (Ministerstvo vnitra, 2008). Tento zákon také představuje ucelený a vzájemně provázaný systém podmínek potřebných k získání akreditací pro oblast dobrovolnické služby (Matoušek, 2003).

Už od roku 1989 se v ČR postupně rozvíjí nový model dobrovolnictví, založený na jeho profesionalizaci a manažerském řízení (Frič, Vávra, 2012). Jak autoři uvádí, tento nový model se dnes z velké části podobá západním vzorům a přibližuje se tak současnému vývoji sociální práce, která je vesměs formálně organizovaná a usiluje o profesionalizaci poskytovaných služeb (Frič, 2011). Předpokladem autora je tak i nadále úzké propojení sektoru dobrovolnictví a sociální práce.

### ***2.1.3 Profesionalizace dobrovolnictví***

Proces profesionalizace dobrovolnictví souvisí s vývojem neziskového sektoru v moderní společnosti a snahou o jeho profesionalizaci a komercializaci (Salomon, 2005). Pospíšilová (2010) vychází ze Salomona a využívá stejné znaky procesu profesionalizace dobrovolnictví, které sleduje v obecné rovině také v České republice. Komercializace je spojená se vstupem neziskového sektoru na pole působnosti tržních organizací ve snaze o efektivní management a fundraising vlastní organizace (Salomon, Young, 2002). Dle Pospíšilové (2010) sem spadá také management dobrovolnictví, který se v tomto kontextu stává samostatnou profesí a přímo tak souvisí s profesionalizací dobrovolnictví. Dalším předpokladem je dle autorky vznik profesionálních dobrovolnických center a dále profesionální styl řízení dobrovolníků. Na základě studia zahraničních zdrojů stanovila autorka indikátory, pomocí kterých vytvořila index profesionalizace stylu řízení dobrovolníků:

- v organizaci působí koordinátor dobrovolníků,
- dobrovolník prošel cíleným školením,
- dobrovolník prošel vstupním interview,
- dobrovolník obdržel popis práce,
- byla požadována reference,
- dobrovolník uzavřel s organizací smlouvu,

- dobrovolník byl vyslán dobrovolnickým centrem (Pospíšilová, 2010).

Profesionalizace dobrovolnictví souvisí také se vznikem dobrovolnických center soustřeďujících se na management dobrovolnictví (Tošner, 2006). Posláním dobrovolnických center je dle Tošnera (2018) propagace a podpora myšlenky dobrovolnictví ve společnosti a spolupráce s veřejnou správou a neziskovými i komerčními organizacemi v regionu s cílem zapojení co největšího počtu obyvatel do řešení problémů komunity.

Své poslání centra realizují, dle Tošnera (2018), základními činnostmi:

- spolupráce s masmédií, municipalitami i státními orgány
- vlastní dobrovolnické programy, např. program pro nezaměstnané, mentoringové programy dále programy dobrovolníci v nemocnicích, případně jeho variantu pro seniory.
- spolupráce s regionálními partnery, neziskovými organizacemi, s ostatními dobrovolnickými centry a programy, školami, firmami, apod.
- vzdělávání a výzkum –semináře pro neziskové organizace, výcviky dobrovolníků a koordinátorů dobrovolníků a spolupráce center s univerzitami i středními školami
- mezinárodní spolupráce - účast na mezinárodních konferencích a dobrovolnických projektech.

Profesionální dobrovolnické centrum může být tzv. akreditované a to dle zákona č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě, v platném znění, poté se nazývá vysílající organizace. Akreditaci dle tohoto zákona uděluje Ministerstvo vnitra. V případě akreditovaných dobrovolnických programů tento zákon stanoví, že je vysílající organizace povinna uzavřít smlouvu o dobrovolnické činnosti s dobrovolníkem, stejně jako smlouvu s přijímající organizací, do které dobrovolníka vysílá.

Tošner a Sozanská (2006) podrobně popisují metodiku práce s dobrovolníky v organizacích. Kolářová (2016) jejich práci shrnuje a zdůrazňuje hlavní body významné pro efektivní management dobrovolnictví. Mimo jiné autorka uvádí:

- důkladná příprava a evaluace jako předpoklad pro úspěšný dobrovolnický program,

- budování kvalitního dobrovolnického týmu, management dobrovolnické základny a dobrovolnických programů,
- teoretická a praktická průprava a vysvětlení konkrétní dobrovolnické činnosti, výcvik dobrovolníků, formální náležitosti související se zahájením dobrovolnické činnosti,
- koordinace a supervize dobrovolníků, podpora dobrovolníků, podpora společného setkávání a rozvoj mezilidských vztahů v dobrovolnickém týmu.

Tošner se Sozanskou (2006) dávají do souvislosti s profesionalizací dobrovolnictví přítomnost koordinátora dobrovolníků v organizaci. Autoři vymezují koordinátora jako člověka, jež má na starost výběr, výcvik, řízení, supervizi a hodnocení dobrovolníků, a který působí jako kontaktní pracovník mezi dobrovolníky, klienty a ostatními pracovníky v organizaci.

## 2.2 Sociální práce

Sociální práce zahrnuje širokou a rozmanitou škálu činností a je uplatňována v systémech různých velikostí a s různým zaměřením (Cox D. et al., 2013). Autor klade důraz na to, že podoba sociální práce se v globálním měřítku odlišuje v kontextu socioekonomických a politických odlišností jednotlivých států. V podobném duchu vnímá kontext vývoje definice sociální práce také Balogová a Žiaková a to na základě definice Levické, která uvádí: „*definice sociální práce není jen stručným vyjádřením základních charakteristik profese, ale odráží také její proměny v závislosti na místě a času jejího vzniku*“ (Balogová, Žiaková et al., 2017, s.54).

Dle Mátela (2019) sociální práce propojuje systém hodnot, teorií a praktických poznatků. Matoušek (2013) ve své definici sociální práce uvádí, že se jedná o společenskovední disciplínu, stejně tak jako o oblast praktické činnosti. Autor spatřuje potenciál sociální práce v tom, že se opírá o zdroje, jakými jsou lidská solidarita a lidský potenciál. Zároveň však poukazuje na to, že je nereálné globálně shrnout a stanovit přehled cílů sociální práce, jelikož tomu brání zásadní rozdíly v kultuře jednotlivých zemí, jejich teoretickému pojetí sociální práce a způsobu, jakým prakticky aplikují a provádí výkon této společenskovední disciplíny.

Jako možné obecné cíle sociální práce však Mátel (2019) uvádí snahu o dosažení sociální změny, spolu se snahou napomáhat řešit sociální a mezilidské problémy ve společnosti, a dále pak zplnomocňovat a uschopňovat členy této společnosti.

### ***2.2.1 Krize sociální práce a její vývoj ve 21. století***

S nástupem 21. století dochází ve společnosti k rychlým změnám, a to především kvůli vlivům moderních technologií (Tomeš, 2015). Autor se pozastavuje nad tím, že „elektronizace“ společnosti mění zaběhlé způsoby chování jejích členů a dochází tak k narušení tradičních forem komunikace. Tím dle autora vzniká nový druh společenského napětí, který ovlivňuje také vývoj sociální politiky a sociální práce. Obecně roste potřeba sociální práce ve státě, kde dochází ke změnám dosavadního způsobu práce sociálních pracovníků a preferuje se deinstitutionalizovaná péče o člověka v jeho přirozeném prostředí (Tomeš, 2015). Mnohem vyšší nároky jsou dle autora kladeny na podporu začleňování jednotlivců nebo skupin do většinové společnosti, díky čemuž se zvyšují požadavky kladené na práci s klientem. Tím se však narušují původní teoretické koncepce v sociální práci, které jak uvádí Matoušek a Koldinská (2011), vznikaly již ve 20. století a nejsou tak vzhledem k rychlosti vývoje společnosti a technologickému pokroku aktuální. Autor píše, že prvotní sociální práce využívaná jako nástroj sociálních pracovníků je nyní ovlivněna zásadami tržní ekonomiky, čímž vzniká strukturální a institucionální transformace sociální práce a sociálních služeb. Dochází tak k prolínání starých teoretických východisek s novými poznatky a hodnotovou orientací dnešní společnosti (Balogová, Žiaková, 2017). Určité náznaky krize vnímal již Fook (2000), který poukazuje na prohlubující se propast mezi teorií a praxí sociální práce. Autor předkládá k diskusi rozdíly mezi teoriemi, které vytvořili vědečtí pracovníci, a mezi aplikovatelnou praxí využívanou při řešení sociálních problémů. Pozastavil se tak nad účelností teorií, které nezohledňují individuální kontext klientů sociální práce a položil otázku legitimacy teorií sociální práce, způsobu jejich koncepce a aplikovatelnosti v praxi (Fook, 2000).

Dle Elichové (2017), lze i dnes nadále hovořit o stále přetrvávající krizi, kterou tato vědní disciplína zažívá. Autorka se domnívá, že možnou příčinou krize jsou nejasné hranice sociální práce, přičemž kompetence sociálních pracovníků se mísí s kompetencemi jiných pomáhajících profesí a poslání sociálních pracovníků je tak pestré, že ve společnosti vzniká nejasný pohled na to, co to vlastně sociální práce je. Dochází tak ke ztrátě prestiže povolání či k přesvědčení, že sociální práce je vesměs



záležitostí administrativní činnosti či státem poskytovaných sociálních dávek a služeb (Elichová, 2017). Stejně jako Elichová, i Dominelli a Hackett (2012) ve svém článku uvádí, že se sociální práce 21. století nachází v náročném okamžiku svého vývoje. Tento postoj zakládají na nově vznikajících a prohlubujících se sociálních problémech, které překračují hranice státu a stávají se globálními problémy. Sociální práci nově ovlivňují masové vlny migrace, spojené s válečnými konflikty, extrémní chudobou a hladomorem, ale také klimatickými změnami prostředí, ve kterém žijeme (Dominelli, Hackett, 2012). Jako nezbytnou reakci na tyto skutečnosti považuje Dominelli (2010) propojení mezinárodní spolupráce států usilujících o snahu podílet se na hledání nových způsobů řešení těchto krizí pomocí nových teorií a inovativních forem výzkumu a praxe.

### **2.2.2 Profesionalizace sociální práce**

Slovo profese pochází z latinského výrazu *professio*, které označuje „*přiznání k povolání, řemeslu*“, ale také odbornost či odbornou přípravu k povolání (Nečasová, 2013). V evropském prostředí je profese vnímána jako pozice získaná na základě akademických titulů a náleží jí proto vyšší míra prestiže, ale také předpoklad teoretického základu a samostatnost vědecké disciplíny pro danou profesi (Mátel, 2019). Autor pak ve své knize uvádí, že tímto nabývá profese vážnosti a autority, což je ale spojené s očekáváními, která veřejnost klade na tuto profesi při snaze o naplnění svých specifických potřeb. Jak uvádí Nečasová (2013), je s výkonem profese spjata také etická odpovědnost, která předpokládá zvýšené morální požadavky, které mají zabránit zneužití moci nebo autority profesionála.

Sociální práce se ukotvila v systému vzdělávání v České republice již od roku 1918, kdy byla zřízena Ženská vyšší škola pro sociální péči (Matoušek, 2012) a následně byla sociální práce vyučována převážně na středních školách a vyšších školách (Elichová, 2017). Jak uvádí Matoušek (2012), stát neměl vypracovanou koncepci pro nově vzniklý obor a absolventky tohoto oboru tak byly vnímány spíše jako ošetřovatelky. Bylo proto důležité jasně stanovit koncepci sociální práce jako společenskovední disciplíny a profese, vymezit její teoretické základy a vytyčit cíle (Matoušek, 2012). Postupně se tak rozvíjela nejen samotná profese, ale také její teoretická výuka, která se začala na vysokých školách stabilně vyučovat až po roce 1989 v Brně (Elichová, 2017). Během následujících let pak vznikaly další katedry sociální práce a došlo k reformě vzdělávání v oblasti sociální práce (Elichová, 2017). Jak autorka uvádí, aby byla výuka

na jednotlivých vysokých školách sjednocena, stanovila Asociace vzdělavatelů v sociální práci spolu s Ministerstvem práce a sociálních věcí (dále jen MŠMT) vzdělávací standard v oblasti sociální práce, který sloužil jako nástroj pro zkvalitnění vzdělávání a rozvoj kvality sociální práce jako profese. Základní kvalifikační požadavky na profesi sociálního pracovníka pak obecně stanoví také zákon o sociálních službách, který vymezuje další předpoklady k výkonu tohoto povolání (Elichová, 2017). Tímto historickým vývojem v oblasti vzdělávání a kvalifikačních předpokladů pracovníků prošla samotná profese procesem profesionalizace, který souvisí s postupným rozvojem této profese (Matoušek, 2012). Profesionalizaci zaměstnání vymezili již v roce 1964 Wilensky a Lebeaux následovně: *„Profesionalizace určitého zaměstnání se vyznačuje několika charakteristickými procesy. Znamená, že profesionální skupina vyvíjí snahu kontrolovat, typizovat a standardizovat práci v okruhu své kompetence“*. Wilensky a Lebeaux (1964) následně procesy související s profesionalizací sociální práce dále rozvádí a řadí sem:

- vznik nových forem vztahů mezi sociálními pracovníky a jejich klienty,
- vývoj procesu rozhodování využívaných metod a poskytovaných služeb, a vývoje budoucí podoby praxe pomocí zakládání profesních asociací a odborného školství,
- budování profesního statusu v systému ostatních profesí,
- vznik profesního etického systému,
- existence odborného dialogu o rozsahu kompetencí mezi příbuznými obory.

### **2.2.3 *Deinstitucionalizace sociální práce a její vybraná dilemata***

Profesionalizace sociální práce souvisí zároveň s procesem její institucionalizace (Navrátil, 2012). Jak autor dále specifikuje, dochází vlivem vývoje společnosti k postupnému přenášení řešení problému z přirozeného prostředí člověka do prostředí formálního, zastoupeného veřejnými a státními organizacemi. V rámci těchto formálních institucí pak vystupují profesionální sociální pracovníci nabízející odbornou pomoc při řešení sociálních problémů (Navrátil, 2012).

S postupnou profesionalizací sociální práce se však začaly objevovat také názory, zda je formálně organizovaná sociální práce schopná řešit sociální problémy lépe a levněji, než pokud by zůstala iniciativa v rukou jedince, jeho rodiny či prostředí komunity (Navrátil, 2012). Podle Řezníčka (1994), souvisí tyto tendence se snahou

o deprofesionalizaci, která by měla otevřít přístup k sociální práci také laikům. Jak autor uvádí, existují přívrženci alternativní sociální práce, kteří tvrdí, že sociální služby poskytované rodinou, komunitou nebo dobrovolníky mají výraznější výsledky. Tak začala vznikat snaha o částečnou deinstitucionalizaci služeb, která spočívala v omezování poskytování ústavní péče a navrácení jedince do jeho přirozeného prostředí (Balogová, Žiaková, 2017).

Dle Webster's Unabridged Dictionary (© 2020) nám slovo deinstitucionalizace nabízí několik možných významů:

- Propustit (osobu s mentálním nebo fyzickým postižením) z pobytového zařízení nebo jiné instituce s úmyslem poskytnout léčbu, podporu nebo rehabilitaci především prostřednictvím komunitních zdrojů.
- Odstranit omezené hranice instituce poskytováním léčby, podpory apod. prostřednictvím komunitních zařízení.
- Osvobodit se od omezení institucionálního nebo byrokratického rámce.
- Vzdát se nebo ztratit institucionální charakter nebo status.

Balogová a Žiaková (2017) uvádí ve své knize dva pohledy na deinstitucionalizaci. Prvním je dle autorek deinstitucionalizace sociálních služeb, kdy pojem vztahují k institucím pečujícím o osoby se specifickými potřebami. V souvislosti s pojmem deinstitucionalizace pak obě autorky hovoří o procesu transformace sociálních služeb v systém deinstitucionalizovaných služeb podporujících návrat jedince do jeho přirozeného prostředí s možností využití jeho vlastní vztahové sítě. Další složkou tohoto procesu je následně rozvoj komunitních způsobů péče o jedince a jeho přirozené navrácení do okruhu rodiny a blízkých osob (Balogová, Žiaková, 2017). Druhým pohledem je dle autorek proces deinstitucionalizace probíhající přímo v kontextu samotné instituce. Dochází ke změně struktury instituce, jejích pravidel, provozu, způsobu poskytování péče tak, aby byla instituce převážně orientovaná na potřeby jedince a na komunitní péči (Balogová, Žiaková, 2017). Mnohé instituce v sociální práci totiž začínají postupně narážet na hranice svých možností, které jsou limitované omezenými zdroji a to nejen finančními, ale také personálními, legislativními či institucionálními (Radičová, 2013). Dle autorky bude v sociální práci v budoucích letech stále více narůstat význam práce svépomocných a komunitních skupin stejně tak jako dobrovolníků a rodinných příslušníků. Fremuthová (2013) uvedla, že jedním z cílů deinstitucionalizace sociální práce je snaha o to, aby bylo klientům umožněno

se v co nejvyšší míře pohybovat ve svém přirozeném prostředí a aby jim byla poskytnuta možnost podílet se na společenském životě. Dobrovolník by měl být při práci s klientem jakýmsi „*průvodcem*“, který napomáhá klientovi tím, že je plně otevřen jeho potřebám a naplno využívá jeho jedinečnosti (Jirásek, Jirásková, 2011).

### **2.3 Dobrovolnictví v sociální práci**

Dobrovolnictví je dnes důležitou součástí sociální práce, která má široký úhel záběru a kompetencí a vztahuje se na široký okruh osob, ze kterého vyplývá i složitá struktura cílových skupin (HESTIA, 2012). Jak uvádí Husáková (2016), plní dobrovolnictví v sociální práci především podpůrnou funkci a přispívá tím ke zvyšování kvality poskytovaných služeb a k podpoře kvality života jedinců. Dobrovolníci pak v organizacích nabízejí bezplatně svůj volný čas spolu se svými schopnostmi a dovednostmi (HESTIA, 2012). Navazují vztahy s klienty, individuálně se jim věnují a v některých ohledech, jako je například věk, pohlaví, životní názory, zkušenosti a zájmy, se mohou klientovi přiblížit více, než samotný sociální pracovník (HESTIA, 2012). Ten ale může na dobrovolníky přenášet část svých kompetencí a zapojovat je například do sociálně aktivizačních nebo rehabilitačních činností, ale také do administrativních činností a manuální výpomoci při aktivitách v rámci zařízení i mimo něj (HESTIA, 2012). Husáková (2016) však poukazuje také na určitá rizika a na to, že je potřebná profesionalizace dobrovolnictví a koordinace dobrovolnických aktivit v organizaci, aby měla vzájemná spolupráce žádoucí efekt. Tímto směrem se ubírá i Kolářová (2016), která považuje za důležité, aby byli zaměstnanci dostatečně informováni o tom, jakou roli dobrovolník v organizaci zaujímá a v čem spočívá jeho činnost a přínos pro tuto organizaci. Jasně vymezení těchto skutečností pak vede dle autorky k úspěšné spolupráci a fungující součinnosti mezi dobrovolníkem a pracovníkem.

Mimo akreditované dobrovolnictví pak dle Tošnera (2013) vstupují dobrovolníci do sociálních služeb buď na základě zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a to na základě Standardů kvality sociálních služeb uvedených jako příloha vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, anebo dle zvláštního právního předpisu, kterým je zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů. Tošner (2013) zmiňuje, že možným důvodem pro to, aby dobrovolníci do zařízení nevstupovali pod akreditovanými programy dle zmiňovaného zákona č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické

službě a o změně některých zákonů, může být nízký počet osob, pro které není potřeba žádat o akreditace. Dalším důvodem pak může být to, že organizace nesplňuje zákonné podmínky pro to, aby si mohla o akreditaci zažádat (Tošner, 2013).

### **2.3.1 Sociální pracovník a dobrovolník**

Husáková (2016) píše, že dobrovolnictví je aktivně propojeno s prací profesionálů, čímž se podílí na zkvalitnění poskytovaných služeb. Jak autorka uvádí, dobrovolník znamená v kontextu organizace systémovou změnu a zároveň otevření se nové komunitě, kterou představuje právě komunita dobrovolníků. Vztahy mezi pracovníky a dobrovolníky jsou tak jedním z klíčových prvků, které ovlivňují úspěšnost dobrovolnického programu v rámci organizace (McCurley, Lynch, 2006). Dle autorů došlo v průběhu času k postupné proměně vzorce participace dobrovolníků v organizaci. Zatímco dříve bylo dobrovolnictví více oddělenou složkou v rámci organizace a model spolupráce dobrovolníka a supervizora byl dvousložkový, dnes dochází k proměně tohoto modelu a k vytváření širšího dobrovolnického týmu, kam je nyní v mnohem větší míře zahrnut také sociální pracovník a další členové pracovního týmu (McCurley, Lynch, 2006).

Sociální pracovník zastává roli profesionála, který má především formální předpoklady pro výkon svojí profese v rámci organizace, v níž pracuje (Tošner, Sozanská, 2002). Tyto předpoklady stanoví § 110 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách:

- plná svéprávnost,
- bezúhonnost,
- zdravotní způsobilost,
- odborná způsobilost.

Dále má dle obou autorů sociální pracovník jako zaměstnanec jasnou představu o tom, co je jeho náplní práce, jaká jsou jeho práva a povinnosti a jakým způsobem bude za svou práci odměňován (Tošner, Sozanská, 2002).

Naproti tomu je dobrovolník osobou, u které pracujeme především s jeho motivací a chutí věnovat svůj čas ostatním lidem a jeho ochotou podílet se na aktivitách organizovaných v rámci jeho činnosti (Tošner, Sozanská, 2002). To ovšem neznamená, že není činnost dobrovolníka formálně ukotvená (Matoušek, 2013). Dobrovolník vykonává dobrovolnictví na základě smlouvy, která jasně stanoví předmět a délku jeho činnosti (Matoušek, 2013). Tuto smlouvu pak podepisuje dobrovolník, klient a zástupce

instituce, která dobrovolnictví zaštiťuje (Matoušek, 2003). Dalšími prvky obsaženými ve smlouvě jsou práva a povinnosti dobrovolníků, popřípadě podmínky odstoupení od smlouvy (Matoušek, 2003). U akreditovaného dobrovolnictví, které se řídí zákonem č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, jsou veškeré podmínky pro výkon dobrovolnické služby stanoveny dle tohoto zákona.

### **2.3.2 Využití dobrovolnictví při výkonu sociální práce**

HESTIA (2012) uvádí ve své metodice několik základních oblastí lidského života, ve kterých se dobrovolníci uplatňují, a kam můžeme zařadit především:

- uspokojování duchovních potřeb,
- volnočasové aktivity,
- zprostředkování kontaktu s okolím,
- zprostředkování kontaktu s vrstevníky a blízkými osobami,
- pomoc při využití veřejných služeb, informačních zdrojů,
- prevence osamělosti a sociální izolace,
- podpora samostatnosti, sociálních a osobních schopností a dovedností,
- pomoc při péči o domácnost a jiné.

V roce 2011 provedlo MPSV ČR (Lusková D., Lusková Š., 2011) průzkum v oblasti dobrovolnictví v sociálních službách, přičemž jednou z otázek bylo, do jakých činností jsou dobrovolníci v organizacích nejčastěji zapojováni. Výsledkem byly následující kategorie:

- příprava společenských akcí,
- procházky s klienty,
- společníci u lůžka (povídání, čtení,...),
- vedení kroužků,
- program PětP,
- pomoc při terapii,
- doprovod,
- pomoc (na zahradě, při provozu zařízení,...),
- doučování,
- pomoc u lůžka,
- jiné.

Zároveň bylo dle výzkumu zjištěno, že se dobrovolníci v ČR nejčastěji angažují v sociálně aktivizačních službách, v domovech pro seniory a v sociální rehabilitaci (Lusková D., Lusková Š., 2011).

### **2.3.3 Základní modely dobrovolnictví a jejich využití v sociální práci**

Organizace HESTIA ve své Metodice dobrovolnictví v sociálních službách (2012) vymezila tři základní modely dobrovolnictví. Jako první model HESTIA (2012) uvádí „*dobrovolnictví pro klienty či pacienty v rezidenčním zařízení*“. Tento model je specifický tím, že se zaměřuje na osoby vyšší věkové kategorie nebo na osoby se zdravotním postižením, které jsou ubytované v pobytových zařízeních (Tošner, 2013). Cílem tohoto modelu je, aby se dobrovolníci podíleli na naplňování a tvorbě volnočasových aktivit klientů a napomáhali tak k naplnění jejich sociálních a emočních potřeb (HESTIA, 2012). Činnost dobrovolníků však není omezená pouze na volnočasové aktivity, ale zahrnuje také činnosti přispívající k rehabilitaci klientů, náviku jejich soběstačnosti a hlavně k psychické podpoře klientů, která má za cíl zvýšení jejich motivace a následnou aktivizaci (Šimková, 2011). Jelikož je při práci s touto cílovou skupinou třeba brát ohledy nejen na zdravotní stav jedince, ale také na skutečnost, že se jedná často o osoby dlouhodobě žijící mimo prostředí vlastní rodiny, je potřeba pracovat také na navození pocitu bezpečí a jistoty a na budování si vzájemného vztahu (Matoušek, 2005). Dobrovolnické programy v tomto typu zařízení však naráží na některá možná úskalí v podobě nedostatečné koordinace a profesionalizace činnosti dobrovolníků, nedostatečné supervize a zpětné vazby, jakožto i komunikace mezi pracovníky a dobrovolníky (HESTIA, 2012). Tošner (2013) k tomuto dodává, že v dobře fungující sociální službě je dobrovolník přínosem především svými nápady a stává se prvkem, který může změnit celkovou atmosféru v organizaci.

Druhým modelem dobrovolnictví je dle HESTIA (2012) „*dobrovolnictví jako doplněk terénní či ambulantní péče*“, který se ve své podobě může blížit osobní asistenci, poskytované osobě se zdravotním postižením. Jedná se tedy o dobrovolnictví založené na vztahu dvou lidí, a to dobrovolníka a „*potřebného člověka*“, kteří si sami určují průběh spolupráce (Tošner, 2013). Taktéž dochází dle autora k častějšímu navozování přátelských vztahů, které vydrží dlouhou dobu a napomáhají dvojici při překonávání mnohých těžkostí. Nedostatky tohoto modelu však mohou spočívat v nedostatečných komunikačních schopnostech některého člena dvojice či případná „*neodbornost*“ dobrovolníka, která může vést k rizikům při práci s klientem (HESTIA, 2012).

Posledním modelem, který HESTIA (2012) vytyčila, je model „*dobrovolnictví jako nespecifická rehabilitace a aktivizace seniorů a zdravotně postižených*“. Tošner (2013) tento model ve své publikaci nepřebírá, HESTIA (2012) ho však představuje jako možné východisko pro zapojení seniorů a osob se zdravotním postižením jako dobrovolníků ve snaze využít jejich životní zkušenosti a potenciál ve prospěch společnosti. Dává jim tak možnost uplatnit se a získat pocit užitečnosti při dosažení nových forem seberealizace (HESTIA, 2012). Kafková (2013) ve své publikaci uvádí, že senioři mohou být ve společnosti vnímáni spíše jako osoby nemohoucí, které jsou částečně závislé na cizí pomoci. Jak ale autorka uvádí, s postupným prodlužováním délky a kvality života i zdraví této věkové kategorie, dochází k aktivnějšímu zapojování seniorů do veřejného života a přenášení jejich potenciálu do prostředí komunity.



## **3 Praktická část**

### **3.1 Cíl práce a výzkumné otázky**

#### **3.1.1 Cíl práce**

Cílem bakalářské práce je zjistit postavení dobrovolnictví v sociální práci a jeho využití při výkonu sociální práce. Dále popsat, jakým způsobem vnímají dobrovolnictví a jeho uplatnitelnost v sociální práci sociální pracovníci.

#### **3.1.2 Výzkumné otázky**

Na základě zvolených výzkumných cílů jsem vytyčila následující výzkumné otázky:

- VO1: V jakých oblastech působení sociální práce lze využít dobrovolnictví?
- VO2: V čem je dobrovolnictví možno chápat jako deinstitutionalizovanou sociální práci?
- VO3: Jakým způsobem může dobrovolnictví přesáhnout možnosti řešení sociálních problémů, které jsou nabízeny sociálními pracovníky?

## **4 Metodika**

### **4.1 Metodika výzkumu**

Pro vypracování bakalářské práce jsem zvolila kvalitativní typ výzkumu, metodu dotazování a techniku polostrukturovaného rozhovoru.

Dle Reichela (2009) v kvalitativním výzkumu neexistuje pouze jeden způsob, jak při zpracování dat postupovat a jedná se tak o pružný typ výzkumu, který předpokládá několik rozdílných způsobů zpracování výsledků. Při realizaci výzkumu jsem některé otázky průběžně doplňovala či upravovala tak, aby lépe vystihovaly podstatu výzkumu, neboť jak uvádí Hendl (2016), je toto v kvalitativním výzkumu možné. Spolu s komunikačními partnerkami jsem se tak snažila porozumět zkoumanému jevu, přičemž právě komunikační partnerky mi, jak uvádí Mišovič (2019), definovali zkoumanou realitu prostřednictvím vlastních poznatků a zkušeností.

Pozitiva této výzkumné strategie spatřuje Hendl (2016) ve skutečnosti, že kvalitativní typ výzkumu reaguje na místní a časové souvislosti a snaží se o podrobný popis zkoumaného jevu prostřednictvím poznatků, které uvádí komunikační partner. Díky

tomu jsem mohla do hloubky proniknout do zkoumaného jevu a popsat ho prostřednictvím osobních zkušeností komunikačních partnerek v návaznosti na místo výkonu jejich praxe a její délku.

Pro získání dat jsem zvolila metodu dotazování, kterou Mišovič (2019) označuje za jednu z nejběžnějších metod pro získání kvalitativních dat. Tato metoda využívá podle Hendla (2016) rozdílné techniky sběru dat, pro vlastní účely jsem pak zvolila techniku polostrukturovaného rozhovoru, která je sice náročnější na přípravu, neboť jsem si musela předem stanovit otázky (Příloha č. 1) a základní schéma průběhu rozhovoru, avšak jak uvádí Miovský (2006), je možné během probíhajících rozhovorů přidávat či upravovat pokládané otázky a tím vlastně usměrňovat směr probíhajícího výzkumu.

#### **4.2 Výzkumný soubor**

Jako výzkumný soubor byli zvoleni sociální pracovníci/pracovnice organizací poskytující registrované sociální služby v Českých Budějovicích. Tento výzkumný soubor byl zvolen záměrně tak, aby odpovídal předem stanoveným kritériím.

Ve výzkumu byla stanovena dvě kritéria:

- jedná se o sociální pracovníky,
- ve své praxi využívají dobrovolníky po dobu alespoň 1 roku

Pro přesné informace o tom, které zařízení v oblasti sociální práce využívají dobrovolníky, byli osloveni koordinátoři dobrovolníků z několika dobrovolnických center v Českých Budějovicích a okolí. Prostřednictvím těchto koordinátorů pak byli oslovováni sociální pracovníci/pracovnice v jednotlivých zařízeních, jež odpovídali stanoveným kritériím a byli ochotni poskytnout rozhovor a tím souhlasili se svojí účastí na výzkumu. Celkem se výzkumu účastnilo 7 komunikačních partnerek, všechny ženy, kdy byla naplněna saturace vzorku.

#### **4.3 Realizace výzkumu**

Výzkum byl realizován od února do června roku 2020. Komunikační partnerky jsem oslovovala telefonicky nebo prostřednictvím e-mailové korespondence, kde byly seznámeny se základními kritérii výzkumného souboru, dále cílem a účelem práce či základní etikou výzkumu. Část rozhovorů probíhala od měsíce února, vzhledem k následnému vyhlášení nouzového stavu a uzavření některých pracovišť jsem však

ostatní schůzky odložila a zbytek rozhovorů jsem realizovala v květnu a začátkem června.

Veškeré rozhovory probíhaly v místě pracoviště komunikačních partnerek a to formou osobního rozhovoru. Při osobním setkání jsem komunikační partnerky znovu seznámila s tématem bakalářské práce a základním cílem práce. Komunikační partnerky byly seznámeny s etikou výzkumu, která zahrnovala anonymitu, možnost zpětné vazby a dobrovolnosti s možností kdykoli od dalšího pokračování výzkumu odstoupit. Dále mi byl od komunikačních partnerek udělen souhlas k nahrávání rozhovorů na diktafon sloužící k následnému přepisu a vyhodnocení získaných dat.

Pro zachování anonymity byly komunikačním partnerkám přiřazeny zkratky SP1 – SP7. K dalším doplňujícím informacím pak patřily údaje o věku, délce praxe a o tom, zda samy komunikační partnerky byly někdy dobrovolníky. Tyto informace byly dobrovolné, přičemž žádná z komunikačních partnerek neodmítla doplňující údaje sdělit.

Časový rámeček délky setkání trval zhruba 40 minut, během kterých byly komunikační partnerky seznámeny s výše popsanými skutečnostmi. Samotná délka rozhovorů se pohybovala mezi zhruba 20 – 35 minutami. Veškeré rozhovory byly poté přepsány do elektronické podoby a následně vyhodnoceny. Struktura otázek je přiložena v příloze č. 2.

#### **4.4 Vyhodnocení dat**

Získaná data jsem vyhodnocovala z písemného přepisu pořizovaných rozhovorů prostřednictvím kategorizace dat. K získání jednotlivých kategorií jsem použila techniku otevřeného kódování, která dle Hendla (2016) pomáhá k popsání získaných dat z polostrukturovaného rozhovoru. Tak jak autor uvádí, jsem následně získané kódy z rozhovorů třídila a kombinovala na jednotlivá témata, ke kterým jsem následně procesem kódování přiřadila dříve získané kódy. Miovský (2006) tento proces nazývá kategorizace dat. Jak autor dále vysvětluje, účelem kategorizace je vytvořit kódy z dílčích pojmů a shlukovat je následně do jednotlivých kategorií, které mohou být tvořeny i vlastními subkategoriemi.

## **4.5 Etika výzkumu**

Podle Hendla (2016) hraje etika důležitou součást při společenskovedním výzkumu. Pro každý výzkum existuje dle autora soubor základních i specifických etických pravidel, které je důležité při realizaci výzkumu následovat. Všechny oslovené komunikační partnerky podepsaly Informovaný souhlas, kterým potvrdily svoji dobrovolnou účast na tomto výzkumu tak, jak uvádí Hendl (2016) a Miovský (2006).

Všechny komunikační partnerky jsem před zahájením rozhovoru upozornila, že je možné v průběhu nebo po ukončení rozhovoru, ale i po dobu samotného výzkumu kdykoliv odstoupit. Informovaným souhlasem jsem je zároveň informovala o zachování jejich soukromí a anonymity. To vše napomáhá k tomu, aby bylo během rozhovoru vytvořeno bezpečné prostředí, ve kterém budou moci komunikační partnerky otevřeně mluvit i o případných citlivých tématech zcela otevřeně přesně tak, jak to uvádí Hendl (2016).

Reichel (2009) zmiňuje, že osobní údaje ani výsledky výzkumu nesmí být výzkumníkem zneužity pro jiné účely. Tato etická pravidla tak napomáhají chránit nejen informanta, ale i osobu výzkumníka (Mioviský, 2006).

## **5 Výsledky výzkumu**

### **5.1 Charakteristika komunikačních partnerek**

Výzkumu se účastnilo celkem sedm komunikačních partnerek z řad sociálních pracovníků. V rámci etiky výzkumu byla každé z komunikačních partnerek přiřazena zkratka SP a jejich pořadové číslo. Komunikační partnerky jsou tak označeny pod zkratkou SP1 – SP7.

V rámci výzkumu byly záměrně vybrány sociální pracovníce z různých zařízení. Pro zachování anonymity budou uvedeny pouze údaje o formě poskytované služby (ambulantní, terénní, pobytová). Dalšími zjišťovanými údaji o komunikačních partnerkách byl jejich věk, délka praxe a údaje o tom, zda byly pracovníce ve svém životě samy dobrovolníky.

**Tabulka č. 1 Charakteristika komunikačních partnerek**

<b>jméno</b>	<b>věk</b>	<b>délka praxe</b>	<b>vlastní zkušenosti s dobrovolnictvím</b>	<b>forma poskytované služby</b>
SP1	37 let	13 let	Ne	ambulantní
SP2	26 let	4 roky	Ano	ambulantní i pobytová
SP3	29 let	2,5 roku	Ano	ambulantní
SP4	30 let	3,5 roku	Ano	pobytová
SP5	27 let	3 roky	Ne	ambulantní
SP6	32 let	5 let	Ne	terénní
SP7	34 let	7,5 roku	Ano	pobytová

Zdroj: vlastní výzkum

Z tabulky č. 1 je zřejmé, že výzkumu se účastnilo celkem 7 komunikačních partnerek. Nejmladší účastníci SP2 bylo 26 let, nejstarší SP1 pak 37 let. Většina komunikačních partnerek byla v minulosti sama dobrovolníkem, s výjimkou SP1, SP5 a SP6, které nikdy dobrovolníkem nebyly. Co se týče forem poskytování sociálních služeb, působí SP1, SP3 a SP5 v ambulantně poskytovaných službách. SP2 působí v ambulantní i pobytové službě, SP4 a SP7 působí jako pracovnice v pobytových službách a SP6 v terénní službě.

## **5.2 Výsledky rozhovorů**

Ve výzkumu bylo z rozhovorů pořízeno velké množství údajů. Přepsané rozhovory byly následně zakódovány. Ze získaných kódů byla stanovena jedna centrální kategorie a čtyři základní kategorie:

Centrální kategorie – Dobrovolnictví v sociální práci

Kategorie 1 – Přínos dobrovolnictví v sociální práci

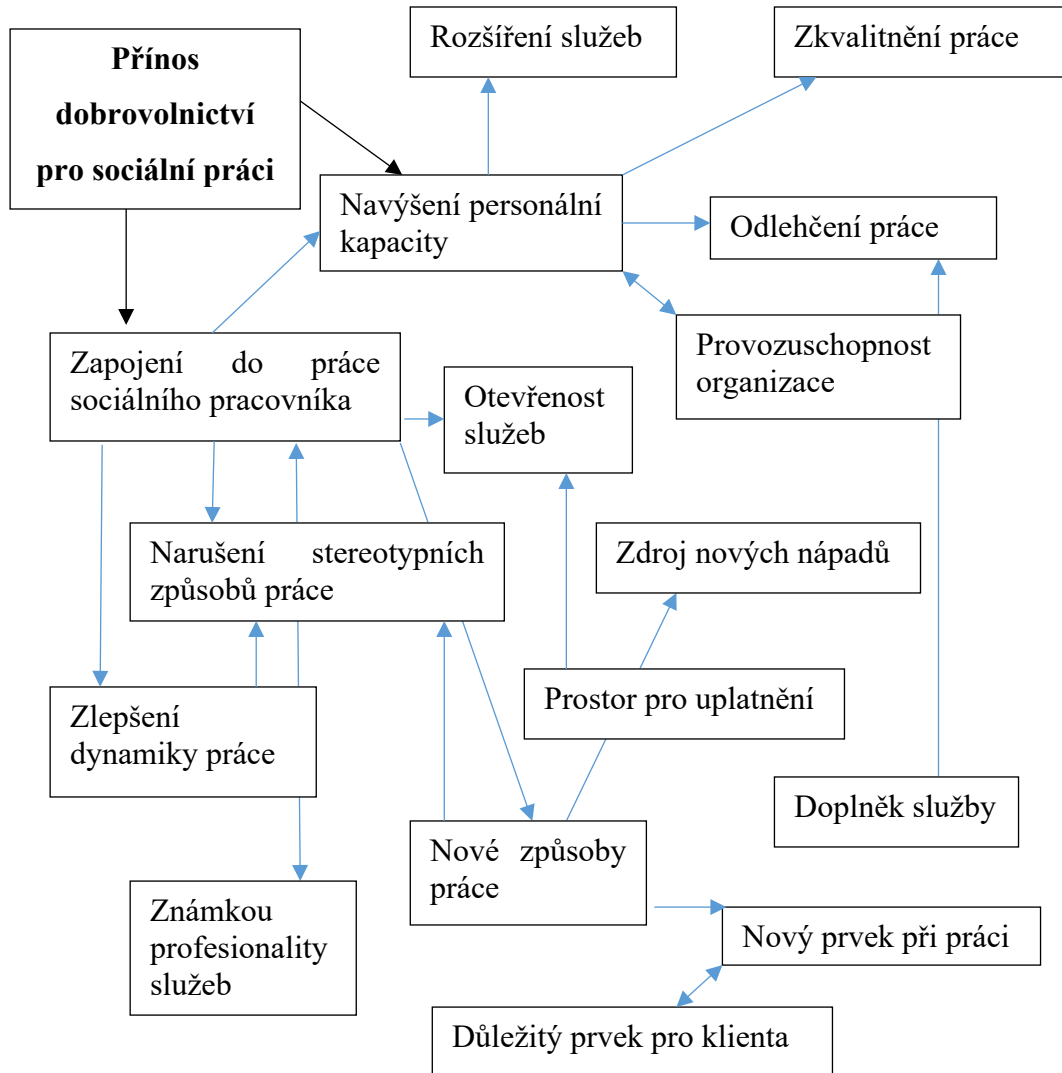
Kategorie 2 – Činnosti dobrovolníka v sociální práci

Kategorie 3 – Dobrovolník

**Kategorie 1 – Přínos dobrovolnictví v sociální práci**

Schéma č. 1 popisuje, jak dobrovolnictví vstupuje do oblasti sociální práce a jakými způsoby jí může ovlivnit.

**Schéma č. 1: Přínos dobrovolnictví pro sociální práci**



*Zdroj: vlastní výzkum*

Všechny komunikační partnerky se shodují v tom, že dobrovolnictví je důležitým prvkem v oblasti sociální práce. Jako důležité vnímají SP1 a SP3 fakt, že dobrovolníci napomáhají v sociální práci doplňovat při nedostatečném počtu pracovníků personální kapacitu. Tím vlastně zajišťují také dostupnost služby pro klienty, kterým se při nízkém počtu pracovníků mohou dočasně či v plné míře věnovat dobrovolníci. Jak uvádí například SP3, především při práci sociálního pracovníka se skupinou se může stát, že

není prostor se každému klientovi okamžitě individuálně věnovat, a tak dobrovolník dočasně přebírá práci se skupinou a vytváří prostor pro sociálního pracovníka na jeho individuální práci s klientem. Dále pak navýšení personální kapacity v zařízení navíc přispívá k tomu, že je sociálnímu pracovníkovi poskytnut větší prostor nejen pro práci s klientem, ale také pro vlastní práci.

Některé komunikační partnerky hovoří o dobrovolnictví a o samotných dobrovolnících jako o doplňku služby. A to především v případě, že se jedná o dlouhodobé a spolehlivé dobrovolníky, kteří pracují s klienty pravidelně. V takovém případě je možné vnímat dobrovolníka jako určitého partnera. SP3 uvedla, že je tak vnímají, pokud: „(..) *máme s nima dobrou zkušenost a opravdu dokážou zastat velký kus práce....*“ Dále pak k této otázce uvádí: „(..) *my je vnímáme jako partnery co nám doplňují službu.*“ S tímto souhlasí také SP5, která popisuje dobrovolníky jako důležité členy pracovního týmu, kteří sice zásadně neovlivňují provozuschopnost jejich služby, napomáhají však k tomu, že je sociálnímu pracovníkovi poskytnut prostor k tomu, aby se kvalitněji věnoval konkrétnímu úkonu, a mohl se spolehnout na dobrovolníka, který ho mezitím částečně zastoupí. Kromě SP5 také ostatní komunikační partneři konstatují, že je dobrovolnictví něco, co přispívá ke dlouhodobému zvyšování kvality služeb. SP2 například uvádí, že jedním z důvodů, proč vlastně dobrovolníci rozvíjí kvalitu služeb, je ten, že přináší nezaujatý pohled z vnějšku, dávají pracovníkům zpětnou vazbu a mohou poukazovat na nové způsoby práce s klientem. Zároveň se však domnívá, že aby spolupráce z obou stran fungovala, je potřeba, aby tomu služba byla otevřená.

SP6 hovoří o tom, že přínos dobrovolníka je také v tom, že může rozšiřovat nabídku poskytovaných služeb. Dobrovolník tak nepracuje pouze s klienty, ale může se podílet ve spolupráci s pracovníkem či zcela samostatně na přípravě různých aktivit, činností či přípravě programu, které pak sociální pracovník může v budoucnu využít. : „*Oni tady vymýšlí různé aktivity, pracují s těmi klienty a my pak můžeme dál tu službu rozvíjet, protože ti dobrovolníci, ti nám tady pro to dávají prostor, ale i nápady...*“ Na tom, že dobrovolníci jsou výrazným zdrojem nových nápadů a postupů, se shodují také ostatní komunikační partnerky. SP1 říká, že dobrovolníci přichází se spoustou nápadů, ukazují pracovníkům nové způsoby a techniky, které mohou při práci s klientem využít. Navíc dobrovolník tím, že se zapojí do práce sociálního pracovníka, přispívá k tomu, aby se stereotypní práce změnila na práci dynamickou, protože jak uvádí SP5, je dobrovolník důležitou změnou v zaběhnuté rutině. „*Mě přijde, že když je někde v organizaci*

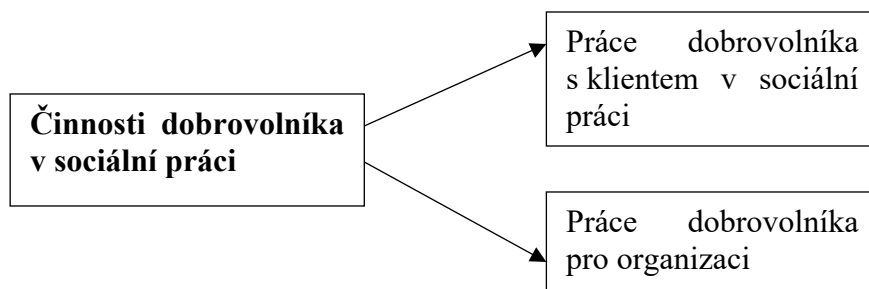
*dobrovolník, tak to pomůže k tomu, že ten pracovník nezůstane furt u toho jednoho postupu.*“ Navíc se dle SP1 dobrovolníci stávají členy týmu, na které se pracovník těší, protože je to člověk svým způsobem z jiného kolektivu než toho jejich pracovního a je tak vítanou změnou a rozptýlením.

Další důležitou oblastí, kterou dobrovolnictví do sociální práce přináší je na straně klienta. Dobrovolníci v sociální práci pracují především v přímé práci s klienty, a jak uvádí komunikační partnerky, je dobrovolník významným prvkem, který napomáhá ke zlepšení sociálního fungování u klienta. Podle slov SP1 dokáže dobrovolník při práci s klientem něco, co pracovníci nedokáží. Tím, že svojí činností pomáhá dobrovolník ke zlepšení sociálního fungování klienta, usnadňuje vlastně sociálnímu pracovníkovi při výkonu jeho práce: „(...)dobrovolník u toho klienta udělá něco, co my jsme třeba neuměli, nestíhali, nedokázali nebo vůbec nemohli nabídnout.“ SP3 to popisuje tak, že pokud by dobrovolníci v jejich službě chyběli, byly by jejich klienti ochuzeni o něco důležitého a významného. Při spolupráci s dobrovolníkem se totiž klient dostane k věcem, ke kterým by se jinak vůbec nemusel dostat anebo by mu je sociální pracovník nemohl v rámci své činnosti nabídnout. Jak k tomu dodává SP4, může dobrovolník vykonávat některé činnosti stejné, jako sociální pracovník, ale „ten dobrovolník k tomu přidává trošku jiný vztah, přátelství a tak.“ Komunikační partnerky SP4 a SP6 se pak shodují v tom, že se sociálním pracovníkem si klient nemusí chtít povídat tolik jako s dobrovolníkem, nebo naopak probírají jiná témata a sociální pracovník nemá na rozdíl od dobrovolníka časovou kapacitu pro osobní rozhovory.

### ***Kategorie 2 – Činnosti dobrovolníka v sociální práci***

Schéma č. 2 znázorňuje, jaké jsou možné činnosti dobrovolníka v oblasti sociální práce.

#### **Schéma č. 2: Činnosti dobrovolníka v sociální práci**

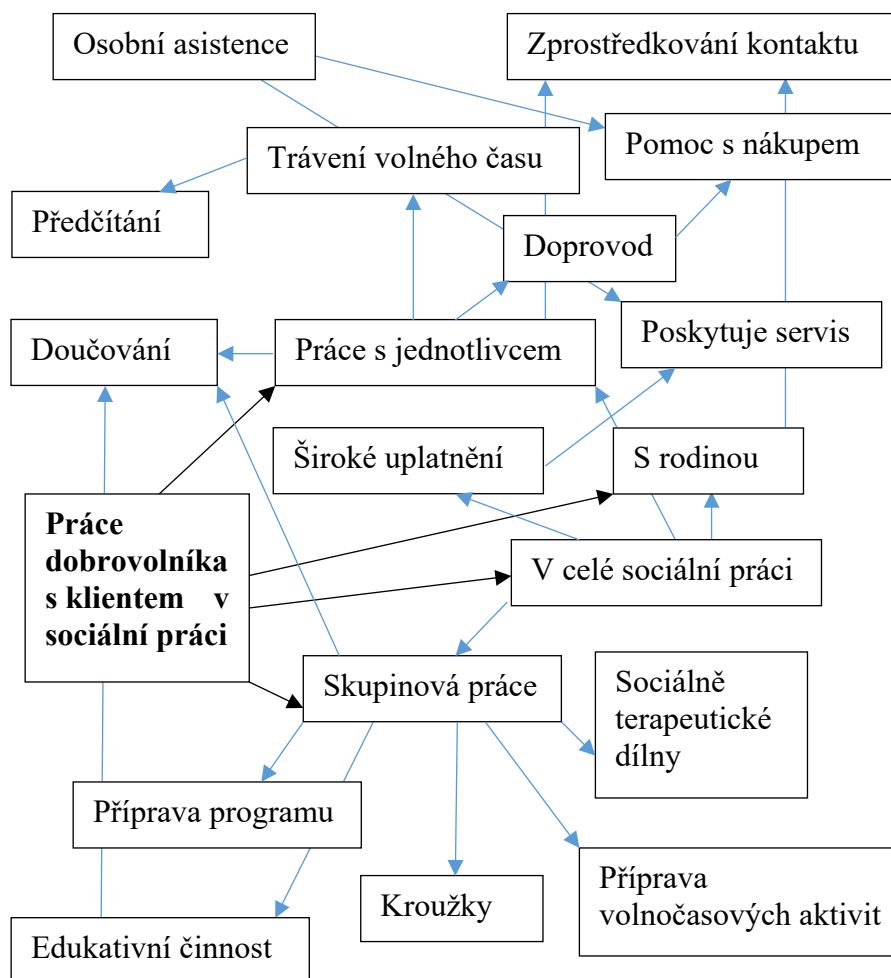


*Zdroj: vlastní výzkum*



Tato kategorie se dále dělí na dvě subkategorie, které jsou graficky znázorněny níže ve schématu č. 3 a č. 4.

**Schéma č. 3: Práce dobrovolníka s klientem v sociální práci**



*Zdroj: Vlastní výzkum*

Komunikační partnerky SP1 – SP7 se shodují, že převážná práce dobrovolníka spočívá v kontaktu a práci s klientem. Zde hrají svoji roli také cílové skupiny a to především v kontextu toho, k jakým tíhne samotný dobrovolník. Podle výpovědi SP2 jsou dobrovolníci lidé, kteří jsou schopní uplatnit se v různých sociálních službách s různými cílovými skupinami. Důležité je pak podle komunikační partnerky to, s jakou cílovou skupinou si dobrovolník vybere pracovat. Také SP7 zastává názor, že kterýkoli člověk tíhne k určité skupině, protože je mu blízká. Podle toho si pak dobrovolník vybírá, se kterou z nich bude v rámci své činnosti pracovat. Stejně to hodnotí také SP3 a SP5, kteří uvádí v podobném duchu a dodávají, že záleží na tom, která cílová skupina komu

víc sedne. Podle SP7 jsou tu ale cílové skupiny, které jsou pro dobrovolníky nejpřitažlivější. „*Děti jsou podle mě taková skupina, se kterou chtějí pracovat všichni. Děti a pak senioři.*“ Podle komunikační partnerky však u každé cílové skupiny záleží také na individuálním jedinci, se kterým se dobrovolník rozhodne pracovat, protože v každé skupině se může najít člověk, který je například hůře pohyblivý či je obecně práce s ním komplikovanější a ne každý dobrovolník se cítí na to s takovýmto klientem pracovat. Podle SP7 je však potřeba to respektovat a nesnažit se dobrovolníka dosadit do pozice, ve které se necítí komfortně. Totožný pohled na oblíbenost cílových skupin zastává také SP1, která uvádí že „*senioři a děti jsou takový dvě skupiny nejvíc žádaný a který nejvíc slyším o ty dobrovolníky.*“ Co se týče ostatních cílových skupin, existují také obecně přijímané předsudky, které poté ovlivňují zájem dobrovolníků o práci s touto skupinou. Jak vysvětluje SP2, jsou cílové skupiny, se kterými se především mladí dobrovolníci běžně nesetkají a může tak u nich zapůsobit právě zmíněný předsudek, který je odradí od práce s těmito lidmi.

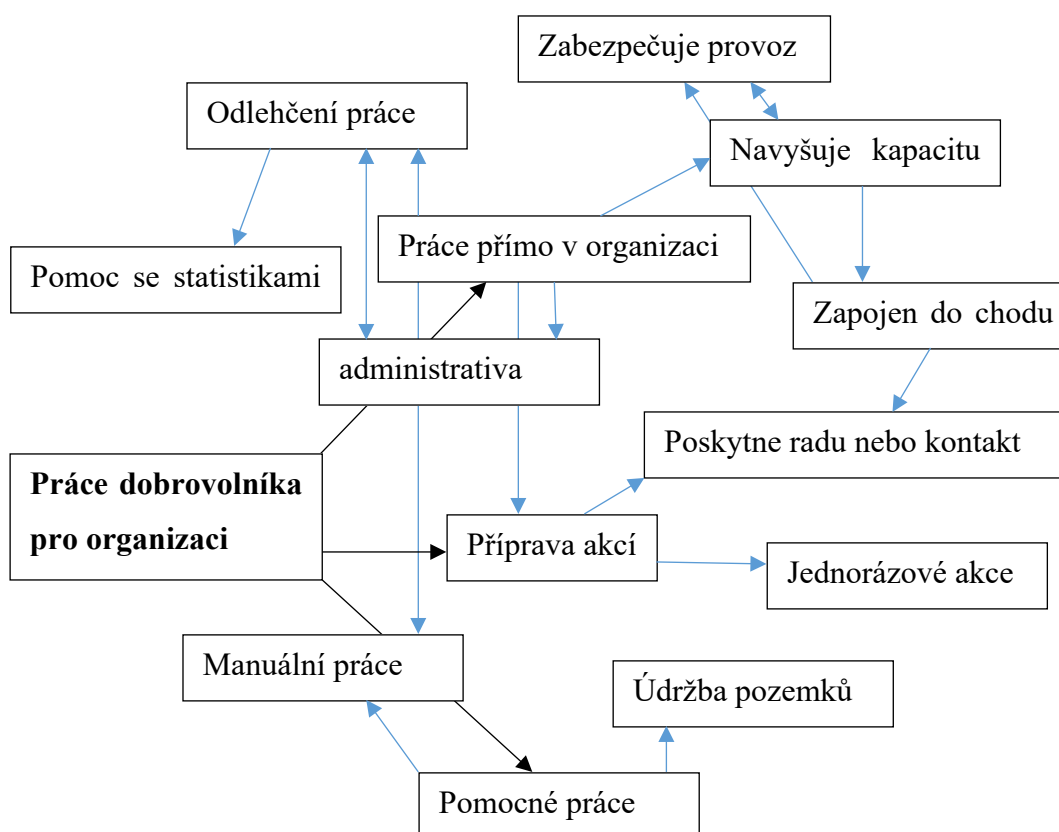
Obecně se však většina komunikačních partnerek shoduje, že je možné dobrovolníky v sociální práci uplatnit při práci s jednotlivcem, skupinou i rodinou. SP6 například uvádí, že se dobrovolník uplatní nejvíce právě při práci s jednotlivcem, což je dle názoru komunikační partnerky v sociální práci asi nejčastější. Nevylučuje tím však práci se skupinou či s rodinou. Při práci s rodinou je to však pro komunikační partnerku hůře představitelné, jelikož se s tím v praxi dosud nesetkala.

V rámci práce dobrovolníka s klientem je spousta aktivit, na kterých se může dobrovolník podílet spolu s klientem. SP5 uvádí, že záleží na cílové skupině, jelikož například s dětmi bude dobrovolník provádět jiné aktivity než se seniory apod. Komunikační partnerky SP1 – SP7 se shodují v tom, že dobrovolníci působí především v oblasti volnočasových aktivit a trávení času s klientem. Právě volný čas je totiž něco, s čím může dobrovolník nejlépe pracovat a naopak v této oblasti dokáže nejlépe zastoupit sociálního pracovníka. SP7 uvádí, že je to taky jeden z důvodů, proč jsou vůbec dobrovolníci potřeba. Sociální pracovník totiž nemá čas vykonávat veškeré aktivity, které jsou pro klienta přínosné a pokud má po ruce dobrovolníka, může se zaměřit na odbornou část práce a to ostatní částečně přenést na dobrovolníka. SP1 navíc dodává, že jsou dobrovolníci ve vysoké míře schopni se samostatně učit, jakým způsobem pracovat s klienty a že dokáží bez problémů fungovat pod dozorem sociálního pracovníka zcela samostatně.

Kromě volnočasových aktivit je ale dobrovolník tím, kdo podle SP3 pomáhá klientovi se zprostředkováním společenského kontaktu. Pomáhá mu dostat se do společnosti mezi lidi nebo při poznávání nových míst. K rozvíjení společenských kontaktů však není potřeba s klientem chodit pouze do společnosti. Další možností je docházet za klientem a snažit se docílit nějaké změny v jeho přirozeném prostředí například prostřednictvím návštěvy či pomoci v domácím prostředí. Jak toto téma shrnuje SP4, „je to hodně o tom, co dobrovolník dokáže klientovi nabídnout.“

Schéma č. 4 zobrazuje, jaké jsou možné způsoby, kterými se dobrovolník může zapojit do chodu organizace a podílet se tak svojí činností na jejím fungování.

#### Schéma č. 4: Práce dobrovolníka pro organizaci



Zdroj: Vlastní výzkum

Práce dobrovolníka pro organizaci je druhou důležitou součástí dobrovolnictví. SP4 uvádí, že je možné využívat jednorázové dobrovolníky, kteří pomáhají sociálním pracovníkům zajišťovat a realizovat průběh sportovních a jiných akcí, což by jinak bylo pro pracovníka časově i personálně náročné.

Naproti tomu SP2 vidí veliký přínos dobrovolníků v tom, že dokáží pracovníkům poskytnout radu nebo kontakt na další osoby, se kterými je možné navázat případnou spoluprací, nebo kteří jsou schopni jim zajistit různé prostory nebo služby. A jak dále komunikační partnerka podotýká, i dobrá rada je především v neziskových organizacích velice ceněná.

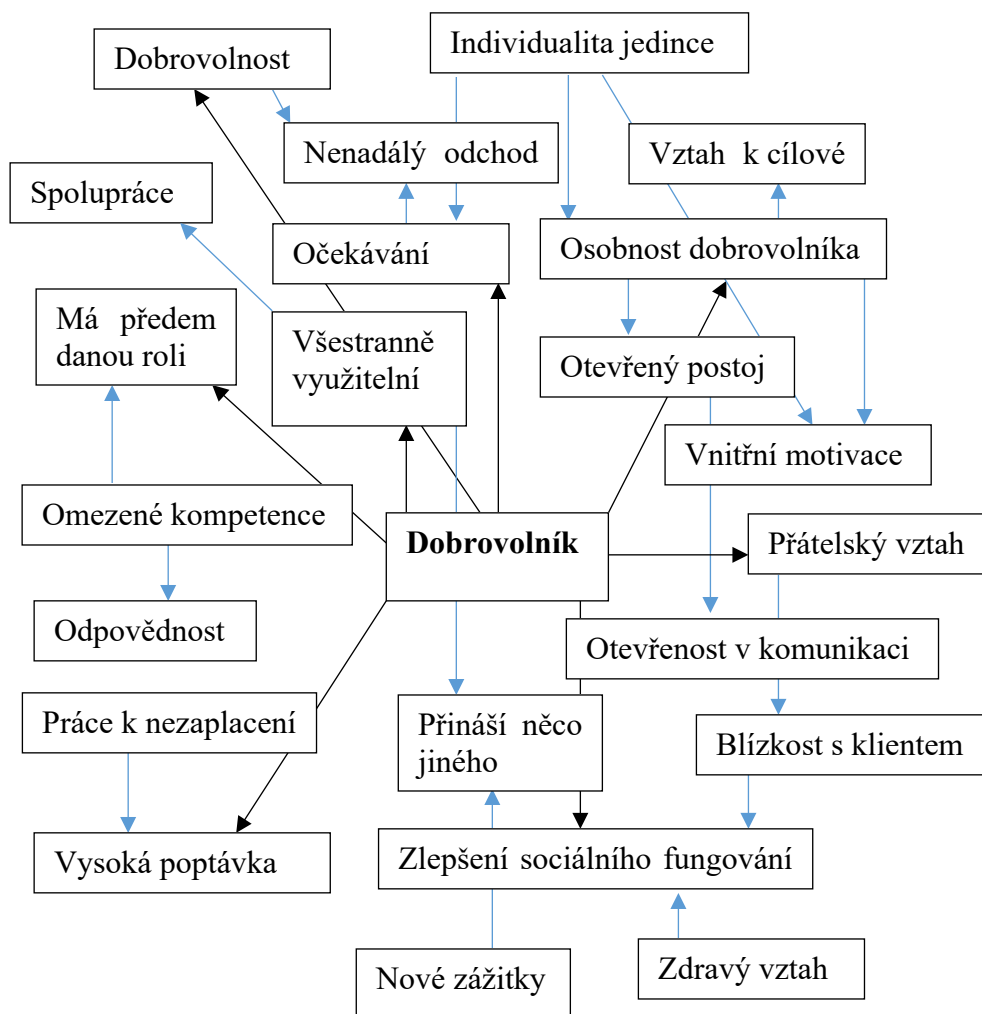
Jednou z možností, kterou organizace často využívají, je pomoc dobrovolníků při údržbě pozemků a pomoc při manuálních pracích. O této skutečnosti shodně mluví SP2, kde často využívají dobrovolníky na pomoc při údržbě zahrady a SP3, která uvádí: „*můžou nám pomoci třeba se službou, ji přestěhovat, takový ty fyzický věci nebo se starat i okolo, třeba posekat zahradu.*“ Dále dodává, že využívají dobrovolníky na další práce uvnitř organizace, na které jim nevystačí časové dotace. Jak ale uvádí SP1, dobrovolníky je v sociální práci možné využívat také na jiné činnosti, než ty manuální. Lze ho využít opravdu naplno, přes pomoc při administrativě, vytváření statistik či práci na počítači apod. Jednou z věcí, kterou vnímá jako důležitou SP4 je fakt, že dobrovolníci napomáhají sdílet informace na sociálních sítích či ve skupině přátel a vytváří tak pozitivní ohlas sociální práce či konkrétní organizace na veřejnosti.

Další velkou oblastí, na které se podle SP7 dobrovolníci podílí, je pomoc sociálním pracovníkům s přípravou programu a dalších aktivit, které jsou poté využity při práci s klientem. SP4 zmiňuje, že sociální pracovník pracuje z velké části s dokumentací a to i s tou zdravotnickou a nepovažuje za vhodné, aby měl dobrovolník k těmto materiálům přístup. Proto je práce dobrovolníka především zaměřena na práci s klientem. Navíc se SP4 domnívá, že dobrovolníci ani nestojí o to, vykonávat tuto administrativní část práce sociálního pracovníka, ale že jsou tam opravdu především kvůli klientovi.

### ***Kategorie 3 – Dobrovolník***

Schéma č. 5 níže znázorňuje, jaké aspekty související s osobou dobrovolníka mohou mít vliv na jeho činnost v oblasti sociální práce.

**Schéma č. 5: Dobrovolník**



*Zdroj: vlastní výzkum*

Dobrovolníci jsou ti, bez kterých by o dobrovolnictví nemohla být řeč. Stejně jako pracovníci, i dobrovolníci jsou individuální jedinci a jak uvádí SP5, je každý dobrovolník individuální jedinec, který má vlastní povahu se svými klady i zápory. Podle komunikační partnerky je to ovšem dobře, neboť to přispívá k odstranění zavedených postupů práce, které využívají sociální pracovníci a přispívá to k volnosti a otevřenosti práce dobrovolníka. Podle SP1 vnímají klienti především to, jaký je dobrovolník jako člověk.

Jednou z věcí, kterou si dobrovolník přináší, je jeho vnitřní motivace, která je dle SP5 důležitým prvkem, který může dobrovolníka posouvat dál a pomáhat mu dostat se přes překážky, se kterými se může během své práce s klientem setkat. Někdy však právě tyto nepřekonané překážky mohou podle SP6 vézt k nenadálému odchodu dobrovolníka: „vždycky je tam riziko, že dobrovolník může kdykoli odejít.“

Kromě toho si však každý dobrovolník na začátku svojí činnosti přináší nějaká očekávání, která mohou souviset buď z jeho existujících, nebo neexistujících zkušeností s dobrovolnictvím, stejně tak jako s cílovou skupinou, se kterou by chtěli pracovat. SP1 zmiňuje, že je důležité předem si stanovit vzájemná očekávání všech aktérů spolupráce. Podle SP7 totiž nenaplněná očekávání mohou vést ke strachu či nejistotě na straně dobrovolníka. Komunikační partnerka SP6 uvádí, že dobrovolník zastává v rámci své činnosti nějakou roli, kterou má vlastně vymezenou v rámci smlouvy. Očekávání dobrovolníka, klienta a sociálního pracovníka se tak odvíjí od předmětu činnosti vymezeného ve smlouvě. Náplň činnosti zároveň dle SP4 určuje hranice činnosti dobrovolníka. Protože se však v sociální práci pracuje s lidmi, může snadno dojít k překročení nějakých etických či formálních hranic. SP3 to vysvětluje následovně: *„(...) jsou dobrovolníci, který trochu přesahují ten rámec toho dobrovolnictví...pak řeší věci, který by už právě neměl...tam kdyby se něco stalo, tak by to nebylo úplně dobře.“*

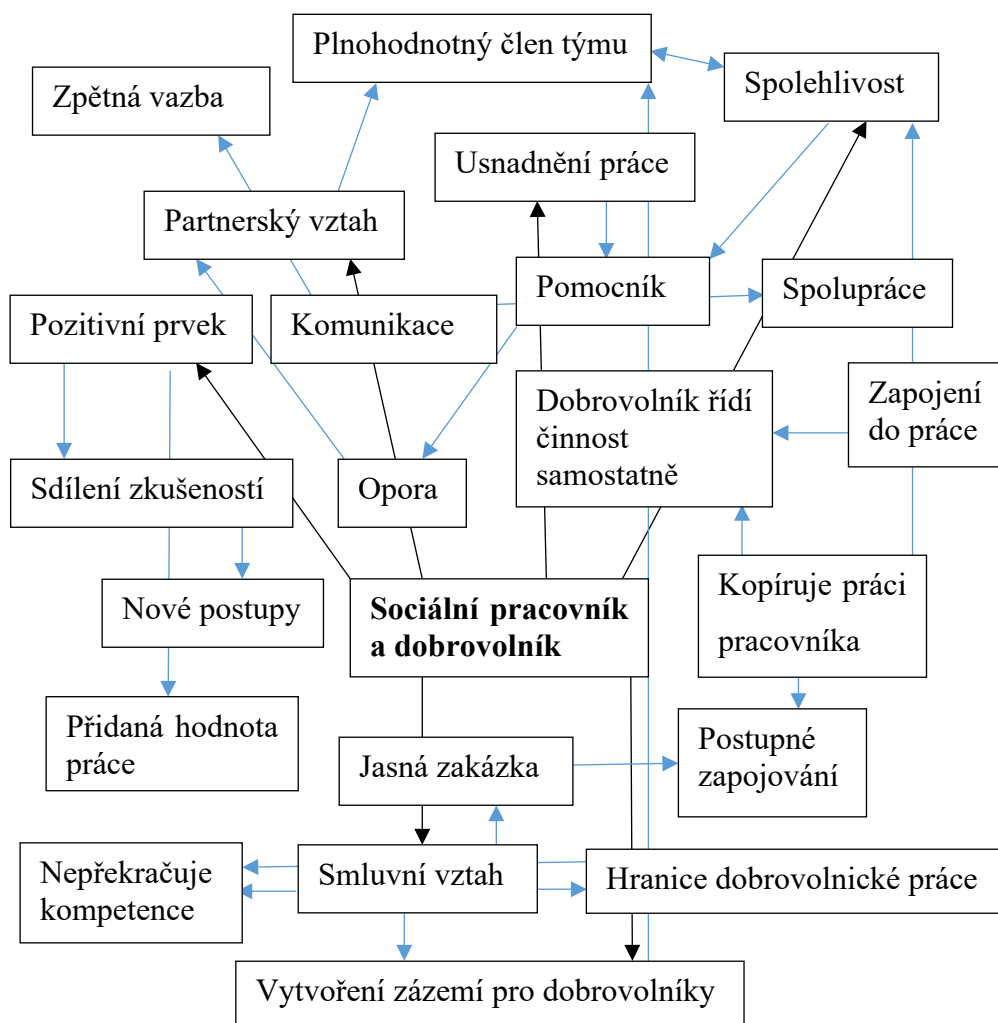
Vzhledem k tomu, že všechny komunikační partnerky vnímají význam dobrovolníka především při práci s klientem, stává se pro ně důležitým prvkem právě vztah mezi klientem a dobrovolníkem. SP2 uvádí, že s dobrovolníkem má klient rozdílný vztah než se sociálním pracovníkem. Jak navíc sděluje SP7, pokud se mezi klientem a dobrovolníkem vytvoří přátelský vztah, tak se klient na společné chvíle s dobrovolníkem vždy těší a může to částečně nahrazovat absenci pravidelných rodinných kontaktů.

SP7 a SP5 se pozastavují nad tím, že dobrovolníci mohou být v sociální práci využiti napříč různými sektory a tím se vlastně stávají všestranně využitelní. Vzhledem k tomu SP7 uvádí, že pokud by naopak někde dobrovolnictví nefungovalo, pak je otázka, zda je správně nastavená příslušná organizace. Pro SP2 je otázka uplatnění se dobrovolníků v organizaci nebo sociální službě zároveň otázkou jejího profesionálního přístupu. Pokud je totiž služba *„profesionální, tak vytvoří prostor a to přátelský prostor pro to, aby dobrovolníci mohli působit a měli tam dostatečný zázemí.“* Jak uvádí SP1, dochází v posledních letech k stále většímu nárůstu poptávky po sociálních službách. A s rozvojem služeb tak souvisí také rostoucí poptávka po dobrovolnících, kteří pomáhají doplňovat dané služby. S postupným vývojem sociální práce a profesionálním rozvojem dobrovolnictví začínají podle SP5 dobrovolníci působit i na místech, na kterých dříve uplatnění nenacházeli.

#### ***Kategorie 4 – Sociální pracovník a dobrovolník***

Schéma č. 6 popisuje, jaké jsou vztahy mezi sociálním pracovníkem a dobrovolníkem.

**Schéma č. 6: Sociální pracovník a dobrovolník**



*Zdroj: vlastní výzkum*

Činnost dobrovolníka v rámci organizace je zaštitěna smluvním vztahem. Jak uvádí shodně komunikační partnerky, řídí se dobrovolník tím, co má uvedeno ve smlouvě. Podle SP4 má být dobrovolnictví v sociální práci formální a smluvně upravené. Tento smluvní vztah totiž vyjadřuje jasnou zakázku pro dobrovolníka.

Jedním z nejdůležitějších prvků při spolupráci sociálního pracovníka a dobrovolníka je však důvěra. Velice silně to vnímá především SP1, která uvádí, že pokud je dobrovolník důvěryhodný, dokáže ho naplno zapojit o vlastní práce a přenést na něj

větší zodpovědnost. SP2 vysvětluje, že je možné zapojit dobrovolníka do vlastní práce natolik, že se vlastně stává součástí způsobu práce s klientem.

Na základě dalších zjištění se dobrovolník stává pro sociálního pracovníka významným zdrojem nových nápadů. Podle SP6 navíc poskytuje pracovníkovi zpětnou vazbu, čímž může přispívat ke zlepšování jeho vlastní práce: „(...) *tím přispívá k tomu, že se sociální pracovník vymaní ze svých zaběhlých způsobů.*“ Naopak SP4 ale uvádí, že ačkoli může být dobrovolník zdrojem nových nápadů, neznamena to pro sociálního pracovníka výraznou změnu pro jeho práci. Nicméně podle SP2 a SP1 je i tak dobrovolník důležitým prvkem nejen pro sociálního pracovníka, ale i pro celý pracovní tým. Vnímají ho jako dalšího „kolegu“ a jejich pracovní vztah je z velké míry partnerský. Dle SP3 je sice dobrovolník partnerem pro sociálního pracovníka, navíc je však doplňkem služby pro klienta. Jak tedy SP3 konstatuje: „*takže my je vnímáme jako partnery, co nám doplňují tu službu.*“ SP5 pak označuje dobrovolníka jako svého pomocníka, který v případě potřeby zastane část práce, nebo pomůže zařídit či naplánovat některé činnosti.



## 6 Diskuze

Cílem této bakalářské práce je zjistit postavení dobrovolnictví v sociální práci a jeho využití při výkonu sociální práce. Dále pak popsat, jakým způsobem vnímají dobrovolnictví a jeho uplatnitelnost v sociální práci sociální pracovníci. Na základě výsledků výzkumu byly stanoveny čtyři tematické kategorie, které jsem se rozhodla v diskuzi srovnat s odbornou literaturou a dále je doplnit o svůj osobní názor.

### *Přínos dobrovolnictví pro sociální práci*

Dobrovolnictví je dle mého názoru dnes již trvalou součástí sociální práce, přičemž napomáhá sociálním pracovníkům při výkonu jejich profese. Široké uplatnění nachází dobrovolníci především při práci s klienty. Dle výsledků výzkumu však dobrovolnictví představuje také prvek napomáhající ke zvýšení kvality služeb a rozvoji personální kapacity. Jak uvádí Wildmannová (2008), je kvalita služby přímo závislá na pracovnících, kteří službu poskytují. Na jejich schopnostech a dovednostech, jejich vzdělání a odbornosti či na podmínkách, ve kterých pracují (Wildmannová, 2008). Dobrovolníci tak napomáhají doplňovat pracovní kolektiv sociálních pracovníků a poskytují jim personální oporu při zajišťování výkonu sociální služby. Jak ale uvádí Tošner a Sozanská (2006), aby mohla tato spolupráce fungovat, je potřebná otevřenost organizace a sociálních pracovníků k tomu, aby se zde mohli dobrovolníci uplatnit. Totéž vyplývá také z výzkumu, kdy SP2 uvádí, že dobrovolníci „*pomáhají v organizaci rozvíjet kvalitu služeb. Protože je to nějaký pohled z vnějšku...a můžou nám dávat zpětnou vazbu.*“ Domnívám se, že dobrovolníci tak hrají důležitou roli také v samotném pracovním kolektivu, kdy mohou do práce sociálních pracovníků přinášet vítané změny a nové nápady. Myslím si, že stejně jako sociální pracovník usiluje o zpětnou vazbu ze strany klienta, funguje to taktéž při spolupráci s dobrovolníky.

Neméně důležitým prvkem při práci je samotná dynamika práce, která napomáhá předcházet stereotypním způsobům práce či syndromu vyhoření, kdy jako příklad uvádí SP2: „*my jsme zkrátka hodně zavalení téma klientama a jejich příběhama...*“ Právě syndrom vyhoření může v profesi sociálního pracovníka nastat dle Elichové (2017) proto, že se sociální pracovník dostává do intenzivního kontaktu s lidmi, kdy jim pomáhá řešit jejich problémy a vynakládá velkou část vlastní energie pro klienta. Dle autorky však zároveň právě sociální pracovník postrádá dostatečnou podporu ze strany okolí. Pro sociálního pracovníka se tak oporou může stát právě dobrovolník tým, že mu

ulevuje od práce nebo mu napomáhá sdílet životní příběhy klientů. Tak se vlastně dobrovolník zapojuje do práce sociálního pracovníka a stává se jeho partnerem, přesně jak uvádí SP3: „*my je vnímáme jako partnery, co nám doplňují službu.*“

### ***Činnosti dobrovolníka v sociální práci***

Dobrovolnictví je využíváno především při práci s klientem. Jak se však dozvídáme z výzkumu, je stejně důležitá také pomoc dobrovolníka v organizaci nebo pro sociální službu, ve které působí. Jednou z nejčastěji využívaných možností jak dobrovolníky zapojit, je při plánování a zajišťování kulturních, sportovních a jiných akcí. To však není jediné. Sociální pracovníci díky dobrovolníkům využívají další zdroje, ke kterým by jinak neměli přístup. Jak uvádí například SP2: „*každý člověk má spoustu kontaktů, kterým může zavolat s prosbou o pomoc nebo radu.*“ Je třeba si uvědomit, že především v neziskovém sektoru mohou být kontakty významným prvkem, který napomáhá k fungování nebo k získávání dodatečných finančních i nefinančních zdrojů pro neziskové organizace. Stejně to vidí také Novák (2008), který uvádí, že řada neziskových organizací je přímo závislá na dobrovolnících a bez jejich fungování by tyto organizace nebyly schopné naplňovat své poslání. Dále pak dle autora mají dobrovolníci důležitý podíl na budování dobrého jména organizace ve veřejném prostoru, což také vyplývá z výzkumu na základě výpovědi SP4, která uvádí jako jednu z možných způsobů pomoci dobrovolníků pro organizaci: „*(...) třeba reklama pro tu organizaci. Aby lidi věděli o té organizaci a to i na sociálních sítích.*“

Nadále však hlavním důvodem pro spolupráci s dobrovolníky zůstává jejich podíl na přímé práci s klientem. Z výzkumu vyplynulo, že jejich činnosti jsou značně odlišné na základě toho, zda se dobrovolník podílí na práci s rodinou, se skupinou či s jednotlivcem. Dále pak činnost dobrovolníka ovlivňuje cílová skupina, se kterou pracuje. I přesto, že dobrovolníci vykonávají svoji činnost v rámci pobytových, ambulantních a terénních službách, není zatím v rámci tohoto rozdělení zásadní rozdíl v tom, jakým způsobem provádí svoji činnost. Domnívám se, že je to především z toho důvodu, že aktuální nastavení dobrovolnictví v ČR neumožňuje dobrovolníkům skutečně proniknout do přirozeného prostředí klienta, kde bychom pak opravdu mluvili o dobrovolnictví v rámci deinstitucionalizované sociální práce. Naopak je stále převážnou snahou, aby se dobrovolnictví realizovalo v neutrálním prostředí nebo v zázemí dobrovolnického centra, organizace či sociální služby. I přesto v ČR existují

organizace, které usilují o to, aby dobrovolníci pronikli do přirozeného prostředí klienta – jednou z těchto organizací je například HoSt Home-Start, která v rámci dobrovolnického programu vysílá dobrovolníky pomáhat přímo do prostředí rodiny (HoSt Home-Start, © 2020).

Pokud se vrátím znovu k otázce cílových skupin, pak si myslím, že každý člověk má cílovou skupinu, která je mu blízká a jako dobrovolník se pak zajímá právě o práci s touto cílovou skupinou. Na druhou stranu mohou být i dobrovolníci, kteří se rozhodnou vystoupit ze své komfortní zóny a rozhodnou se pro cílovou skupinu, se kterou se dříve nikdy nesetkali nebo se kterou se pojí různá společenská stigmata. Děje se tak například u osob s duševním onemocněním, kde Probstová (2010) poukazuje na to, že tato skupina osob má tendence držet se v ústraní od většinové společnosti s minimální mírou sociálních kontaktů. Zde přispívá svojí činností dobrovolník, který dle slov SP3 „(...) *hodně pomáhá zprostředkovat takový ten kontakt s prostředím. Když se člověk třeba sám nemůže někam dostat nebo naopak se bojí...*“ Právě tato pomoc je zřejmá z výsledků výzkumu, na základě čehož je patrné, že sociální pracovník zabezpečuje odbornou část práce s klientem a oblast volnočasových aktivit nebo zprostředkování kontaktu se společenským prostředím ponechává na dobrovolníkovi, který se tak vysokou mírou realizuje při práci s klientem. Myslím si, že tímto může dobrovolník v sociální práci přispívat nejvíce, jelikož si dokáže vyhradit na klienta čas a je ochotný se mu individuálně věnovat. Jeho předem daná role a rozsah jeho činnosti zaručuje při dlouhodobém dobrovolnictví pravidelný kontakt s klientem. SP4 to shrnuje slovy: „*je to hodně o tom, co dobrovolník dokáže klientovi nabídnout,*“ čímž si myslím, že vystihuje podstatu práce dobrovolníka.

### ***Dobrovolník***

Dobrovolníci jsou skvělí lidé. Nabízí svůj čas a energii ve prospěch ostatních. Jejich individualita a vnitřní motivace je to, co napomáhá při budování si vztahu s klientem. Jak uvádí SP1 „(...) *dobrovolník už přichází se svojí vnitřní motivací, chce to dělat, takže je tomu otevřenější.*“ Zde se však vyskytuje otázka, co je vlastně tím, co dobrovolníky motivuje k tomu, aby pomáhali ostatním? Frič a Pospíšilová (2010) na základě studia zahraničních i českých zdrojů o motivaci dobrovolníků uvádí dva základní přístupy ke zkoumání jejich motivace. Jedním z nich je dle autorů psychologický přístup, jehož ústředním pojmem je prosociální chování dobrovolníků.

Druhým je pak dle autorů sociologický přístup, který spojuje motivaci dobrovolníka s jeho individuální sociální situací. Podle mě se tak dobrovolníky stávají lidé, kteří opravdu usilují o to pomáhat druhým, nebo naopak lidé, kteří si z dětství přináší neuspokojené potřeby, které si následně saturují prostřednictvím dobrovolnictví. Z výzkumu také vyplývá, že tak jako sociální pracovník potřebuje ve své praxi podporu, stejně tak ji občas potřebuje dobrovolník, aby v průběhu své činnosti neztratil motivaci, což může být jedním z důvodů, pro které se dobrovolník rozhodne ukončit svoji činnost. Pro sociálního pracovníka i klienta je v případě spolupráce s dobrovolníkem vždy určité riziko, že dobrovolník skončí. Zcela jasně to vystihla SP2 slovy „*vždycky je tam riziko, že dobrovolník může kdykoli odejít.*“ Myslím si, že jak sociální pracovníci, tak klienti si to uvědomují a o to víc oceňují vše, co dobrovolníci vykonávají ve prospěch druhých.

V provedeném výzkumu se ukázalo, že ve vztahu dobrovolník – klient – sociální pracovník vždy figurují určitá očekávání. V rámci vzájemné spolupráce je důležité si tato očekávání předem vyjasnit, aby se tím předešlo budoucím nejasnostem mezi aktéry. Jak uvádí SP1, je důležité si předem stanovit: „*(...) co očekávají oni, co očekáváme my, a to je takový postupný zapojování. Nikdy není dobrovolník jen tak hozen do chodu...do provozu té služby. Takže ten pracovník ho vlastně provází.*“ Vyjasnění si vzájemných očekávání také napomáhá k tomu, aby se vyjasnily dobrovolníkovy obavy například ze specifik konkrétních cílových skupin, nebo požadavků na dobrovolníka při jeho práci s klientem. Vzhledem k tomu, že výzkum probíhal se sociálními pracovníky, mohu pouze předpokládat, že také klienti zajisté mají určité představy o tom, proč se vlastně rozhodli s dobrovolníkem spolupracovat a co si od toho slibují.

Jak uvádí Frič a Pospíšilová (2010) spočívá obecná role dobrovolnictví v možnosti přispívat k řešení sociálních problémů právě prostřednictvím dobrovolníků. SP5 však zdůrazňuje, že je „*důležité, aby byli dobrovolníci schopní dodržovat pravidla, na kterých se domluvíme. Pak by nastal problém, kdyby vystoupili ze svojí role, která se na začátku domluví.*“ Co však dělat s dobrovolníkem, který ze svojí role vystoupí a překračuje nejen hranice vymezené ve smlouvě, ale i obecné hranice dobrovolnictví? Na kolik pak hovoříme o dobrovolníkovi, pokud by se vztah mezi klientem a dobrovolníkem stal natolik přátelský či blízký, že by se vlastně jednalo o obdobnou pomoc, jako je například sousedská výpomoc? Jisté pochyby vyjadřuje Rochester (2010), který si není jist, zda je skutečně možné tuto podobu neformální pomoci

skutečně nazývat dobrovolnictvím. Podobnou obavu uvádí ve výzkumu také SP3: „*Jsou dobrovolníci, který trošku přesahují ten rámec toho dobrovolnictví...pak se z nich stává i takovej jako člen rodiny a řeší s nima věci, který by už právě neměl. Tam kdyby se něco stalo, tak by to nebylo úplně dobře.*“ Toto jsou však věci, které by měla řešit pravidelná supervize a odborné vedení zaštiťované koordinátorem dobrovolníků či samotnou organizací. Osobně si však myslím, že vzhledem k individualitě každého jedince není možné tato rizika zcela vyloučit a je proto potřeba s dobrovolníkem dlouhodobě pracovat a prostřednictvím skupinových či individuálních supervizí pomáhat dobrovolníkovi nalézt správné způsoby práce s klientem. Podobně na věc pohlíží také Tošner a Sozanská (2006), kteří uvádí, že supervize by měla chránit klienta před možnými nevhodnými zásahy či aktivitami ze strany dobrovolníka.

„*Pokud by někde dobrovolnictví nefungovalo, pak je otázka, zda je správně nastavená ta organizace.*“ Těmito slovy SP2 otevírá téma uplatnění dobrovolnictví a vytvoření vhodného zázemí pro dobrovolníky. Profesionální přístup v oblasti sociální práce totiž z výsledků výzkumu předpokládá vytvoření přátelského prostoru pro to, aby mohli dobrovolníci v organizaci působit a měli tam dostatečné zázemí. Tímto způsobem popisuje působení dobrovolníka v organizaci také Kolářová (2016), která upozorňuje na nutnost přizpůsobit fungování organizace pro účely působení dobrovolníků.

### ***Sociální pracovník a dobrovolník***

Z výzkumu je patrné, že činnost dobrovolníka zaštiťuje smlouva, která mimo jiné vymezuje formální hranice dobrovolníka a zároveň mu přináší jasnou zakázku v podobě jeho činnosti. Shodně s tímto pak navíc Tošner (2013) uvádí, že smlouva upravuje také pojištění v případě odpovědnosti za škodu, kterou by dobrovolník mohl v rámci své činnosti způsobit. Co je však nejdůležitějším prvkem je spolehlivost dobrovolníka a důvěra, kterou v něj sociální pracovník při práci s klientem vkládá. Důvěra a spolehlivost je předpokladem k tomu, aby pracovník svěřil dobrovolníkovi část vlastní práce či se nechal dobrovolníkem v určitých činnostech zastoupit. „*Kdyby ten dobrovolník fungoval dlouhodobě a měla bych s ním dobrou zkušenost, tak bych mu svěřila i samostatně vést nějaké aktivity a věděla bych, že to udělá stejně dobře.*“ Tímto vlastně SP1 popsala, jak je možné dobrovolníka zapojit do vlastní práce. Osobně se domnívám, že pokud sociální pracovník vykonává činnosti, které nevyžadují odborné vzdělání, a jedná se například o sociálně aktivizační činnosti, tak je pro pracovníka

velikým přínosem svěřit toto dobrovolníkovi a věnovat svůj čas ostatním úkonům v rámci své činnosti. Tento způsob spolupráce mezi dobrovolníkem a pracovníkem však na základě výsledků výzkumu funguje především v ambulantně poskytovaných sociálních službách. Neznamena to však, že bychom se s tím nemohli setkat také v pobytových službách či v terénní sociální práci. Implementace dobrovolníka do vlastní práce tak záleží vždy na konkrétním sociálním pracovníkovi a jeho otevřenosti vůči vzájemné spolupráci.

Dobrovolník přináší do práce sociálního pracovníka vítanou změnu a stává se pro něj zdrojem nových nápadů. SP1 to vnímá jako velké pozitivum, neboť dobrovolníci „(...) přináší nový zkušenosti a nové možnosti. Člověk se rozptýlí z takový ty každodenní práce a je ta práce taková jako...je to lepší.“ Navíc se dobrovolník pro mnohé pracovníky stává kolegou navíc a navazují s ním partnerský vztah. Dle slov SP3 se dobrovolník stává „doplňkem služby.“

#### ***Odpovědi na výzkumné otázky:***

*V jakých oblastech působení sociální práce lze využít dobrovolnictví?*

Z výsledků výzkumu je zřejmé, že dobrovolnictví má v sociální práci široké uplatnění. Dobrovolník tak pracuje jak s jedincem, skupinou a v některých případech i s rodinou. Dále se můžeme na práci dobrovolníka podívat z hlediska cílových skupin, kde nalézají dobrovolníci široké uplatnění, a kdy jsou velmi často využíváni při práci se seniory či s dětmi. Důležité je také to, že jsou dobrovolníci zapojeni nejen při práci s klienty, ale také v zázemí organizace.

*V čem je dobrovolnictví možno chápat jako deinstitucionalizovanou sociální práci?*

Z výzkumu se nepodařilo jednoznačně odpovědět na tuto výzkumnou otázku. Vzhledem k tomu, že deinstitucionalizovaná sociální práce vychází především ze snahy o podporu komunitní a neformální péče o klienty sociální práce, fungují dobrovolníci v tomto prostředí především prostřednictvím začínajících individuálních projektů v rámci ČR. V kontextu sociálních služeb jsou tedy prozatím dobrovolníci aktéry především v prostředí organizací či sociálních služeb, dobrovolnických centrech nebo na neutrálním prostředí. Deinstitucionalizovaná péče však cílí na přirozené prostředí klienta, kde dobrovolníci v rámci své činnosti běžně nepůsobí.

*Jakým způsobem může dobrovolnictví přesáhnout možnosti řešení sociálních problémů, které jsou nabízeny sociálními pracovníky?*

Hlavní oblastí, ve které může dobrovolník přispět v mnohem vyšší míře než sociální pracovník, je oblast společenských vztahů a zprostředkování kontaktů se společenským okolím. Dobrovolník se může pro klienta stát přítelem i důvěrníkem a může mu pomoci saturovat jeho společenské potřeby. Vzhledem k tomu, že sociální pracovník představuje především profesionála, působí dobrovolník pro klienta jako laický společník či pomocník a je tak mnohem jednodušší otevřít se mu a vytvořit si společnou přátelskou atmosféru.

## 7 Závěr

Cílem bakalářské práce je zjistit postavení dobrovolnictví v sociální práci a jeho využití při výkonu sociální práce. Dále popsat, jakým způsobem vnímají dobrovolnictví a jeho uplatnitelnost v sociální práci sociální pracovníci.

Z výsledků výzkumu je patrné, že samotní sociální pracovníci vnímají dobrovolnictví jako všestranně uplatnitelné. Největší zastoupení nachází dobrovolníci při práci s jednotlivcem v prostředí organizace, dobrovolnického centra či mimo něj. Dále pak při volnočasových aktivitách či u trávení volného času. Pravidelně se uplatňují i při práci se skupinou, ať už jako vedoucí kroužků či volnočasových aktivit a účastí na sociálně aktivizačních činnostech. Méně často potom vidíme dobrovolníky při práci s rodinou, jelikož zde působí rovněž převážně při práci s jedincem, což však následně přináší pozitivní vliv na rodinu jako celek.

Vzhledem k tomu, že z výsledků výzkumu se nedala posoudit míra účasti dobrovolníků na životě klienta v jeho přirozeném prostředí, není možné definitivně hovořit o dobrovolnictví jako o možném kontextu deinstitucionalizované sociální práce. Dle výsledků výzkumu tak dobrovolníci působí převážně v prostředí ambulantních, pobytových či terénních sociálních službách.

Dobrovolníci však mohou vlastní činností přispívat k rozšiřování sociálních kontaktů na straně klienta a ukazovat mu, jakými způsoby se může zapojit do společnosti a samostatně navazovat nové kontakty.

Přínos bakalářské práce vnímám v tom, že poukazuje na významný podíl dobrovolnictví při výkonu sociální práce a poskytuje nové podněty nejen pro sociální pracovníky, ale i pro dobrovolníky, kteří se mohou pod profesionálním vedením vysokou mírou zapojit do činnosti sociálních pracovníků a přispívat tak ke zvyšování kvality sociálních služeb.



## 8 Seznam použitých zdrojů

- 1) BALOGOVÁ, B., ŽIAKOVÁ, E., (eds.), 2017. *Vademecum sociální práce – Terminologický slovník*, 1. vydání. Košice: Univerzita P. J. Šafárika, Filozofická fakulta, 360s. ISBN 978-80-8152-483-7.
- 2) BRNULA, P., 2013. *Sociální práce: Dejiny, teorie a metody*. 2. vydanie. IRIS: Bratislava, 264s. ISBN 978-80-89238-77-4.
- 3) COX, D., DAVID, R., PAWAR, M., STURT, CH., 2013. *International Social Work: Issues, strategies, and programs*. 2nd Edition. Sage Publications, 624s. ISBN 978-1-4522-1748-2.
- 4) DOMINELLI, L., 2010. Globalisation, Contemporary Challenges and Social Work Practice [databáze]. *International Social Work*, 53(5): 599-612 [cit. 2020-05-24]. Dostupné z: <https://doi.org/10.1177/0020872810371201>.
- 5) DOMINELLI, L., HACKETT, S., 2012. *Social Work Responses to the Challenges for Practice in the 21st Century*. *International Social Work* 55(4), s. 449-453. doi: 10.1177/0020872812440784.
- 6) ELICHOVÁ, M., 2017. *Sociální práce – aktuální otázky*, 1. vydání. Praha: Grada Publishing, a.s., 264s. ISBN 978-80-271-0080-4.
- 7) FOOK, J., 2000. Deconstructing and reconstructing professional expertise. In: Fawcett, B., Featherstone, B., Fook, J., Rossiter, A. *Practice and Research in Social Work. Postmodern feminist perspectives*. London and New York: Routledge, 205s. ISBN: 0-203-98197-9.
- 8) FREMUTHOVÁ, E., 2013. Anketa. *Sociální práce/Sociální práce*. 13(4), s. 4-5. ISSN 1213-6204.
- 9) FRIČ, P., 2011. Současné trendy dobrovolnictví a sociální práce. *Sociální práce/Sociální práce*. 11(4), s. 8-9. ISSN 1213-6204
- 10) FRIČ, P., POSPÍŠILOVÁ, T., a kol., 2010. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Agnes, Praha: Hestia, 263s. ISBN 978-80-903696-8-9.
- 11) FRIČ, P., VÁVRA, M., 2012. *Tři tváře komunitního dobrovolnictví*. Praha: Agnes, Praha: Hestia, 137 s. ISBN 978-80-903696-9-6.
- 12) HENDL, J., 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 4. vydání. Praha: Portál, 437 s. ISBN 978-80-262-0982-9.

- 13) HOST HOME-START, © 2020. *Dobrovolnická práce s rodinou*. [online]. HoSt Home-Start ČR [cit. 2020-06-23]. Dostupné z: <https://www.hostcz.org/index.php/prace-s-rodinou/dobrovolnicka-prace>.
- 14) HUSÁKOVÁ, V., 2016. Dobrovolnictví v sociálních službách. In: KOLEKTIV AUTORŮ. *Sociální služby*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 232s. ISBN 978-80-906320-4-2.
- 15) CHACÓN, F., VECINA, M. L., DÁVILA, M. C., 2007. The Three-stage Model of Volunteers Duration of Service. *Social Behavior Personality: An International Journal* 35(5), p. 627-642. Dostupné z: <https://pdfs.semanticscholar.org/fa7a/5cf0c8b1bfc761de1db38511d9f499032024.pdf>.
- 16) CHRÁSKA, M., 2016. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. 2. vydání. Praha: Grada Publishing, 256 s. ISBN 978-80-247-5326-3.
- 17) ILO, 2011. *Manual on the measurement of volunteer work*. [online] International Labour Office [cit. 2019-11-6]. ISBN 978-92-2-125071-5. Dostupné z: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms\\_167639.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_167639.pdf).
- 18) JIRÁSEK, I., JIRÁSKOVÁ, M., 2011. Dobrovolník a dobrodinec: paralely sociálního pracovníka a poutníka. *Sociální práce/Sociálna práca*. 11(4), s. 36-42. ISSN 1213-6204.
- 19) KAFKOVÁ, M. P., 2013. *Šedivějící hodnoty? Aktivita jako dominantní způsob stárnutí*. Brno: Vědecká redakce MU, 181s. ISBN 978-80-210-6310-5.
- 20) KOLÁŘOVÁ, R., 2016. Na co (ne)myslí management dobrovolnictví – 30 tipů pro koordinátory dobrovolníků. In: KOLEKTIV AUTORŮ. *Sociální služby*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 232s. ISBN 978-80-906320-4-2.
- 21) LUSKOVÁ, D., LUSKOVÁ, Š., 2012. *Dobrovolnictví v sociálních službách*. [online] MPSV [cit. 2020-02-6]. ISBN 978-92-2-125071-5. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Zprava\\_2012.pdf/fc9a448f-e2c6-02ab-4229-a796b8796695](https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Zprava_2012.pdf/fc9a448f-e2c6-02ab-4229-a796b8796695).
- 22) MACDUFF, N., 2005. Societal Changes and the Rise of the Episodic Volunteer, Emerging Areas of Volunteering. *ARNOVA Occasional Paper Series*, 1(2) p. 51-64. Dostupné z:

[https://cdn.ymaws.com/www.arnova.org/resource/resmgr/Publications/ARNOV\\_A\\_Emerging\\_Areas\\_of\\_Vol.pdf](https://cdn.ymaws.com/www.arnova.org/resource/resmgr/Publications/ARNOV_A_Emerging_Areas_of_Vol.pdf).

- 23) MÁTEL, A., 2019. *Teorie sociální práce 1*, 1. Vydání. Praha: Grada Publishing, a.s., 208s. ISBN 978-80-271-2220-2.
- 24) MATOUŠEK, O., 2003. Dobrovolnická práce. In: MATOUŠEK, O., et. al. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, s. 61-63. ISBN 80-7178-548-2.
- 25) MATOUŠEK, O., KOLDINSKÁ, K., 2011. Úvod. In: MATOUŠEK, O., a kol. *Sociální služby – Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*, 2. vydání. Praha: Portál, s. 9-15. ISBN 978-80-2620-041-3.
- 26) MATOUŠEK, O., 2012. *Základy sociální práce*. 3. Vydání. Praha: Portál. 309s. ISBN 978-80-262-0211-0.
- 27) MATOUŠEK, O., 2013. Úvod: Cíle a úrovně sociální práce. In: MATOUŠEK, O., a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 3. Vydání. Praha: Portál, s. 11 - 17. ISBN 978-80-262-0213-4.
- 28) MCCURLEY, S., LYNCH, R., 2006. *Volunteer Management: Mobilizing All the Resources of the Community*, 2nd edition. New York: Interpub Group Corporation, 267s. ISBN 1-800-501-6431.
- 29) *Metodika dobrovolnictví v sociálních službách*. 2012. [online] HESTIA. [cit. 2020-02-06]. Dostupné z: <https://www.hest.cz/cdn/public/001597.pdf>.
- 30) MINISTERSTVO VNITRA, 2008. *Vývoj legislativní úpravy dobrovolnictví v zahraničí a v České republice* [online] MV ČR [cit. 2020-01-6]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/vyvoj-legislativni-upravy-dobrovolnictvi-v-zahranici-a-v-ceske-republice.aspx>.
- 31) MIOVSKÝ, M., 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
- 32) MLČÁK, Z., ZÁŠKODNÁ, H., 2013 *Prosociální charakteristiky osobnosti dobrovolníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 333s. ISBN 978-80-7464-462-7.
- 33) NAVRÁTIL, P., 2012. Vybrané teorie sociální práce: Současné pojetí a dilemata disciplíny. In: MATOUŠEK, O., a kol. *Základy sociální práce*. 3. Vydání. Praha: Portál, s. 183 – 192. ISBN 978-80-262-0211-0.
- 34) NEČASOVÁ, M., 2013. Profesní etika. In: MATOUŠEK, O., a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 3. Vydání. Praha: Portál, s. 21 - 48. ISBN 978-80-262-0213-4.

- 35) NOVÁK, T., 2008. Řízení dobrovolníků v nestátní neziskové organizaci. In: NOVOTNÝ, J., LUKEŠ, M. et al., *Faktory úspěchu nestátních neziskových organizací*. Praha: Oeconomica, s. 105-132. ISBN 978-80-245-1473-4.
- 36) POSPÍŠILOVÁ, T., 2010. Neformální dobrovolnictví. In: FRIČ, P., POSPÍŠILOVÁ, T., *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Agnes, s. 74 – 76. ISBN 978-80-903696-8-9.
- 37) POSPÍŠILOVÁ, T., 2010. Organizace dobrovolnictví. In: FRIČ, P., POSPÍŠILOVÁ, T., *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Agnes, s. 142 – 163. ISBN 978-80-903696-8-9.
- 38) PROBSTOVÁ, V., 2010. Sociální práce s duševně nemocnými. In: MATOUŠEK, O., et. al. *Sociální práce v praxi*, 2. vydání. Praha: Portál, s. 133 – 159. ISBN 978-80-7367-818-0.
- 39) RADÍČOVÁ, I., 2013. Problémy deinstitucionalizácie sociálnych služieb. *Sociální práce/Sociálna práca*. 13(4), s. 2-3. ISSN 1213-6204.
- 40) REICHEL, J., 2009. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada Publishing, 192 s. ISBN 978-80-247-3006-6.
- 41) ROCHESTER, C. et al., 2010. *Volunteering and Society in the 21st Century*. 1. Vydání. Houndmills; Palgrave Macmillan, 274 s. ISBN 978-0-230-21058-5.
- 42) ŘEZNÍČEK, I., 1994. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON. 75s. ISBN 80-85850-00-1.
- 43) SALOMON, L. M., 2005. The changing Context of American Nonprofit Management, s. 521-549. In: HERMAN, R. D. and associates: *The Jossey-Bass Handbook of Nonprofit Leadership and Management*. San Francisco: Jossey-Bass. ISBN 0-7879-6995-8.
- 44) SALOMON, L. M., YOUNG D. R., 2002. Commercialization, Social Ventures, and For-Profit Competition. In: Salomon L., *The State of Nonprofit America*. 2nd edition. Harrisburg, Virginia: R. R. Donnelley and Sons. ISBN 978-0-8157-0330-3.
- 45) SCHILLING, J., 1999. *Sociálna práca: Hlavné smery vývoja sociálnej pedagogiky a sociálnej práce*. 1. Vydání. Trnava: Trnavská univerzita, 273s. ISBN 80-88908-54-X.
- 46) ŠIMKOVÁ, S., ed., 2011. *Dobrovolníci mění svět: Sborník příkladů dobré praxe: Evropský rok dobrovolnictví*. [online]. Praha: NIDM MŠMT. ISBN 978-80-87449-15-8. [cit. 2020-02-6] Dostupné z:

<http://www.mcmp.cz/vzdelavani/publikace/detail/dobrovolnici-meni-svet-sbornik-prikladu-dobre-praxe/>.

- 47) TOKÁROVÁ, A., a kol., 2009. *Sociálna práca: Kapitoly z dejín, teórie a metodiky sociálnej práce*. 4. vydání. Prešov: Filozofická fakulta Prešovskej univerzity, Akcent Print, Šidelský P., 576s. ISBN 978-80-89295-16-6.
- 48) TOMĚŠ, I., 2015. Proměny obsahu sociální práce a náročnosti profese sociálních pracovníků. *Forum sociální práce (2015/2)*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, s. 53-65. ISSN: 2336-6664.
- 49) TOŠNER, J., 2006. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2. Vydání. Praha: Portal, 152 s. ISBN 80-7367-178-6.
- 50) TOŠNER, J., 2013. Dobrovolnictví. In: MATOUŠEK, O., a kol., *Metody a řízení sociální práce*. 3. Vydání. Praha: Portál, s. 59 – 81. ISBN 978-80-262-0213-4.
- 51) TOŠNER, J. 2018. *Dokumentace dobrovolnických center a programů* [online]. Praha: HESTIA [cit. 2020-07-03]. Dostupné z: <https://hest.cz/cz/pro-organizace/metodiky-ke-stazeni>.
- 52) VAJDOVÁ, Z., 2003. Local Community Transformation: The Czech Republic 1990 – 2000. In: SMITH S., *Local Communities and Post-Communist Transformation: Czechoslovakia, the Czech Republic and Slovakia*. London: Routledge, s. 143-160. ISBN 0-415-297118-4.
- 53) VANĚK, M., 2001. Poválečný stav (1945-1948). In: FRÍČ, P., GOULLI, R., *Neziskový sektor v České republice: Výsledky mezinárodního srovnávacího projektu Johns Hopkins University*. Praha: Eurolex Bohemia, s. 46-54. ISBN 80-86432-04-1.
- 54) Webster's Unabridged Dictionary, © 2020. *Deinstitutionalization* [online]. Dictionary.com, LLC [cit. 2019-12-06]. Dostupné z: <https://www.dictionary.com/browse/deinstitutionalization>.
- 55) WILENSKY, H., L., LEBEAUX, CH.N., 1964. Professionalization of Everyone? *American journal of sociology* 70(2). USA: University of Chicago Press, Liguori., s.137-158. ISSN 1537-5390.
- 56) WILDMANNOVÁ, M., 2008. Kvalita sociálních služeb jako podmínka úspěšnosti nestátních neziskových organizací. In: NOVOTNÝ, J., LUKEŠ, M., et. al., 2008. *Faktory úspěchu nestátních neziskových organizací*. Praha: Oeconomica, s. 95 - 104. ISBN 978-80-245-1473-4.

- 57) Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (Zákon o dobrovolnické službě), 2002. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 82, s. 4835-39. Dostupné z: <https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/>.
- 58) Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, 2006. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 37, s. 1257-1289. Dostupné z: <https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/>.

## **9 Seznam schémat a tabulek**

Tabulka č. 1 – Charakteristika komunikačních partnerek .....	29
Schéma č. 1 – Přínos dobrovolnictví pro sociální práci .....	30
Schéma č. 2 – Činnosti dobrovolníka v sociální práci.....	32
Schéma č. 3 – Práce dobrovolníka s klientem v sociální práci.....	33
Schéma č. 4 – Práce dobrovolníka pro organizaci.....	35
Schéma č. 5 – Dobrovolník.....	37
Schéma č. 6 – Sociální pracovník a dobrovolník.....	39

## **10 Seznam příloh**

Příloha č. 1 – Scénář rozhovorů s komunikačními partnerkami

Příloha č. 2 – Informovaný souhlas



## **Příloha č. 1**

### **Scénář rozhovorů s komunikačními partnerkami**

#### **Základní informace:**

Věk, Délka praxe, vlastní zkušenost s dobrovolnictvím, forma poskytované sociální služby.

- V jakých oblastech sociální práce je možné využívat dobrovolníky?
- V jakých cílových skupinách se dobrovolnictví nejčastěji využívá? A proč si to myslíte?
- Jakým způsobem se může dobrovolník zapojit do chodu organizace nebo sociální služby?
- Jakým způsobem by fungovala vaše organizace/sociální služba bez přítomnosti dobrovolníků? Změnilo by se něco?
- Jaká je spolupráce sociálního pracovníka a dobrovolníka? Jaká to přináší negativa a pozitiva?
- Jak může dobrovolník pracovat s klientem? Co ten dobrovolník dělá?
- Jakým způsobem může sociální pracovník využít dobrovolníka a zapojit ho do vlastní práce?
- Je něco, v čem může být práce dobrovolníka přínosnější nebo efektivnější než u sociálního pracovníka?
- Jak by mohl dobrovolník přesáhnout možnosti pomoci, které nabízí sociální pracovník?
- Dokážete si představit, že by dobrovolnictví dokázalo v některých oblastech zastoupit sociální práci? A ve kterých by to bylo?

## **Příloha č. 2**

### **Informovaný souhlas**

Vážená paní,

obracím se na Vás s prosbou o spolupráci. V současné době vypracovávám bakalářskou práci na téma „*Dobrovolnictví jako deinstitucionalizace sociální práce*“, v rámci které provádím výzkum, jehož cílem je zjistit postavení dobrovolnictví v rámci sociální práce a jeho využitelnost v praxi sociálních pracovníků. Ke zjištění informací bude použita metoda polostrukturovaného rozhovoru. Pokud souhlasíte s účastí na výzkumu, připojte prosím podpis, kterým stvrzujete souhlas s níže uvedeným prohlášením.

#### **Prohlášení**

Prohlašuji, že souhlasím s účastí na výše uvedeném výzkumu. Studentka mne informovala o podstatě výzkumu a seznámila mne s cíli, metodami a postupy, které budou při výzkumu používány, stejně jako s výhodami a riziky, které pro mne z účasti na výzkumu vyplývají. Souhlasím s tím, že všechny získané údaje budou anonymně zpracovány a použity pro účely vypracování bakalářské práce studentky.

Měla jsem možnost si vše řádně, v klidu a v dostatečně poskytnutém čase zvážit. Měla jsem možnost se studentky zeptat na vše pro mne podstatné a potřebné. Na tyto dotazy jsem dostala jasnou a srozumitelnou odpověď.

Prohlašuji, že beru na vědomí informace obsažené v tomto informovaném souhlasu a souhlasím se zpracováním osobních a citlivých údajů účastníka výzkumu v rozsahu, způsobem a za účelem specifikovaným v tomto informovaném souhlasu.

Tento informovaný souhlas je vyhotoven ve dvou stejnopisech, každý s platností originálu, z nichž jeden obdrží účastník výzkumu a druhý studentka.

**Jméno, příjmení a podpis účastníka výzkumu:**

\_\_\_\_\_

V \_\_\_\_\_ dne: \_\_\_\_\_