

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce**

Diplomová práce

2019

Bc. Miloslava Mazáková, DiS.

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrlometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Bc. Miloslava Mazáková, DiS.

*Ekonomická hodnota dobrovolnictví z pohledu vybraných
poskytovatelů sociálních služeb.*

Diplomová práce

Vedoucí práce: Ing. Ester Danihelková

2019

Prohlášení:

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

V Olomouci dne 26. 6. 2019

Podpis:.....

Bc. Miloslava Mazáková, DiS.

Tato diplomová práce vznikla za podpory projektů:

IGA_CMTF_2016_015 Dobrovolnictví v sociálních službách prizmatem vědy o sociální práci

IGA_CMTF_2017_010 Profesionalizace a deprofesionalizace v praxi české sociální práce.

Poděkování:

Na tomto místě bych chtěla poděkovat vedoucí práce Ing. Ester Danihelkové za vedení mé práce a udělení cenných rad. Také chci poděkovat svým nejbližším za podporu. Děkuji zároveň všem komunikačním partnerům za projevenou ochotu a vstřícnost.

Obsah

ÚVOD:.....	7
KONCEPTUÁLNÍ ČÁST	10
1 Dobrovolnictví.....	10
1.1 Obecné vymezení dobrovolnictví.....	10
1.2 Vývoj dobrovolnictví v České republice.....	14
1.3 Charakteristika dobrovolníka	17
1.4 Formy dobrovolnictví.....	20
1.5 Oblasti dobrovolnictví.....	23
1.6 Významy a přínosy dobrovolnictví	25
2 Dobrovolnictví v sociální práci.....	28
2.1 Dobrovolnictví v kontextu sociální práce.....	28
2.2 Legislativní ukotvení sociálních služeb a jejich poskytovatelů.....	30
2.3 Dobrovolnictví v sociální sféře.....	32
3 Ekonomická hodnota dobrovolnictví.....	34
3.1 Oceňování a měření hodnoty dobrovolné práce	35
3.2 Ekonomická hodnota dobrovolnictví.....	41
3.3 Přístupy a metody k měření hodnoty dobrovolnictví	42
Tabulka 2: Přístupy k měření ekonomické hodnoty dobrovolnictví.....	43
VÝZKUMNÁ ČÁST	45
4 Metodologie výzkumu	45
4.1 Výzkumný problém, cíl výzkumu a výzkumná otázka	45
4.2 Popis použitých metod.....	47
4.3 Popis výzkumného souboru.....	48
4.4 Metoda sběru a fixace dat.....	50

4.5	Průběh výzkumu a jeho reflexe	52
5	Interpretace dat.....	56
5.1	Výzkumná otázka č. 1 - Jak pohlíží komunikační partneři na dobrovolnictví a dobrovolníky?	56
5.2	Výzkumná otázka č. 2 - Jaký mají komunikační partneři vztah s dobrovolníky ve své organizaci?	57
5.3	Výzkumná otázka č. 3 - Jakou důležitost, přínos a hodnotu přisuzují dobrovolnické práci?	62
5.4	Výzkumná otázka č. 4 - Uvědomují si komunikační partneři, že dobrovolnictví může přinášet ekonomickou hodnotu?	63
5.5	Výzkumná otázka č. 5 - Co si komunikační partneři představí pod konceptem ekonomické hodnoty dobrovolnictví?.....	64
5.6	Výzkumná otázka č. 6 - Co si představí komunikační partneři pod měřením hodnoty dobrovolnictví?	66
5.7	Výzkumná otázka č. 7 - Jaké využití ekonomické hodnoty dobrovolnictví si komunikační partneři představí?	69
	ZÁVĚR	70
	SEZNAM ZDROJŮ.....	72

ÚVOD:

Tato diplomová práce vznikla za podpory projektů IGA_CMTF_2016_015 Dobrovolnictví v sociálních službách prizmatem vědy o sociální práci a IGA_CMTF_2017_010 Profesionalizace a deprofesionalizace v praxi české sociální práce.

Jako téma své diplomové práce jsem zvolila Ekonomickou hodnotu dobrovolnictví z pohledu vybraných poskytovatelů sociálních služeb. Cílem diplomové práce je na základě kvalitativního výzkumu zjistit u vybraných poskytovatelů sociálních služeb, jak je jim znám koncept měření hodnoty dobrovolnické práce a jak s ním pracují.

Prvním pojmem z tématu mé diplomové práce je dobrovolnictví. Každý člověk je schopný si pod pojmem dobrovolnictví představit určitou vykonanou činnost, práci či pomoc, za kterou dobrovolník nežadá odměnu. Pod pojmem dobrovolník si pak představujeme někoho, kdo svůj volný čas věnuje ve prospěch potřebných a nic za to nežadá. Svoji energii věnuje činnosti, za níž není placen, což ovšem neznamená, že z ní na oplátku nezískává žádné benefity. Na dobrovolnictví můžeme nahlížet jako na prostředek k uspokojení potřeb seberealizace jakožto základní lidské potřeby. Mezi cílové participanty na výkonu dobrovolnické práce můžeme zařadit různé cílové skupiny od fyzických osob, přes instituce, neziskové organizace, poskytovatele sociálních služeb, komunit a mnoho dalších. Právě dobrovolnictví v kontextu sociální práce a sociálních služeb je často skloňovaným pojmem. Mnoho poskytovatelů sociálních služeb využívá práci dobrovolníků ve svých organizacích, některé jsou přímo závislé na jejich přítomnosti v organizaci, jiné mohou používat dobrovolníky jako rozšíření portfolia svých služeb nabízených klientům.

Druhý pojem se týká ekonomické hodnoty dobrovolnictví. Ekonomická hodnota je totiž sama o sobě směnná hodnota vyjadřující kalkulaci cenu zboží, služby nebo práce na směnném trhu. Například cenu práce zpravidla vyjadřujeme vyšší platu či mzdy, cenu zboží a služby vynaloženými náklady a ohodnocením naší práce či finanční hodnotou, za kterou jsme ochotní danou věc pořídit. Ne všechny zmíněné statky či služby vstupujících do směnných transakcí ale můžeme ekonomicky kvantifikovat a

vyjádřit ji nejčastěji v peněžních jednotkách. Příkladem mohou být dopady a výstupy dobrovolné práce. Zákazník využívá dobrovolnické činnosti zpravidla zadarmo, dobrovolník také věnuje svůj čas bez nároku na odměnu. Tato odměna nicméně stále představuje skrytý finanční transfer a dobrovolnictví má pro zúčastněné různé významy, navyšuje bohatství společnosti a přináší ekonomickou hodnotu.

Výzkumy zaměřené na ekonomickou hodnotu dobrovolnictví se provádí již několik let. Můžeme zmínit například statistická data o dobrovolnictví zahrnutá do Satelitního účtu neziskových institucí, mnoho disertačních závěrečných prací věnujících se tomuto tématu a v neposlední řadě i přímé výzkumy zaměřené ekonomickou hodnotu dobrovolné práce v určitých oblastech. Můžeme zde například zmínit výzkum ADRY týkající se vyčíslení dobrovolnictví při mimořádných událostech, jako byly povodně. Dobrovolnictví se stalo fenoménem, který zasahuje všechny možné generace, každý si pod tímto pojmem představí neplacenou činnost vykonávanou ve prospěch organizace nebo nějakého jedince. Mnoho dobrovolníků totiž mimo jiné vykonává dobrovolnickou činnost v prostředí neziskových organizací, konkrétně v sociálních službách. S postupnou proměnou podoby dobrovolnictví vyvstává potřeba ho i profesionálně řídit. S tím se pojí i nutnost výstupy dobrovolné práce měřit, kvantifikovat, dokládat a hodnotit. Koncept ekonomické hodnoty je jedním z možných ukazatelů měření dobrovolnictví.

Dalším předpokladem je i proměna samotné osoby dobrovolníka. Panuje předpoklad, že pro motivaci k výkonu dobrovolnické služby by měl dobrovolník vědět hodnotu své vykonané práce. V roce 2015-2016 jsem se zúčastnila evropské dobrovolné služby v Německu. Strávila jsem zde celý rok, pracovala jsem přibližně 30 hodin týdně a ohodnocení mnou vykonané práce spočívalo primárně v poskytnutí benefitů. S konceptem ekonomické hodnoty dobrovolnictví jsem se ale osobně nikdy nepotkala. Podobná situace je i v prostředí sociálních služeb. O důležitosti dobrého managementu a potřebě měřit hodnotu dobrovolnictví se všeobecně v organizacích ví. Otázkou ale zůstává, jak vypadá skutečná podoba ekonomické hodnoty dobrovolnictví mezi poskytovateli sociálních služeb a jak na ni pohlíží? Využívá tento koncept některá organizace, zná ho vlastně někdo? Co si pod ním představí? Jak na něj vlastně pohlíží? Nalézt odpovědi na tyto otázky mně motivovaly k sepsání diplomové práce na téma

ekonomické hodnoty dobrovolnictví z pohledu vybraných poskytovatelů sociálních služeb.

Ještě před samotným začátkem kvalitativního výzkumu jsem provedla malý předvýzkum zaměřený na pohled poskytovatelů sociálních služeb na ekonomickou hodnotu dobrovolnictví. Na základě selekce jsem vybrala z Registru poskytovatelů sociálních služeb všechny poskytovatele v Olomouckém kraji sídlících ve městech Olomouc, Přerov, Prostějov, Hranice na Moravě, Šumperk a Jeseník a opakovaně je oslovila s prosbou o vyplnění krátkého dotazníku. Návratnost vyplněných dotazníků nepřekročila 20 procent. Zjištěná data i z takto malého vzorku ale poukazovala na neznalost konceptu ekonomické hodnoty dobrovolnictví, případně pouze na představu přepočtu dobrovolnických hodin na peníze.

Vzhledem k výše uvedenému jsem se rozhodla pro kvalitativní výzkum. Práce je vedená kvalitativní metodou pomocí polostrukturovaných rozhovorů se šesti komunikačními partnery, přesněji zaměstnanci zastupující pohled své organizace sídlících v Uničově, na Nových Zámčích, v Zábřehu na Moravě a v Olomouci.

Práce je rozdělena do dvou částí, konceptuální a výzkumné. První kapitola konceptuální části je zaměřena na charakteristiku dobrovolnictví a dobrovolníka v obecném smyslu. Ve druhé kapitole se věnuji dobrovolnictví v kontextu sociální práce a sociálních služeb. Poslední kapitola se zabývá stěžejním tématem této práce a to oceňování hodnoty dobrovolnictví a samotnému konceptu ekonomické hodnoty dobrovolnictví.

Praktická část se věnuje použité metodologii a výsledkům výzkumu. V rámci podkapitol jsou definovány výzkumný cíl, problém a výzkumná otázka. Dále popis použitých metod, popis výzkumného souboru, způsob zpracování dat, samotnou interpretaci zjištěných výsledků a v poslední řadě se budeme věnovat diskuzi a závěru.

KONCEPTUÁLNÍ ČÁST

1 Dobrovolnictví

V souvislosti s tématem práce je pozornost v první kapitole teoretické části zaměřena na téma dobrovolnictví obecném pohledu. Nejprve ukotvím samotný pojem dobrovolnictví a vysvětlím, jak na něj můžeme pomocí různých autorů a publikací nahlížet. V dalších částech se zaměřím na historický vývoj dobrovolnictví na našem území, přestože má práce je věnována tématu ekonomické hodnoty dobrovolnictví. Domnívám se, že pro lepší pochopení přístupu společnosti a samotných poskytovatelů sociálních služeb k této hodnotě je důležité znát i historický kontext, který utváří podobu dobrovolnictví v dnešní společnosti. Dále charakterizuji osobu dobrovolníka a věnuji se vymezení různých forem a oblastí výkonu dobrovolnické činnosti. Na závěr kapitoly se pak věnuji významu a přínosu dobrovolnictví.

1.1 Obecné vymezení dobrovolnictví

V obecné rovině můžeme nahlížet na dobrovolnictví jako na filantropii. Ta je definována pojmy „lidumilnost, dobročinnost a pomoc sociálně slabým“ (Linhart., 2010. s. 120). Dobročinnost neboli filantropie má svůj původ v křesťanské a židovské morálce a je vyzdvihována na úroveň občanských ctností. Dobročinnost, jinými slovy také dobrovolná činnost, lze blíže specifikovat do dvou pojmů – dárcovství a dobrovolnictví. Podstatou dárcovství je poskytování peněžitých či nepeněžitých darů za účelem zprostředkování potřebným občanům či využití na veřejné účely (Tošner, Sozanská, 2006, s. 36). Dárcovství je ale zároveň označována „za jednoduchou pasivní formu, která nevyžaduje větší odhodlání a nadšení“ (Hladká, 2008, s. 21).

Samotný pojem dobrovolnictví je obsáhlý a mezi odbornou veřejností o jeho přesném významu a jednoznačně uznávané definici panuje nesoulad. Na základě této skutečnosti se můžeme potkat s mnoha pojetími dobrovolnictví. Hladká (2008, s. 21) podotýká, že pravděpodobně každý jedinec je schopen vydefinovat samotnou podstatu dobrovolnictví, dobrovolnické činnosti a jejího aktéra. Problém nastává v identifikaci samotných hranic dobrovolnictví, tedy kde začíná a kde přesně dobrovolnictví končí.

Všeobecná deklaráce o dobrovolnictví z roku 2001 považuje dobrovolnictví za „základní stavební prvek občanské společnosti. Uskutečňuje nejvyšší aspiraci lidstva – touhu po míru, svobodě, příležitostech, bezpečí a spravedlnosti pro všechny“. Pomáhá udržovat a rozvíjet lidské hodnoty (služba jiným členům společnosti, sdružování se, projevení sounáležitosti s jinými), uplatňovat lidská práva, realizovat lidský potenciál, stírat rozdílnosti a vytvářet společné hodnoty a vize (NICM, Všeobecná deklaráce o dobrovolnictví, 2001).

Tošner a Sozanská (2006, s. 27) spatřují v dobrovolnictví přirozený projev občanské zralosti, kdy na dobrovolnictví není pohlíženo jako na oběť dobrovolníka, ale na projev lidského entuziasmu s prvky určité reciprocity. Autoři konstatují, že dobrovolnictví nemá nikdy jednostranně prospěšný charakter. Organizace pracující s dobrovolníky shledávají v dobrovolnictví pravidelný a spolehlivý zdroj pomoci, kdežto na straně samotných dobrovolníků je dobrovolnictví dle autorů zdrojem nové empirie, zážitků a osobnostního rozvoje. Dobrovolnictví je tedy považováno nejen za přirozenou součást občanské zralosti, ale rovněž i angažovanosti, která „přináší konkrétní pomoc tomu, kdo ji potřebuje, ale zároveň poskytuje dobrovolníkovi pocit smysluplnosti, je zdrojem nových zkušeností a dovedností a obohacením v mezilidských vztazích“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 18). Dle Krňanské a kol. (2012, s. 30) je přínos dobrovolnické aktivity shledáván převážně v hodnotě, kterou obohacuje danou společnost.

Slovník sociální práce definuje dobrovolnictví jako „neplacenou a nekariérní činnost, kterou lidé provádějí proto, aby pomohli svým bližním, komunitě nebo společnosti“ (Matoušek, 2008, s. 55).

Definice vymezujících podstatu dobrovolnictví je velké množství. Jejich autoři přesto nacházejí společné rysy ve třech styčných bodech:

- aktivita je neplacená,
- dobrovolně vykonávaná na základě svobodné vůle,
- ve prospěch ostatních.

Na základě výše uvedeného lze dobrovolnictví rovněž definovat pomocí tvrzení Tošnera a Sozanské (2005, s. 8-9), že se jedná o „vědomou, svobodně zvolenou činnost

ve prospěch druhých, kterou poskytují občané bezplatně. Dobrovolník dává vědomě část svého času, energie a schopností ve prospěch činnosti, která je časově i obsahově vymezena“. Otázka bezplatného rozměru dobrovolnictví je ovšem diskutabilní. Hladká (2008, s. 21) se zaobírá bližší specifikací odměny za dobrovolnickou práci. Konstatuje, že „nelze vykonávat dobrovolnou práci bez neexistence odměny. Každý svoji odměnu dostává, i kdyby nechtěl. Jedná se např. o dobrý pocit, uspokojení z dobré práce a pomoci jiným, zvýšení kvalifikace, získání kontaktů, praxi, uznání“. Na další benefity vyplývající z vykonané dobrovolnické práce můžeme nahlížet z pohledu reciprocity, nebo výměny „něco za něco“. Z praxe neziskového sektoru je například zmíněno bezplatné půjčování majetku organizace (elektroniky, promítacích aparátů...) nebo využívání prostorů pro privátní účely. Vzhledem k této skutečnosti bych definovala dobrovolnictví jako vědomou, nepovinnou, svobodně zvolenou a vykonávanou činnost ve prospěch druhých, za kterou dobrovolník nevyžaduje finanční odměnu v podobě platu či mzdy.

Hladká (2008, s. 22) se přiklání k podobné definici dobrovolné práce jako u Tošnera a Sozanské jako „práce bez peněžní odměny nebo právních závazků, poskytnuté osobám žijícím mimo dobrovolníkovu vlastní domácnost“. Neexistence právních závazků plynoucích z dobrovolnictví je také diskutabilní.

Salomon, Sokolowski a Haddock (2011, s. 225) ve spolupráci s Mezinárodní organizací práce (anglicky International Labour Organization, zkráceně ILO, specializovaná organizace OSN) (2011, s. 13) uvedli rovněž definici dobrovolnictví, která je zaměřená přímo na měření ekonomické hodnoty dobrovolnictví. Dobrovolnictví definují jako: „neplacenou nepovinnou práci, vykonávanou jak skrze určitou organizaci, tak přímo, mimo vlastní domácnost či rodinu dobrovolníků“.

ILO se s Matouškem shoduje v tvrzení o neplacené práci, nicméně dává důraz na místo a směr výkonu dobrovolnické práce, která není adresována bližním, ale směřována do společnosti. (Frič, Vávra dle ILO 2012, s. 137). Dostál (2016, s. 22) pohlíží na tuto definici jako na sjednocující definici dobrovolnictví vhodnou pro využití i v českém prostředí, kde je dobrovolnictví upraveno dvěma způsoby, buď zákonem č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě či probíhající mimo jeho gesci.

Dobrovolnictví v českém prostředí bývá rovněž považováno za dobrovolnickou službu. Česká legislativa vymezuje a upravuje pojem dobrovolnictví zákonem č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě. Tento zákon neupravuje celou rozsáhlou oblast dobrovolnictví, ale stanovuje zákonné podmínky organizování dobrovolnické služby, na základě jejichž splnění se stát zavazuje k její podpoře. Zákon definuje pojmy jako dobrovolnická služba, dobrovolník, vysílající a přijímací organizace, akreditace apod. Dobrovolnictví je zde vymezeno pomocí typů dobrovolnických činností a případů vylučujících skutkovou podstatu dobrovolnictví. Dobrovolnickou činností je zde míněna (Zákon č. 198/2002 Sb, §2):

a) „pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácím násilím, jakož i pomoc při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase

b) pomoc při přírodních, ekologických nebo humanitárních katastrofách, při ochraně a zlepšování životního prostředí, při péči o zachování kulturního dědictví, při pořádání kulturních nebo sbírkových charitativních akcí pro osoby uvedené v písmenu a), nebo

c) pomoc při uskutečňování rozvojových programů a v rámci operací, projektů a programů mezinárodních organizací a institucí, včetně mezinárodních nevládních organizací

(2) Za dobrovolnickou službu uvedenou v odstavci 1 se nepovažuje činnost týkající se uspokojování osobních zájmů, anebo je-li vykonávána v rámci podnikatelské nebo jiné výdělečné činnosti anebo v pracovněprávním vztahu, služebním poměru nebo členském poměru“.

Tošner (2005. s. 31-32) uvádí, že dobrovolnictví v dnešní společnosti není zcela zadarmo, nemá podobu amatérismu ani levné pracovní síly. Vzhledem k potřebě dosažení požadovaných výsledků musí být dobrovolnická služba profesionálně organizována a řízena. S touto skutečností se pojí vytvoření nového oboru – managementu dobrovolnictví. Ekonomické stránce dobrovolnictví přesto není dodnes věnována dostatečná pozornost.

1.2 Vývoj dobrovolnictví v České republice

Dobrovolnictví je v dnešní době nazýváno fenoménem. Někteří autoři nicméně uvádí, že dobrovolnická činnost provází lidskou společnost již od nepaměti, přesněji můžeme hovořit o časovém horizontu přesahující milénia. Nelze ztrácet ze zřetele, že význam a podstata pojmu dobrovolnictví se napříč historií měnily, kolísaly či dokonce docházelo k samotné absenci dobrovolnictví ve společnosti. Někdy byla dobrovolnická činnost neviditelná, v jiných dobách či místech zase vyzdvihována a zastávala nepostradatelnou roli ve společnosti díky svému významu (Frič, Pospíšilová a kol., 2010, s. 7).

Chápání dobrovolnictví v České republice je markantním způsobem ovlivněno historickým vývojem země. Hladká (2008, s. 20) uvádí příkladem negativní konotaci tohoto pojmu ovlivněnou komunistickým obdobím, jejíž příčinu spatřuje například v tzv. dobrovolně povinných brigádách, oslavách prvního máje, či povinně dobrovolné volební účasti. Zároveň neopomíná dobrovolnou práci, angažovanost tisíců jednotlivců a dobrovolné peněžité dary z před-komunistického období. Autorka tuto skutečnost uvádí na historickém příkladu organizování spolkového života, zakládání tělovýchovných jednot, podpoře studentů, zájmových a jiných skupin, peněžních sbírek (na podporu studentů, kultury; výstavby památek, budov, opětovné výstavby Národního divadla a Národního muzea v Praze...) a jiných projevů dobrovolné občanské angažovanosti.

Základ lidské existence spatřujeme v solidaritě, stejně jako dobrovolnictví ve vzájemné pomoci. Tato vzájemná pomoc a solidarita je nejvíce patrná ve spontánní spolkové činnosti typické především pro české země v období 19. století a první poloviny 20. století. Vznikaly zejména vlastenecké spolky na podporu umění, kultury, vzdělání nebo vědy. Největší rozmach spolková činnost zaznamenala po roce 1918 ve spojitosti se vznikem samostatného Československa. V tomto období se trend dobrovolnických činností markantně rozvíjel a zahrnoval velkou pluralitu organizačních forem. V této podobě můžeme hovořit o formě „soukromé, obecní, náboženské, národnostní až po tzv. spolky s charakterem polooficiálním, které byly pověřeny poměrně širokými kompetencemi (např. zemské a okresní péče o mládež, Československý červený kříž, Masarykova liga proti TBC). Dobrovolné organizace

byly bohatě strukturovány a zahrnovaly sítě malých organizací a poboček až po okresní, zemské nebo národní ústředí“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 29-30).

Období německé okupace, 2. světová válka a následně vznik socialistického státu vývoj spolkové činnosti násilně přerušil. Dobrovolnická činnost či působení nezávislých organizací bylo totalitním režimem zredukováno nebo přímo přerušeno. V případě zredukování podléhaly organizace přísné kontrole ze strany státu a komunistické strany a povinnosti přidružit se k Národní frontě. Odmítnutí znamenalo pronásledování či přímo likvidaci organizací, konfiskaci majetku nebo pronásledování a věznění jejich členů. Docházelo k systematickému rušení všech charitativních a sociálních organizací a převedení řešení sociálních témat pod státní monopol (Tošner a Sozanská, 2006, str. 29-31).

Opětovný rozvoj občanských iniciativ a uvolnění občanských aktivit zaznamenal stát až po listopadu 1989. Docházelo k obnově dříve zaniklých, zrušených organizací a ke vzniku nových organizací v oblasti neziskového sektoru. Hlavní tváří a tehdejším propagátorem společnosti založené na solidaritě, vzájemné pomoci a spolupráci, byl Václav Havel. Přibývající počet dobrovolníků zapříčinil vznik dobrovolnických center zaměřených na získávání nových dobrovolníků a péči o ty stávající. Dalším rysem těchto center bylo a stále je i v současné době spolupráce s organizacemi, které dobrovolníky hledají; realizují vlastní dobročinné dobrovolnické projekty nebo propagují dobrovolnické činnosti ve společnosti (Tošner a Sozanská, 2006, str. 29-31).

Změna politické a společenské situace s sebou explicitně přinesla změnu legislativních poměrů. Bylo přijato několik důležitých právních norem podporujících občanskou společnost. Mezi implicitní legislativní normy patří zákon č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů; zákon č. 308/1991 Sb., o svobodě náboženské víry a postavení církví a náboženských společností, zákon č. 248/1995 Sb., o obecně prospěšných společnostech a zákon č. 227/1997 Sb., o nadacích a nadačních fondech. Velkým posunem v oblasti dobrovolnictví byl rovněž rok 2001 ustanovený jakožto Mezinárodní rok dobrovolníků. Významnost tohoto roku spočívala v představení dobrovolnictví veřejnosti, ve vypisování grantů na podporu dobrovolnických programů a počínajícím vznikem právní úpravy dobrovolnictví (Tošner, Sozanská, 2002, s. 30-31).

„Každá hodnota, kterou společnost uznává a rozhodne se ji chránit, musí být opatřena normou, která bude nositelem dané hodnoty“ (Frič, Pospíšilová a kol., 2010, s. 157). V České republice nebyl přijat zákon týkající se podpory všeobecného dobrovolnictví, nýbrž zákon č. 198/2002 o dobrovolnické službě. „Tento zákon upravuje podmínky, za kterých stát podporuje dobrovolnickou službu organizovanou podle tohoto zákona a vykonávanou dobrovolníky bez nároku na odměnu“ (Zákon č. 198/2002 Sb., § 1). Zákon platící od roku 2003 obrací pozornost převážně k formálnímu dobrovolnictví a podpoře vysílajících organizací (Frič, Pospíšilová a kol., 2010, s. 157).

Sektor dobrovolnictví se neustále vyvíjí i v mezinárodním měřítku. Medializace dobrovolnictví je spojená rovněž s rokem 2011, který byl vyhlášen Evropským rokem dobrovolnictví. Evropský parlament v roce 2011 provedl průzkum napříč členskými státy Evropské Unie zaměřený na veřejné mínění k tématu dobrovolnictví a mezigenerační solidarity. Zjištěné výsledky lze aplikovat i na vývoj dobrovolnictví a jeho aspekty v současné společnosti:

- dobrovolnické činnosti se různí napříč členskými státy, vzhledem k této skutečnosti je obtížné dospět ke všeobecnému závěru;
- nelze vzhledem k nedostatku systematických dat z národních či evropských statistik přesně vyvodit počet zapojených Evropanů do dobrovolnické práce (uvádí se 20-25%), ani odhadnout podíl dobrovolnického sektoru na HDP Evropské unie a jejích členských států;
- mezi občany členských států převažuje konsensus, že dobrovolnictví udržuje a posiluje sociální soudržnost (dobrovolnictví spočívající na hodnotách solidarity hraje důležitou společenskou úlohu vzhledem občanskému uvědomění a angažovanosti, regionální a komunální úrovni a v osobním rozvoji občanů);
- hlavní oblasti dobrovolnické práce jsou sport a kultura (Průzkum mínění Evropského parlamentu, 2011).

Výše uvedené výsledky v evropském měřítku ve stručnosti poukazují na rozdílnost v chápání a úrovni dobrovolnictví napříč jednotlivými státy. Příčinu lze spatřovat v rozdílném historickém vývoji členských zemí a jejich přístupu

k dobrovolnictví, nebo také v proměňující se samotné podobě dobrovolnictví v kontextu 21. století.

Evans a Saxton (2005, s. 44-48) uvádí, že došlo na přelomu milénia k proměně podoby dobrovolnictví a také nadále v 21. století bude docházet k dalším změnám. Autoři identifikovali několik klíčových trendů podmiňujících tyto změny:

- trend profesionalizace dobrovolnického managementu a větší efektivita dobrovolnické činnosti
- nárůst tzv. znalostních (brain) dobrovolníků a úbytek manuálních (brawn)
- vzestup tzv. věcně stimulovaných dobrovolníků (cause-driven – angažovanost pro určitou konkrétní věc) a úbytek časově stimulovaných dobrovolníků (time-driven – účelem je naplnění volného času)
- vzestup tzv. sobeckého dobrovolníka, který chce znát své přínosy, osobní zisky i ohodnocení jeho práce
- nárůst mladých aktivistů a pokles mladých dobrovolníků a s tím proměňující se image mládežnické dobrovolnické práce
- nárůst počtu firemních dobrovolníků
- produktizace dobrovolnictví (inspirace v marketingové sféře).

1.3 Charakteristika dobrovolníka

Vzhledem k tématu práce je třeba se zaměřit na samotnou osobu dobrovolníka. V českém prostředí je pojem dobrovolník devalvován historickou zkušeností (například povinné dobrovolnické brigády z dob socialismu) a určitou neznalostí jeho novodobého významu. Společnost si pod pojmem dobrovolník nejčastěji představí zapáleného aktivistu angažujícího se primárně v oblasti církve, ekologie či lidských práv. Tento názor může vycházet z přesvědčení a celkového ekonomického zaměření dnešní společnosti, kdy dělat něco zadarmo musí pramenit převážně z hlubokého ideologického přesvědčení (Tošner, Sozanská, 2006, s. 50).

Dnešní pohled na dobrovolníka je jiný. V České republice není právně obecně definována osoba samotného dobrovolníka, pouze jsou zde upraveny podmínky, při jejichž splnění může být osoba uznána za dobrovolníka dle zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a může vykonávat dobrovolnickou činnost. Podle tohoto zákona

je za dobrovolníka považovaná fyzická osoba starší 15 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby na území ČR. V případě výkonu dobrovolnické služby v zahraničí se jedná o osobu starší 18 let. Dalším předpokladem je svobodné poskytnutí smluvně předjednané dobrovolnické služby na základě svých vlastních znalostí, vlastností a dovedností (Zákon č. 198/2002 Sb., § 3).

Pojem dobrovolník nemusíme nutně definovat pouze pomocí zákona, můžeme se zaobírat tímto pojmem také prismatem odborníků. Tošner a Sozanská (2006, s. 35) nahlíží na dobrovolníka jako na „člověka, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti“. Zároveň autoři podotýkají (2002, s. 35), že jedinec v roli dobrovolníka se ve společnosti objevuje již od dávných dob a bude součástí společnosti i nadále. Každý člověk měl, má či bude mít ve svém životě zkušenost s dobrovolnictvím.

Matoušek má podobný náhled jako předchozí autoři, přesto klade důraz na prostředí kolem dobrovolníka. Dobrovolníci jsou podle něj „lidé poskytující podporu a pomoc bez nároku na odměnu – někdy po patřičném zaškolení – buď samostatně, nebo ve spolupráci s placenými profesionály“ (Matoušek, 2008, s. 48).

Dobrovolník může být považován také za agenta sociální změny. Svými podněty pomáhá řešit sociální problémy, zasazuje se o spravedlnost, vyzdvihuje humanitní ideály a stojí na straně utlačovaných (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 15).

„Dobrovolník může pracovat: na plný úvazek, při svém běžném zaměstnání, narázově, pravidelně, dlouhodobě, krátkodobě, v oboru blízkém jeho profesi, v oboru úplně odlišném jeho oboru, jako odborník – specialista, jako pomocná síla“ (Kolektiv autorů, 2001, s. 4).

Při vymezení hlavního aktéra dobrovolnické činnosti je třeba se zaobírat i jeho osobní motivací pro výkon této činnosti i vzhledem ke skutečnosti, že čas věnovaný dobrovolníkem má nějakou hodnotu. Pojem „motivace“ slouží k obecnému označení všech vnitřních podnětů vedoucích k určitému jednání jedince. Psychologie lidského chování nahlíží na motivaci jako na jednotu, komplexnost a význam našeho jednání. S pomocí kognitivních procesů motivace jedince strukturuje jeho úkoly do podoby smysluplné aktivity (Nakonečný, 1992, str. 10).

V oblasti motivace k dobrovolnické činnosti Frič (2001, s. 13-14) uvádí několik typů altruistického chování, v jejichž projevech lze nalézt prvky motivace k dobrovolnictví:

- a) Reciproční altruismus – dobrovolnická činnost je vykonávána bez nároku na odměnu, nicméně reciproční přesah této činnosti vykazuje prvky výhodné odměny (osobní přínos, pocit užitečnosti, navyšování kvalifikace a jiné).
- b) Normativní altruismus – dobrovolnická činnost je z dlouhodobého hlediska vnímána za prospěšnou investici v obecném, či v individuálním měřítku. Dobrovolník je motivován například vlastní morální odpovědností, strachem z odlišnosti nebo z rozkolu k očekávání ze strany společnosti, že tuto aktivitu bude vykonávat (součást sociálního fungování, či udržení sociálního statusu a naplňování očekávaných rolí ze strany společnosti).
- c) Emocionální altruismus – emoce jsou primární motivací dobrovolníka. Podstatou této motivace je existence empatie a soucitu vůči potřebným, trpícím a zároveň osobní uspokojení ze štěstí a radosti druhých.
- d) Křesťanský altruismus – dobročinnost, láska k Bohu a k bližnímu i v její praktické podobě je zakotvena již ve Starém zákonu a v Novém je zprostředkována v osobě Ježíše Krista. Předpokládaná odměna v podobě božího milosrdenství zde rovněž vykazuje prvky určité reciprocity.
- e) Pravý altruismus – motivace k dobrovolnické činnosti je zde absolutně nezištná, bez jakéhokoliv recipročního nebo pro dobrovolníka výhodného přesahu. Primární motivace je obsažena v samotné pomoci a potřebnosti dobrovolnictví (Frič, 2001, s. 13-14).

Typy altruistického chování nebo možných pramenů motivace k dobrovolnické práci poukazují na rozmanitost důvodů pro výkon dobrovolnické aktivity. Bližší optiku nám nabízí výzkum Friče (2001, s. 66) zaměřený na zjištění motivace dobrovolníků k dobrovolné činnosti. Z daného výzkumu vyplynul velký souhrn motivačních impulzů.

Nejčastěji proklamovaná a důležitá pro dobrovolníky je důvěryhodnost organizace (93 %), v těsném závěsu následuje přesvědčení o šíření dobra (91 %). Možnost setkávání se se zajímavými lidmi a snaha uplatnit vlastní schopnosti zaujímalo

stejné procento respondentů (76 %). Pocit propojení a sounáležitosti dobrovolnictví se samotným životem dobrovolníka a nahlížení dobrovolnické práce jako životního stylu uváděly tři čtvrtiny dotazovaných (75 %). Možnost získat nové životní dovednosti a zkušenosti, osobní oslovení a zprostředkovaná zkušenost od stávajících zkušených dobrovolníků a personifikace dobrovolnické pomoci (pomoc adresovaná potřebným, které osobně znají) zaujímá mezi motivačními faktory rovněž důležité místo (méně než 74 %).

Matulayová (2012, s. 82-85) nicméně ve svém výzkumu motivace slovenských dobrovolníků informuje o jiných významných motivech. Primárním motivem dobrovolnické činnosti je dle zjištěných výsledků altruismus založený na soucítění s potřebnými občany a snaha o uskutečnění tzv. „vyššího dobra“.

1.4 Formy dobrovolnictví

Dobrovolnictví je v České republice spojováno převážně s různorodostí neziskového sektoru. Lze identifikovat celou řadu typů dobrovolnictví a oblastí realizace dobrovolnických aktivit.

Frič (2001, s. 103-104) rozděluje dobrovolnickou činnost dle hlediska:

- historického vývoje
- cesty, kterou se dobrovolnická činnost ubírá
- role dobrovolníka v organizaci
- časového vymezení.

a) Dobrovolnictví z hlediska historického vývoje

Dobrovolnickou činnost lze rozdělit na komunitní (vývojově starší evropský model) a manažerský model (novější americký). Podstatou komunitního modelu je spontánní setkávání dobrovolníků na základě svých zájmů a ve svém domovském prostředí (sportovní organizace, církev). Některé z těchto komunit prochází postupným vývojem a přetváří se na dobrovolnická centra komunitního přátelského rázu specializující se na určitou cílovou skupinu (dle věku, společného zájmu...).

Manažerský model stojí v protikladu k výše zmíněnému modelu. Profesionálně vedená dobrovolnická centra vyhledávají altruisticky založené osoby a fungují na

principu zprostředkování samotné dobrovolnické činnosti. Činnost těchto center tedy stojí nikoli na nadšení, ale na efektivitě odvedené práce řídicího managementu (Frič, 2001, s. 103).

b) Dobrovolnictví z hlediska cesty a směru, kterou se dobrovolnická činnost ubírá

Autor rozlišuje dva základní směry cesty vývoje dobrovolnických aktivit. Model „zdola nahoru“ je charakteristický pro skupiny fungující apriory na čistě neformální a přátelské rovině, které se na základě postupného rozvoje profesionalizují a transformují do formálních struktur vedení organizace a dobrovolnických činností.

Cesta „zvenčí dovnitř“ je přítomná ve strukturovaných organizacích vedených profesionály, které se vlivem různých okolností rozhodnout do společné práce zapojit dobrovolníky (Frič, 2001, s. 103).

c) Dobrovolnictví z hlediska role dobrovolníka v organizaci

Role a význam dobrovolníků v organizacích nabývá různých hodnot. V některých organizacích je činnost dobrovolníků nezastupitelná a přežití organizace či přímo naplňování poslání je na existenci dobrovolníků zcela závislé (model typický pro ekologické a humanitární akce a kampaně).

Dalším modelem jsou organizace v mediánu, kdy dobrovolníci vykonávají činnost spolu se zaměstnanci dané organizace, nicméně ta na základě jejich činnosti nedeterminuje svoji existenci. Tento model je charakteristický zejména pro pomoc dobrovolníků s běžným provozem v sociálních a zdravotnických zařízeních.

Poslední variantou jsou organizace zcela nezávislé na činnosti a práci dobrovolníků. Jedná se zde kvazi o zkvalitnění či rozšíření stávajících služeb (zdarma poskytované poradenství, ergoterapeutické dílny, doprovázení a návštěvy klientů) (Frič, 2001, s. 104).

d) Dobrovolnictví z hlediska časového vymezení

Frič rozlišuje v časovém horizontu mezi třemi modely dobrovolnictví. Prvním modelem je realizace jednorázové akce (benefice, sbírky...). Autor uvádí, že tento model je vyhledáván převážně jedinci, kteří rádi pomohou, ale z důvodu časového vytížení odmítají dlouhodobou spolupráci.

Dalším modelem je dobrovolnictví skrze dlouhodobou pomoc poskytovanou stabilně, opakovaně, dlouhodobě a v pravidelných intervalech. Tato spolupráce je vzájemně výhodná jak pro dobrovolníka (není enormně časově náročná), tak i pro organizaci (pomoc pravidelná, lze se na ni spolehnout).

Poslední model představuje dlouhodobou dobrovolnou/dobrovolnickou službu. Dobrovolník na sebe bere dlouhodobý dobrovolný závazek vykonávat dobrovolnickou činnost zpravidla trvající v rozsahu několika měsíců až let, která je nejčastěji vykonávána v zahraničí. Tento model bývá zpravidla náročnější vzhledem k většímu důrazu kladenému na přípravu dobrovolníka před odjezdem a během samotného pobytu, na doprovázení dobrovolníka, na finanční zajištění celkového pobytu a jiné (Frič, 2001, s. 104). V české legislativě je toto dobrovolnictví vymezeno primárně pomocí zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě.

Odborná literatura operuje s dalším rozdělením dobrovolnictví. Shodně autory uváděné lze zmínit další rozdělení dobrovolnictví na základě organizovanosti, které zařazují a navazují na Fričem výše uvedený výčet hledisek v kontextu dobrovolnictví.

e) Dobrovolnictví z hlediska organizovanosti

Odborníci rozlišují dobrovolnictví z organizačního hlediska na formální a neformální. Frič a Vávra (dle Rochester a kol., 2012, s. 45) považují za neformální dobrovolnictví individuální či kolektivní poskytování neplacené pomoci mimo okruh příbuzných. Dle Friče a Vávry (2012, s. 69) se odlišuje od formálního dobrovolnictví skutečností, že probíhá individuální či kolektivní formou mimo formálně zaregistrovanou organizaci.

Struktura neformálního rázu dobrovolnictví v České republice je podstatnou charakteristikou vztahů vzájemné komunitní závislosti. Převažující činnost tzv. sousedská výpomoc zastává i v dnešní společnosti důležitou roli zejména pro cílovou skupinu seniorů, rodin s dětmi či v lokálních demografických oblastech (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 74-75).

Manuál ILO pro měření dobrovolnické práce (Manual on the Measurement of Volunteer Work, 2011) udává, že neformální typ dobrovolnictví má dominantní

zastoupení napříč kulturami a společnostmi. ILO definuje neformální dobrovolnictví jako: „spontánní a sporadické pomáhání, které se odehrává mezi přáteli a sousedy – například péče o děti – nebo v případě přírodních či člověkem způsobených katastrof“.

Formálním dobrovolnictvím je míněna „oficiálně organizovaná forma dobrovolnických aktivit“. Pro formální dobrovolnictví je typický znak smluvnosti, transparentnosti a kontrolovatelnosti (Frič a kol., 2001, s. 114). ILO (Manual on the Measurement of Volunteer Work, 2011) specifikuje formální dobrovolnictví v kontextu realizace prostřednictvím organizací v neziskovém, veřejném nebo soukromém sektoru, které bývá více organizované a regulované“. Vzhledem k tématu diplomové práce se budu ve výzkumu zabývat primárně formálnímu dobrovolnictví v organizacích poskytující sociální služby.

O podobě formálního dobrovolnictví v České republice pojednává zákon o dobrovolnické službě. Dobrovolnickou činností je zde myšlena pomoc klientům sociálních služeb, pomoc při přírodních, humanitárních a ekologických katastrofách a pomoc při uskutečňování rozvojových programů mezinárodních organizací (Zákon č. 198/2002 Sb., § 2).

Empirické šetření realizováno v roce 2009 (Frič, Pospíšilová a kol. 2010, s. 59-60) bylo zaměřené na zjištění stavu dobrovolnictví v České republice. Výzkumný soubor čítal 1132 respondentů z řad dobrovolníků. Z výsledků vyplynulo:

- dobrovolnictví organizovanému v rámci organizací neziskového rázu se věnuje 30 % občanů ČR,

- dobrovolnictví neformálnímu neboli individuálnímu se věnuje 38 % občanů ČR. Dominantní postavení má sousedská výpomoc, které se věnovalo 72 % neformálních dobrovolníků (Frič, Pospíšilová a kol. 2010, s. 59-60).

1.5 Oblasti dobrovolnictví

a) Oblast ochrany životního prostředí

Dobrovolnické aktivity jsou zaměřené na zapojení se do řešení a prevence ekologických problémů na regionální, celostátní i mezinárodní úrovni. Mezi uváděné organizace patří například Hnutí Duha, Děti země, ekologická centra atd. Subjekty činné v této sféře pracují celostátně nebo jsou „pobočkami“ mezinárodních organizací a

spolupracují s významnými odborníky v daném oboru. Některé využívají své politické angažmá při řešení problémových témat např. existence jaderných elektráren nebo budování rychlostních komunikací v přírodě. Typickým jevem provázející tuto oblast je publicita a medializace činností a zviditelnění řešených problémů právní cestou (Tošner a Sozanská, 2006, str. 41).

b) Oblast humanitárních organizací a organizací na ochranu lidských práv

Dobrovolníci zajišťují pomoc v případě krizových situací (oblasti stížené válečnými konflikty, živelnými katastrofami, uprchlickou krizí atd.) formou pomoci v místě postiženém danou krizovou situací v lokálním, národním či mezinárodním měřítku (Sbor dobrovolných hasičů, humanitární sbírky, ADRA, Český červený kříž atd.). V oblasti lidských práv se stále zaznamenává relativně nízké povědomí občanů o svých povinnostech i právech, dobrovolníci ve spolupráci s odborníky pomáhají znevýhodněným jedincům i celým skupinám tuto situaci řešit (Tošner a Sozanská, 2006, str. 41-42).

c) Oblast kultury a sportu

Mezi dobrovolnické organizace působící v oblasti sportu lze zařadit bezesporu mimoškolní volnočasové uskupení, zejména tělovýchovné a turistické oddíly a spolky sdružující amatérské či profesionální sportovce i jejich fanoušky v rámci menších regionálních sportovních klubů. Dobrovolnické činnosti obvykle čítají trenérství, přípravu dětí, údržbu hracích prostor, pomoc s organizací zápasů a jiné. Kulturní oblast objímá činnost dobrovolnických kulturních, uměleckých, hudebních, divadelních, lidových, folklorních a jiných spolků a aktivity zaměřené na ochranu nebo revitalizaci kulturních památek (Tošner a Sozanská, 2006, str. 42-43).

d) Zahraniční dobrovolná služba

Forma dobrovolnictví vyskytující se v České republice až po roce 1989 otevírá možnosti mladých lidí v jejich seberealizaci a získávání životních zkušeností pomocí intenzivní dobrovolnické služby vykonávané v zahraničí v podobě krátkodobých pobytů (tzv. workcampy) nebo dlouhodobých pobytů v řádech měsíců či nejvýše jednoho roku. Tyto projekty jsou zprostředkovány převážně pomocí dobrovolnického programu Erasmus+ a Evropské dobrovolné služby (EVS) v oblastech kultury, sportu, práce s dětmi a s mládeží, internacionálních přesahů a jiných. Dobrovolnická činnost určená

mladým lidem v rozmezí 18–30 let je zaměřena zejména na výuku cizích jazyků, poznávání dané kultury a kulturních odlišností a výkonu samotné dobrovolnické aktivity (Tošner a Sozanská, 2006, str. 43).

e) Oblast sociální a zdravotní

Jedná se o nejpočetněji zastoupenou oblast, kde je od dobrovolníků vyžadován zvlášť profesionální přístup vzhledem k citlivosti, etičnosti, specifčnosti a náročnosti dané sféry a klientely. Tyto kritéria rovněž vyžadují profesionální práci s dobrovolníky (management dobrovolnictví), kteří svou dobrovolnickou činností zasahují a vstupují do již fungujících a v podstatě uzavřených organizací (Tošner, Sozanská, 2006, s. 42-43).

1.6 Významy a přínosy dobrovolnictví

Všeobecná deklarace o dobrovolnictví (2001) považuje dobrovolnictví za základní stavební prvek občanské společnosti. Dobrovolnictví ve své individuální nebo skupinové podobě má velký význam pro společnost. Je prostředníkem pro uskutečňování nejvyšších lidských hodnot, mezi které patří proklamování míru a snaha o jeho realizaci, spravedlnost, lidská svoboda, bezpečí, soudržnost, zájem o jiné lidi a služba pro druhé. Dobrovolnictví ve své specifčnosti a rozdílné společenské, kulturní a ekonomické podobě vytváří ve společnosti prostor pro propojení lidí a zapojení komunity do řešení společných úkolů, uplatňování svých práv, odpovědnosti a celkovém osobnostním rozvoji jejích členů (Všeobecná deklarace o dobrovolnictví, 2001).

Šormová a Klégrová (2006, s. 15) spatřují přínos dobrovolnictví v podpoře vzájemné solidarity mezi lidmi, občanské angažovanosti v řešení problémů, poskytnutí prostoru pro sociální začleňování nezaměstnaných či sociálně slabých a ve smysluplném využití volného času. Dobrovolnictví znovu objevuje v moderní a digitalizované společnosti sociální rozměr nezbytný pro stabilní fungování vyspělé společnosti.

Existují tři významové úrovně, které může dobrovolnictví ve společnosti nabývat – význam pro dobrovolníka, pro organizaci a pro společnost. Komplexní pochopení tohoto pojetí je důležité pro celkové pochopení samotné hodnoty dobrovolnictví, mezi které patří i ekonomická hodnota dobrovolnictví.

a) Význam dobrovolnictví pro dobrovolníka

Dobrovolnictví přispívá k rozvoji a k posilování individuálních stránek dobrovolníka. Hladká (2008, s. 24) rozděluje význam dobrovolnictví pro dobrovolníka na přínosy vážící se k profesnímu zaměření dobrovolníka nebo vztahující se k jeho osobnímu či sociálnímu postoji. Profesní přesah spatřuje v „získání nových kontaktů, zkušeností a schopností využitelných ve studiu nebo zaměstnání, rozvíjení kreativity, různorodosti, operativnosti, sebedůvěry, řešení nekonvenčních problémů“. Přínos v oblasti osobního či sociálního postoje je uveden na příkladu „nového pohledu na svět, posilování smyslu pro demokratické postupy a přístupy občanské společnosti, nadšení z práce, uspokojení z pomoci druhým“.

Šormová a Klégrová (2006, s.13-14) se s Hladkou víceméně shodují ve výčtu přínosů dobrovolnictví pro dobrovolníka. Skrze dobrovolnictví dochází ke zvyšování a posilování jeho sebevědomí, uplatnění vlastních schopností a talentů či dokonce ke změně vlastní identity a náhledu na svět. Nové prostředí spojené s výkonem dobrovolnictví umožňuje získání nových zkušeností, nových kontaktů a přátel. Rozvoj dobrovolníka skrze neustálé učení se a získávání nových dovedností zvyšuje jeho kvalifikační předpoklady pro efektivní a kvalitní dobrovolnickou i vlastní profesní činnost. Nezaměstnaní, senioři a další skupiny mohou shledávat pozitivum dobrovolnictví v udržení pracovních dovedností, návyků nebo smysluplného využití volného času. Pro mnohé může být dobrovolnictví důležitým atributem k získání společenského uznání a prestiže.

b) Význam dobrovolnictví pro organizaci

Rozhodnutí využívat práci dobrovolníků v určitých pracovních sektorech (převážně myšlen neziskový sektor) zaručuje při efektivním manažerském a strategickém vedení dobrovolníků jednak samotné fungování organizace, stejně tak i kvalitní poskytování deklarovaných služeb klientům. Dobrovolnictví, když odmyslíme celkovou náročnost managementu dobrovolnictví, nabízí organizaci mnoho výhod a přínosů. Dobrovolníci představují levný zdroj pracovní síly, mají nemalý vliv na poslání a činnost organizace, nutí organizaci k neustálému vývoji a ke zkvalitňování poskytované služby, jsou zdrojem nových impulzů a podnětů, působí jako prevence rozvinutí tzv. burn-out

syndromu u stálých profesionálních zaměstnanců a sami jsou zdrojem profesních kontaktů a pracovních zkušeností ze svých stávajících profesí (Hladká, 2008, s. 23).

Dobrovolník v organizaci zastává mnoho významových rolí. V první řadě se dobrovolník může věnovat rozvoji aktivit, na kterých se nejčastěji z časových důvodů nemůžou podílet placení zaměstnanci v rámci své pracovní náplně. Typickým příkladem je dobrovolnická pomoc v nemocnicích a sociálních službách určených pro seniory. Dobrovolníci jsou nositeli nových pohledů, nápadů, inovací a nabízí víceméně účinnou a přesnou evaluaci kvality práce organizace. Rovněž mohou přispívat k propagaci organizace formou osobního zprostředkování informací o svých dobrovolnických aktivitách a činnosti organizace (Šormová, Klégrová, 2006 s. 14).

c) Význam dobrovolnictví pro společnost

Dobrovolnictví ve společnosti podporuje občanskou aktivitu a pozitivně přispívá k osobní participaci občanů na řešení svých problémů či společenských a sociálních témat. Díky podpoře vzájemné solidarity a dalších důležitých lidských hodnot se doplňuje a rozšiřuje činnost dalších sektorů a poskytuje prostor pro sociální začleňování marginalizovaných skupin. Posílení společenské soudržnosti a stabilní sociální prostředí je nezbytnou podmínkou pro společenské fungování napříč kulturami (Šormová, Klégrová, 2006, s. 15).

2 Dobrovolnictví v sociální práci

Oblast dobrovolnictví je ve společnosti nepopíratelně spojována se sociálními službami, které nabízejí mnoho prostoru pro realizaci samotné dobrovolnické činnosti. Vzhledem k tématu práce a zacílení výzkumu na ekonomickou hodnotu dobrovolnictví z pohledu vybraných poskytovatelů sociálních služeb je tedy třeba vydefinovat nejprve dobrovolnictví v kontextu sociální práce. Sociální práce je realizovaná prostřednictvím sociálních služeb a jejich poskytovatelů, proto se jim budu věnovat v další podkapitole. Na závěr se budu zabírat dobrovolnictvím v sociálních službách.

2.1 Dobrovolnictví v kontextu sociální práce

V úvodu této kapitoly je žádoucí uvést souvislost mezi dobrovolnictvím a oblastí sociální práce. Odborná veřejnost, zabývající se tímto tématem, přikládá velký význam dobrovolnictví díky jeho velkému potenciálu pomoci a podpory řešení složitých situací potřebných jedinců. Sociální práce a dobrovolnictví má úzkou souvislost s historií, kdy se jejich činnost vzájemně ovlivňovala a prolínala.

Filantropie a dobrovolnictví jsou považovány za základní elementy formující sociální práci (Jurtíková, Kitliňská, 2011, s. 70). Filantropické, dobrovolnické a charitativní aktivity občanů stály u vzniku sociální práce v podobě samostatné etablované disciplíny (Matulayová, 2011, s. 9). Dobrovolníci byli z počátku považováni za „přátelské návštěvníky“, kteří se dobrovolně věnovali řešení konkrétních sociálních témat přímo v potřebných daných lokalitách. Tito přátelští návštěvníci byli časem nahrazeni profesionály, role dobrovolníků se upozadila, nicméně v dnešní době má stále důležité místo ve společnosti (Brudney, Meiss, 2014, s. 298).

V dnešní době jsou tyto dvě oblasti rovněž propojené a velmi často skloňované. V současné profesionalizované podobě sociální práce představuje dobrovolnictví důležitý element pomoci při naplňování poslání sociální práce (Matulayová, 2011, s. 9). Úzké propojení tématu dobrovolnictví a sociální práce dokládá rovněž časopis Sociální práce/Sociální práca, který o daném tématu pojednává v jednom celém čísle (Sociální práce/Sociální práca, 2011, č. 4).

Dobrovolnictví jako morfogeneticky (tedy přizpůsobující se a měnící okolním souvislostem) sociální jev je pravidelně empiricky zkoumáno optikou jednotlivých

společenských věd následně implikovaných na sociální sféru (Matulayová, 2012a, s. 5-9). Například Frič a Pospíšilová (2010, dle Matulayová, 2012a, s. 5-6) uvádí možné náhledy zkoumání dobrovolnictví v sociálních vědách pomocí perspektiv volnočasových, neziskových a občanských. Dobrovolnictví je dále zkoumáno pomocí sociologie či psychologie, což dokládají výzkumy evropských zemí, podobně jako Kanady, Austrálie a USA (Matulayová, 2012a, s. 6).

Matulayová (2012a, s. 6-7) rovněž vyzdvihuje potřebnost nahlížet dobrovolnictví optikou sociálních věd přímo v kontextu sociální práce. Dobrovolnictví považuje za společenský a sociální fenomén a odkazuje na současný stav empirických výzkumů zaměřených na toto téma v sociální práci. Poukazuje na potřebnost porovnávat dobrovolnictví pomocí známých perspektiv sociální práce jako vědy. Autorka nabízí zásadní úroveň interpretace dobrovolnictví v sociální oblasti pomocí axiologického, strukturalistického a ideologického přístupu¹:

1) Axiologický přístup – poukazuje na analýzu a interpretaci historických kořenů a sakrálních hodnot vztahujících se k tématu dobrovolnictví, filantropii a ke konceptu občanství. Důraz je kladen na svobodnou vůli člověka, který dobrovolně věnuje část svého času, prostředků a potenciálu ve prospěch společného dobra. Motivace k takovému chování je spatřována v očekávání reciprocit spojené s vykonáním dobrovolnické činnosti, dále v sekulárních hodnotách a v uvědomování si občanských povinností.

2) Strukturalistický přístup – zaměřuje se na analýzu dobrovolnických organizací z pohledu stupně formalizace a strukturalizace a z pohledu jejich historického významu při zabezpečování a poskytování služeb ohroženým sociálním skupinám. Motivace ke konání dobrovolnických aktivit spočívá v ideji společného dobra související s různými stupni tenze společenské kontroly a sociálního statusu.

3) Ideologický přístup – interpretuje role dobrovolnictví jako prostředku v tématech vládnutí, distribuci moci, reformy nebo udržení sociálního pořádku (Matulayová, 2012a, s. 5-6).

¹ Zdroj - z Voluntarism, 2011, podle Encyclopedia of Social Work, 2011, s. 266 – 272

Odborná literatura dokládá další možnosti nahlížení dobrovolnictví pomocí teoretických konceptů z oblasti sociální práce. Samotný význam sociální práce úzce je odvozen od jejího poslání, cílů a rovněž konceptu sociálního fungování². Tento koncept je možné dát do souvislosti se základními perspektivami a přístupy k pochopení sociální práce, jejichž autorem je Payne (2014, s. 20-25). Perspektivy (v českém prostředí sociální práce nazývány paradigmaty) jsou trojího typu. Specifikum paradigma terapeutického (empowerment views) spočívá v kladení důrazu na schopnost jedince vést plnohodnotný život a odborné pomoci tento cíl rozvíjet skrze dovednosti a osobní vztahy jedince formou terapie. Primární snahou reformního paradigmatu (social change views) je změna prostředí znevýhodněných jedinců a skupin skrze reformu podmínek (změna legislativy a jiné) či vytvoření přímo určených výhod pro dané jedince. Poradenské paradigma (problem-solving views) je zaměřeno na poskytování sociálních služeb formou poradenství jedincům a skupin s jejich specifickými individuálními potřebami.

Paynova teoretická paradigmatata lze rovněž aplikovat na dobrovolnictví v kontextu sociální práce. Matulayová (2012a, s. 8-9) nahlíží na dobrovolnictví jako na terapii, na nástroj sociální změny a na součást sociálních služeb. Dobrovolnictví jako terapie spočívá ve zprostředkování dobrovolnických aktivit, které budou přispívat k navyšování sebevědomí, seberealizace, pocitu užitečnosti a obnově smyslu života klientů sociálních služeb. Dobrovolnictví jako nástroj sociální změny se může projevat skrze povzbuzení jedinců v komunitě k dobrovolnickým aktivitám, které budou přispívat k rozvoji dané komunity a k celkové sociální změně. Dobrovolnictví jako součást sociálních služeb může sloužit k rozšíření formy pomoci uživatelům dané služby.

2.2 Legislativní ukotvení sociálních služeb a jejich poskytovatelů

Jednu z možných oblastí působnosti dobrovolnických aktivit představují sociální služby. Sociální služby jsou v České republice definovány zákonem o sociálních službách. Na sociální služby je pohlíženo jako na „činnost nebo soubor činností podle

² Definice sociálního fungování – „způsob, jakým lidé zvládají nároky na ně kladené jejich životním prostředím. Zvládání se týká lidského úsilí řešit situace, které mohou být vnímány jako sociální úkoly, životní situace nebo problémy života“ (Votoupal, Smutek, 2013, podle Matoušek a kol., Encyklopedie sociální práce, s. 35-36).

tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení“ (Zákon č. 108/2006, § 3, ve znění pozdějších předpisů). Dle tohoto zákona patří mezi základní formy poskytování sociálních služeb: sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence (§ 32).

Sociální služby je možné dále rozdělit na služby pobytové, ambulantní a terénní. Samotná sociální služba, charakterizována jako soubor činností poskytovaných společensky a sociálně znevýhodněným jedincům či skupinám, si klade za cíl zajišťovat pomoc a podporu svých klientů, zlepšovat kvalitu jejich života, začleňovat je v maximální možné míře nazpět do společnosti či je chránit před možnými riziky (Matoušek a kol., 2007, s. 9).

Zákon stanoví při poskytování sociálních služeb základní činnosti, které sociální služby mohou nabízet. Patří zde:

- „pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- poskytnutí ubytování, popřípadě přenocování,
- pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- základní sociální poradenství,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- telefonická krizová pomoc,
- nácvik dovedností pro zvládnutí péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění,
- podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností“ (Zákon č. 108/2006, § 35, ve znění pozdějších předpisů).

2.3 Dobrovolnictví v sociální sféře

Jednou z nejpočetněji zastoupených oblastí výkonu dobrovolnických aktivit jsou oblasti sociální (myšleno sociální služby) a zdravotní (Tošner, Sozanská, 2002, s. 42-43). V oblasti zdravotní se dobrovolnictví objevuje víceméně od roku 2000 převážně ve státních či nestátních lůžkových zdravotnických zařízeních ve formě přímé práce s klienty, organizace kulturních akcí, tvořivých volnočasových a rehabilitačních aktivit, canisterapie a nácviku soběstačnosti v běžném životě. Další oblastí je dobrovolnictví v sociálně zdravotním terénu při práci s lidmi se zdravotním postižením (Šimková, 2011, s. 5).

Dobrovolnictví v sociální oblasti je společensky známé a je na ně nahlíženo právě prostřednictvím sociální práce, tedy i sociálních služeb. Sociální oblast a sociální služby jsou častými aktéry dobrovolnictví vzhledem k vytváření prostoru a možnosti realizace mnohých dobrovolnických aktivit vedoucích ke zkvalitňování poskytování dané služby (Jirásek, Jirásková, 2011, s. 37).

Dobrovolníci v sociálních službách díky své životní zkušenosti a individuálnímu přístupu pomáhají klientům při naplňování základních potřeb souvisejících s kvalitou jejich života (například potřeba lidského kontaktu a participace na společenských aktivitách jinak vzhledem ke zdravotnímu či sociálnímu znevýhodnění pro klienty nedostupných, posilování sebevědomí a sebeúcty klientů a jiné). (Kořínková a kol., 2011, s. 5-6). Matoušek (2003, s. 61) rovněž uvádí, že dobrovolníci při svém působení v sociálních službách rozvíjí poskytované služby a obohacují je o nové pohledy, podněty, prvky nadšení, angažovanost a neformální osobní přístup. Práce dobrovolníků nemá nahrazovat práci placených profesionálů, nicméně by ji měla doplňovat a rozvíjet kvalitu poskytovaných služeb (Kořínková a kol., 2011, s. 5-6).

Matoušek (2003, s. 61) vyjmenovává nejčastější skupiny dobrovolníků v sociálních službách. Patří zde dle něj studenti humanitních oborů a pomáhajících profesí, nezaměstnaní využívající volný čas pro dobrou věc, ženy v domácnosti, senioři snažící se o angažovanost a participaci na společenském dění a pracující osoby z prostředí jednostranné práce či z prostředí spojeném s absencí kontaktu s dalšími lidmi.

Z výše uvedeného je patrné, že dobrovolníci v sociální sféře se pohybují v prostředí velmi citlivém a náročném. Svou dobrovolnickou aktivitu uskutečňují uvnitř organizace,

tedy právnické osoby a jejich pobyt a činnost v ní je třeba pracovně-právně ošetřit. Každý občan-dobrovolník je povinen dodržovat platné zákony dané země, v tomto případě povinnost řídit se platnou legislativou České republiky a Občanským zákoníkem. Je důležité zmínit také (byť nelegislativní, přesto potřebnou) Deklaraci o dobrovolnictví a např. Kodex dobrovolníka (Etický kodex portálu Dobrovolník.cz; NICM, 2017). Mimo to je dobrovolnictví v sociálních službách upraveno zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách; vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách a zákonem č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě (v případě akreditovaného dobrovolnictví).

3 Ekonomická hodnota dobrovolnictví

Jakou cenu má v dnešní době dobrovolník? Proč je důležité znát ekonomickou hodnotu dobrovolnictví? Co tato hodnota znamená? Jak se dá využít? Dá se odpracovaným dobrovolnickým hodinám přiřít určitá peněžní hodnota?

Toto je příklad otázek, které si v posledních desetiletích kladli a stále i dnes kladou různí autoři a odborníci v oblasti dobrovolnictví. Zároveň tyto otázky rovněž propojují tuto třetí kapitolu věnovanou ekonomické hodnotě dobrovolnictví.

V současnosti je v systematické podobě zachycena jen část možných dopadů a hodnoty dobrovolnictví. Velká část výzkumů provedených v této oblasti jsou zaměřena lokálně, úzce, či není možné zjištěná data srovnat s ostatními výzkumy. To vše je způsobeno použitím rozdílné metodologie a definic výzkumů, zaměření výzkumu na různé vzorky společnosti či výzkum realizovaný na území různých států. Každý výzkum je samozřejmě provázen mnoha individuálními aspekty a doprovodnými otázkami (Salamon, Sokolowski, Haddock, 2011, s. 219).

Pro potřeby diplomové práce musíme nejprve vydefinovat pojmy jako dobrovolnická práce a ekonomická hodnota dobrovolnictví. Pro vydefinování dobrovolnické práce používáme definici Salomona, Sokolovskí a Haddocka (2011, s. 225) ve spolupráci s ILO (2011, s. 13), která vznikla přímo pro účely měření ekonomické hodnoty dobrovolnictví. Tato definice zní: „dobrovolnictví je neplacená nepovinná práce, vykonávaná jak skrze určitou organizaci, tak přímo, mimo vlastní domácnost či rodinu dobrovolníků“.

„Ekonomickou hodnotou dobrovolnictví je myšlen koncept, který přiřazuje dobrovolnictví určitou finanční hodnotu, v literatuře bývá označován někdy také jako peněžní nebo dolarová hodnota dobrovolnictví. V případě vstupu hodnoty dobrovolnictví do nákladů v rámci povinného kofinancování projektů se používá také označení jako hodnota dobrovolnictví, ačkoli se v žádném případě nejedná o vyjádření celkové (komplexní) hodnoty, kterou dobrovolnictví má“ (Dostál, 2016, s. 21).

V této diplomové práci zkoumáme kvalitativně ekonomickou hodnotu dobrovolnictví z pohledu vybraných poskytovatelů sociálních služeb. Výstupem práce není vytvoření finančních statistik a přehledů zjištěné ekonomické hodnoty dobrovolnictví v jednotlivých organizacích, nýbrž zjištění, jakým způsobem nahlíží poskytovatelé sociálních služeb na ekonomickou hodnotu dobrovolnictví. Přesto je důležité pro potřeby této práce uvést teorii, o kterou se koncept ekonomické hodnoty dobrovolnictví opírá. Této teorii je věnována tato třetí kapitola.

V předchozích kapitolách jsme se věnovali všeobecně tématu hodnoty dobrovolnictví. V této kapitole se chceme věnovat jednak možným podobám ocenění této hodnoty, tak i samotné ekonomické hodnotě dobrovolnictví, v poslední části zmíníme i přístupy a metody vedoucí ke zjišťování ekonomické hodnoty dobrovolnictví.

3.1 Oceňování a měření hodnoty dobrovolné práce

Dobrovolnictví lze bez nadsázky nazvat fenoménem, který zasahuje do celé společnosti, přestože bývá často samotnou společností opomíjen. Měření ekonomické hodnoty dobrovolnictví je důležitým ukazatelem ocenění dobrovolnické práce. Udržení a rozvíjení motivace dobrovolníků pro výkon dobrovolnických aktivit je častým tématem při práci s dobrovolníky. Dobrovolníci investují svůj čas a energii a potřebují vědět, že je jejich práce smysluplná, ceněná a důležitá pro organizaci. Výkon dobrovolnické činnosti vyžaduje ocenění, bez něhož bychom dobrovolníky těžko motivovali k výkonu dobrovolnictví. U dobrovolníků oceňujeme jejich dobrovolně investovaný čas, za který nevyžadují odměnu, jejich vynaloženou energii a celkovou angažovanost ve prospěch ostatních a mnoho dalšího. Pro udržení motivace a schopnosti vydržet u vykonávání dobrovolnictví potřebují dobrovolníci vědět, že jejich práce má pro někoho smysl a že se o ni někdo zajímá (ADRA, Dobrovolníci odpracovali miliony korun, ve skutečnosti jsou k nezaplacení [online]).

Na první pohled dobrovolnictví v sobě nespojuje ekonomický či finanční rozměr ohodnocení. Při vydefinování pojmu dobrovolnictví bylo zmíněno, že se jedná o práci, kterou dobrovolník vykonává nepovinně, ve svém volném čase a bez nároku na odměnu. Přesto dobrovolnická činnost není zcela zadarmo a tento ekonomický rozměr

má mnoho podob, jenž můžeme spatřovat například již ve vynaložených nákladech organizace na dobrovolníky (Novák, 2008, s. 45).

„Odvedená práce, za kterou nenáleží pracovníkovi odměna, je značně levný zdroj pracovní síly. Záměrně je uvedeno „levné“ pracovní síly, neboť využívání dobrovolníků není zadarmo. V organizaci je třeba mít člověka koordinujícího aktivity dobrovolníků, zajistit dobrovolným pracovníkům vhodné pracovní prostředky a prostor, dále je vhodnou formou motivovat (nabídka vzdělání, společná setkání, zveřejnění jejich jmen, supervize, začlenění do chodu organizace apod.), což tvoří náklady a je třeba s nimi dopředu počítat“ (Novák, 2008, s. 45).

Tošner a Sozanská (2006, s. 84) v této souvislosti zmiňují, že již samotný proces oceňování práce dobrovolníka by měl mít kontinuální charakter, který ho doprovází celou jeho dobrovolnickou etapou, tedy již od samotného počátku, v samotném průběhu až do konce výkonu dobrovolnické služby. Autoři uvádějí různé podoby oceňování či odměňování. Pro účely této práce není třeba všechny uvádět, nicméně můžeme zmínit například prosté poděkování, symbolické předání děkovného diplomu při oslavě významného dne nebo uspořádání společenské akce věnované dobrovolníkům. Mimo ocenění osoby dobrovolníka a vykonané práce se můžeme zamýšlet i nad oceněním a měřením samotné hodnoty dobrovolnictví, tedy přemýšlet o ekonomické hodnotě dobrovolnictví a o její podobě.

Dobrovolníci jsou důležitou součástí neziskové sféry. V některých neziskových organizacích tvoří převážnou část celkové pracovní síly, tyto organizace následně díky nim ušetří značné množství mzdových a finančních nákladů (Tošner, 2014, s. 9-10).

Berka (2010, s. 39) si cenu dobrovolné práce představuje v podobě hrubé hodinové mzdy, která by dobrovolníkovi náležela jako finanční ohodnocení jeho práce v případě, že by vykonával tuto činnost za odměnu či za mzdu. Za tuto odvedenou práci by dostal zapláceno, dobrovolník ale tuto mzdu nepobírá a věnuje ji organizaci. Ve skutečnosti se jedná o určitý skrytý finanční transfer, který neproběhne. Cena dobrovolné práce je tedy považována za skrytou veličinu a samotné ohodnocení dobrovolnické činnosti je považováno za latentní mzdu náležející dobrovolníkovi, která je věnována ve prospěch dalším aktérům participujícím na dobrovolnické aktivitě.

Novák (2008, s. 47-49) rovněž nahlíží na hodnotu dobrovolné práce jako na „latentní (skrytou) veličinu, která vzniká vykonáním dobrovolnické práce pro jinou osobu“. Tato odměna by měla hypoteticky odpovídat běžné tržné ceně odpovídající výkonu dané práce. Následně se můžeme zamýšlet nad otázkou, nakolik je tedy důležité ohodnocení a ocenění dobrovolníka, když jeho pomyslná mzda je onou zmiňovanou latentní veličinou? Má dobrovolnická činnost svou nezpochybnitelnou cenu, svůj význam, hodnotu a přínos, když dobrovolník svou činností vytváří ekonomickou hodnotu, kterou je možno těžko zachytit? Je třeba ji měřit? Podle autora by mělo zjišťování ekonomické hodnoty dobrovolné práce odpovídat individuální tržní ceně, která bere v potaz jednotlivé individuální aspekty výkonu jednotlivých dobrovolnických aktivit. Toto řešení je nicméně velmi složité a nepraktické právě z důvodu tohoto individuálního aspektu. Dobrovolnické aktivity v sobě zahrnují často práci, kterou profesionálové a běžní zaměstnanci nevykonávají z důvodu nedostatku času či ji nemají v popisu práce. Dále již samotné ohodnocení či měření dobrovolnictví by mohlo prohloubit již tak velkou úroveň administrativy v sociálních službách, se kterými se navíc pojí i potřeba zjištěná data dokazovat a kontrolovat. Oceňování hodnoty dobrovolnictví by tedy mělo odpovídat takové částce nejvíce se blížící tržní ceně zahrnující v sobě co nejvíce individuálních aspektů, avšak překonávající výše zmíněné limity.

S počátkem 21. století se téma stanovení tržní ceny, oceňování hodnoty a ekonomické měření dobrovolné práce začíná více objevovat v zahraničí i v českém prostředí. Musilová (2005 [on-line]) uvedla k předchozímu období, že „oceňování přínosu dobrovolnictví do ekonomiky bylo obecně opomíjeno – jak ve výzkumech, tak statistikách“. Vše bylo způsobeno nezapočítáním netržních aktivit ekonomiky do statistik Českého statistického úřadu. Dobrovolnictví bylo díky tomu skryto před veřejností a rovněž i před státními představiteli. Autorka uváděla, že započítání do statistik a samotné zhodnocení ekonomického přínosu dobrovolnictví by znamenalo lepší propagaci dobrovolnictví a mimo jiné jeho zviditelnění v očích veřejnosti. Zjištěná data z vypočtené ekonomické hodnoty dobrovolnictví by rovněž umožnila:

- „přesvědčit vládu a tvůrce politiky, že dobrovolná činnost vytváří významný ekonomický přínos pro společnost,
- podporovat v ostatních motivaci k účasti na dobrovolnictví,

- informovat společnost o přínosech, nákladech i užitečných dobrovolnictví pro ekonomiku,
- sledovat vývoj této činnosti v rámci celé produkce ekonomiky (v čase, ve vytvořených hodnotách, trendech, apod.)“ (Musilová, 2005 [on-line]).

Salamon a kol. (2011, s. 220) se s Musilovou shodují a rovněž uvádí, že je běžným jevem nedostatečnost či přímo absence relevantního měření hodnoty dobrovolnictví. Tahle skutečnost má za následek omezenou viditelnost a důvěryhodnost dobrovolnické práce pro veřejnost. Autoři uvádí, že kvůli nízké míře efektivnosti řízení a měření dobrovolnické práce dochází k devalvaci samotné hodnoty dobrovolnictví a z důvodu podhodnocení zásluh a nepřiručení zaslouženého uznání dobrovolníků a jejich aktivit mohou společnost k vykonávání dobrovolnictví demotivovat.

V posledním desetiletí dochází k patrné snaze kvantifikovat dobrovolnickou práci a vyčíslit ekonomickou hodnotu dobrovolnictví. Prováděné výzkumy na toto téma mají celosvětový charakter, zároveň je jim věnována pozornost na území jednotlivých států, dokonce dochází k výzkumům zaměřených na jednotlivé oblasti či instituce a organizace neziskového sektoru. Většina provedených výzkumů považuje ekonomickou hodnotu dobrovolnictví za násobení počtu vykonaných dobrovolnických hodin pomocí určené náhradní mzdy (Dostál, Vyskočil, 2013, s. 2-3) Mezinárodní organizace práce (ILO, 2011, s. 3-8) ve svém Manuálu k měření dobrovolnické práce rovněž vyzývá k potřebě vytvoření systému měření ekonomické hodnoty dobrovolné práce.

V českém prostředí začal následně systematicky zjišťovat data o dobrovolné práci Český statistický úřad. Jeho úkolem je co nejpřesněji zjišťovat výkonnost neziskového sektoru, do kterého patří i stanovení hodnoty dobrovolné práce. Od roku 2004 se tyto zjištěná data zahrnují do tzv. Satelitního účtu neziskových institucí, v jehož rámci dochází k vyčíslení přínosu dobrovolnické práce pro celé národní hospodářství, vyjádření dobrovolné práce a započtení této hodnoty do národních účtů a tudíž jeho zviditelnění (Novák, 2008, s. 48).

Satelitní účet neziskových organizací zároveň sjednocuje, rozšiřuje a doplňuje národní účty o ukazatele charakteristické pro neziskové organizace, tedy o strukturální ukazatele a o ukazatele výkonu, k nimž řadí například počty klientů, návštěvníků a jiných. Strukturální ukazatele zmiňují vedle vyčíslení počtu jednotlivých subjektů,

zaměstnanců, členů v institucionálních sektorech v systému národních účtů i počet dobrovolníků (ČSÚ, Satelitní účet neziskových organizací, 2016 [on-line]).

V roce 2016 ČSÚ evidoval celkem 26,6 tis. dobrovolníků (přepočteno na dobrovolnické úvazky), 46,1 mil. odpracovaných dobrovolnických hodin, které v přepočtu dosahovaly výše 6,4 mld. Kč při použití mediánové tržní ceny (ČSÚ, Satelitní účet neziskových organizací, 2016 [on-line]). Hodnotě mediánu je stanovena podle výsledků z Informačního systému o průměrném výdělku (Tošner, 2014, s. 10).

Meziroční vzrůst tvořil 2,14 % u počtu osob, 2,1 % u počtu odpracovaných dobrovolnických hodin a 7,5 % u finanční hodnoty dobrovolnictví. Zjištěná statistická data nejsou promítnuta do HDP a jsou zahrnuty pouze v satelitním účtu jako součást položky Mzdy a platy, přičemž se promítají do změn celkových zaměstnaneckých náhrad, bilančních položek (příkladem čisté úspory a půjčky, disponibilní důchody a jiné) a navýšení netržní produkce (ČSÚ, Satelitní účet neziskových organizací, 2016 [on-line]). Vývoj evidence počtu dobrovolnických hodin a její finanční ocenění dokládá následující tabulka.

Tabulka č. 1: Ocenění dobrovolnické práce za neziskové instituce celkem v letech 2005 až 2016

Rok	Počet hodin odpracovaných dobrovolníky	Oceněná dobrovolnická práce (mil. Kč)
2005	62 988 539	6 236
2006	48 884 067	5 177
2007	83 225 489	9 429
2008	47 205 654	5 666
2009	47 177 188	5 769
2010	44 320 933	5 516
2011	45 185 506	5 671
2012	44 866 334	5 671
2013	43 766 101	5 533
2014	45 608 027	5 803
2015	45 140 946	5 963
2016	46 128 199	6 410

(Zdroj: ČSÚ, Satelitní účet neziskových organizací, [on-line]).

Výše zmíněná data ukazují na pozvolný nárůst zájmu o výkon dobrovolnictví. Uvědomění si hodnoty této dobrovolnické aktivity a výpočtu ceny odpracovaných hodin je důležité pro více aktérů. Novák (2008, s. 47) mezi ně řadí samotné dobrovolníky, dále aktéry využívající dobrovolnické činnosti, ke kterým jsou tyto činnosti směřovány a v neposlední řadě i ty, kdo na dobrovolnické službě participující (například zde můžeme řadit nestátní neziskové organizace, sponzory a dárcce soukromého či veřejného charakteru, státní orgány, média, veřejnost a jiné). Výkon dobrovolnické služby má pro všechny výše zmíněné dle autora různý smysl:

Neziskové organizace pomocí ekonomické hodnoty dobrovolnictví mohou zjišťovat vlastní statistiky a analýzu výkonnosti, zpřesnění nákladů a výdajů organizace. Následně mohou výpočet hodnoty dobrovolné práce svých dobrovolníků využít jako podklad pro spolufinancování při vyjednávání se sponzory, jinými institucemi či při žádosti o poskytnutí grantů a dotací.

Pro soukromé a veřejné dárcce je využitelnost spatřována primárně z důvodů udělení grantů, dotací a dalších darů. V mnoha případech je poskytnutí finančního obnosu upraveno podmínkou finanční spoluúčasti instituce, kterou je možné podložit změřenou ekonomickou hodnotou. Poměrně problémovým se nicméně může jevit skutečnost, že dobrovolná práce může být vyjádřena různou tržní hodnotou, neexistuje jednotné vyjádření a stanovení náhradní mzdy pro výpočet v českém prostředí.

Orgány státní správy a samosprávy podobně jako soukromí a veřejní dárci pomocí zjištěných a vypočtených údajů vyhodnotit potřebnost, účelnost a odůvodněnost poskytování finančních prostředků neziskovým organizacím

Podrobná *statistika* v podobě zjištěných dat ČSÚ vyjadřuje co nejpřesněji výkonnost subjektů neziskového sektoru, pro něž je určení ekonomické hodnoty dobrovolnictví nezbytné. Tyto údaje jsou zahrnuty v již zmíněném Satelitním účtu neziskových institucí.

V neposlední řadě poslouží znalost ceny dobrovolnické práce *médiím a široké veřejnosti* k vytvoření celkového pohledu na dobrovolnictví a k bližší představě o významu dobrovolnictví, což může oslovit potencionální dobrovolníky.

3.2 Ekonomická hodnota dobrovolnictví

Ekonomická hodnota dobrovolnictví je považována ve většině provedených výzkumů za koncept, ve kterém dochází k násobení počtu odpracovaných dobrovolnických hodin pomocí zvolené náhradní mzdy. (Dostál, Vyskočil, 2013, s. 3).

Novák (2008, s. 49) uvádí, že ocenění dobrovolnické práce a samotná ekonomická hodnota dobrovolnictví se odvíjí od individuálního charakteru konkrétní vykonané činnosti. „Hodnota dobrovolné práce je jedním z nově konstruovaných ukazatelů, které by mělo najít uplatnění v neziskovém sektoru pro účely správnějšího a spravedlivějšího rozhodování vedoucích organizací, ale i samospráv a poskytovatelů finančních prostředků. Důležité je proto vzít v úvahu, pro jaký účel nebo koho je tato hodnota stanovována.“ V obecné rovině autor hovoří o třech způsobech ocenění dobrovolné práce, a to dle odvedené práce, osoby dobrovolníka a jeho pohledu na vlastní výkon dobrovolné práce a přínosu, které dobrovolnictví znamená pro organizaci. V dalším rozdělení zmiňuje přímo možné příklady finančních ekvivalentů vhodných využit pro stanovení náhradní mzdy. Řadí sem příslušnou tržní cenu práce, mediánovou průměrnou mzdu či plat atd. „Alternativní možností je nahlížet na dobrovolnou práci jako na ušlý zisk nebo finanční ztrátu dobrovolníka, který namísto neplacené dobrovolné činnosti si mohl normálně vydělávat. Cena by v tomto případě byla tvořena běžnou odměnou na trhu konkrétního člověka“.

V případě snahy o kvantifikaci ekonomické hodnoty dobrovolnictví Dostál (2016, s. 21) upozorňuje na pár otázek, které je nutné nejprve zodpovědět. Máme správně vymezen zkoumaný úhel pohledu? Je zkoumaná ekonomická hodnota přínosná pro samotného dobrovolníka nebo pro příjemce dobrovolnické činnosti a pomoci? V případě druhé možnosti, ptáme se na přínos pro konečného klienta, danou komunitu, či organizaci, ve které dobrovolník působí? Pro potřeby této práce se v návaznosti na tyto otázky ptáme ve skutečnosti jednotlivých organizací, do jaké míry si váží přínosu dobrovolnické práce a jak jsou schopny tento přínos ekonomicky kvantifikovat. „Tento koncept tedy odpovídá na otázku, jak nákladné by bylo, kdyby danou dobrovolnickou činnost vykonávali na místo dobrovolníků placení zaměstnanci“.

Dle Dostála (2016, s. 24-25) je základní princip pro výpočet hodnotu dobrovolnictví je poměrně jednoduchý. Autor ale upozorňuje na nebezpečí chybné interpretace

výsledků, které mohou konečný proces kvantifikování hodnoty dobrovolnictví zkomplikovat. Obecný vzorec pro výpočet hodnoty dobrovolnictví je dle Dostála (2016, 21) následující:

$$V = w * h$$

Pod níž si můžeme představit:

v	ekonomická hodnota dobrovolnictví
w	náhradní hodinová mzda
h	počet dobrovolnických hodin

pokud bychom se drželi doporučení ILO ohledně využití mzdy specialisty jako náhradní mzdy, dochází k rozšíření vzorce o jednotlivé typy různě oceňovaných rozdílných náhradních mezd. Vzorec pro výpočet použijeme následovně:

$$v_s = \sum_{i=1}^n h_i * w_i$$

$i = 1, 2, 3, \dots, n$

kde:

v_s	ekonomická hodnota dobrovolnictví při využití náhradní mzdy specialisty
h_i	počet dobrovolnických hodin při daném typu dobrovolnictví
w_i	náhradní hodinová mzdy nejvíce odpovídající danému typu dobrovolnictví
i	typ dobrovolnické činnosti
n	počet typů různých dobrovolnických činností oceňovaných jednotlivými náhradními mzdami

3.3 Přístupy a metody k měření hodnoty dobrovolnictví

Sedláček (2015, s. 7) zmiňuje čtyři způsoby ocenění a měření dobrovolnické práce a ekonomické hodnoty dobrovolnictví. Řadí zde měření společenského dopadu dobrovolnictví, ocenění vykonané práce na základě obvyklých cen (v místě a čase), ocenění na základě odpracovaných hodin a typu práce (mzda specialisty dle metodiky ILO) a ocenění na základě odpracovaných hodin.

Následující tabulka může pomoci lepší orientaci v následujících přístupech měření hodnoty dobrovolnictví.

Tabulka 2: Přístupy k měření ekonomické hodnoty dobrovolnictví

Strategie hodnocení	Zaměření měření	Metoda hodnocení	
		Zjištění	Deklarování
Náklady náhrady	Vstupy	Mzda potřebná pro placeného pracovníka namísto dobrovolníka	Odhad vedoucího dobrovolníků
Náklady obětované příležitosti	Vstupy	Ušlá mzda dobrovolníka	Odhad dobrovolníka
Společenské přínosy	Výstupy	Náklady na tržní zajištění přínosů z dobrovolnictví	Odhad příjemce aktivit

Zdroj: Salomon, Sokolowski a Haddock, Measuring the Economic Value of Volunteer Work Globally: Concepts, Estimates, and a Roadmap to the Future. September 2011, s. 226) převzato z Dostál, 2016, s. 22

Salomon a kol. (2011, s. 225) uvádí tři strategie/přístupy měření hodnoty dobrovolnické činnosti:

a) Přístup reprodukčních pořizovacích nákladů

Jedná se o nejčastěji využívaný přístup z důvodu svého zaměření čistě na hodnotu práce vykonané dobrovolníkem. Lze k němu přistoupit dvěma metodami:

- Při použití „nákladů náhrad při náhradní tržní ceně“ (tzv. „observed market proxy“ oceňujeme dobrovolnickou práci pomocí různých metod náhradní mzdy. V principu dochází k vynásobení skutečně odpracovaných dobrovolnických hodin a zvolené náhradní mzdy (Salomon a kol. 2011, s. 225). Dostál (2016, s. 22-23) řadí mezi metody náhradní hodinové mzdy: minimální mzdu, metodu Tošnera a Sozanské (1,5 násobek minimální mzdy), metodu MPSV, mediánovou mzdu, průměrnou mzdu, mzdu specialisty a tzv. „independent sector (navýšení průměrné mzdy o odhad výše benefitů v USA v zaměstnání o 12%). Vzhledem k zahrnutí dobrovolnictví do Satelitního účtu neziskových organizací můžeme využít v českém prostředí za náhradní mzdu medián, který ČSÚ rovněž využívá

pro vyčíslení ekonomické hodnoty statisticky zjištěných odpracovaných dobrovolnických hodin.

- Při využití „nákladů náhrad při deklarované tržní ceně“ (tzv. „declared market proxy“) se zjišťuje u vedoucích pracovníků řídících dobrovolníky nebo u přímých adresátů dobrovolnických činností, na kolik si cení práce dobrovolníků a kolik by za ni byli ochotni zaplatit, kdyby nebyla bezplatná (Salomon a kol., 2011, s. 225-226).

b) Přístup nákladů ztracené/obětované příležitosti

Tento přístup se zaměřuje primárně na osobu samotného dobrovolníka a měří hodnotu peněžních vstupů z jeho pohledu. Eventuálně se měří hodnota ušlé činnosti, kterou by dobrovolník mohl vykonávat místo samotné dobrovolnické aktivity. Salomon a kol. (2011, s. 227) uvádí několik variant, mezi které řadí: nulové náklady obětované příležitosti, náklady podle ušlé mzdy dobrovolníka a určení nákladů podle samotných dobrovolníků.

c) Přístup sociálních a společenských přínosů

Tento přístup se na rozdíl od předchozích zaměřuje na výstupy z dobrovolnické práce, tedy přínosy pro společnost, které dobrovolnictví přináší a produkuje. Jedná se zde o „náklady na tržní zajištění přínosů z dobrovolnictví a odhad přínosů dobrovolnictví pro příjemce aktivit“ (Dostál, 2014, s. 22).

VÝZKUMNÁ ČÁST

V této části diplomové práce popíšeme samotný postup a realizaci výzkumu, který byl proveden prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů se šesti respondenty. Nejprve zaměříme pozornost na vymezení cíle výzkumu a výzkumné otázky, popis použitých metod, popis výzkumného souboru, způsob zpracování dat, ve kterých zmíníme tvorbu proměnných, kódování zjištěných dat a popis způsobu, jak jsme analyzovali data. V neposlední řadě interpretujeme získaná data, které shrneme v diskuzi a v samotném závěru diplomové práce.

4 Metodologie výzkumu

V této kapitole se budeme věnovat popisu cíle výzkumu, výzkumného problému a výzkumné otázky. Dále popíšeme použité metody, výzkumný soubor a způsob zpracování dat, tedy zvolenou výzkumnou techniku, tvorbu proměnných, kódování, fixaci dat a způsob analýzy dat. Následně reflektujeme průběh celého výzkumu.

4.1 Výzkumný problém, cíl výzkumu a výzkumná otázka

Tato diplomová práce vznikla za podpory projektu IGA_CMTF_2016_015 Dobrovolnictví v sociálních službách prizmatem vědy o sociální práci a projektu IGA_CMTF_2017_010 Profesionalizace a deprofesionalizace v praxi české sociální práce. Cílem projektu bylo uskutečnění výzkumu zaměřeného na téma dobrovolnictví. Do projektu bylo zapojeno mnoho studentů, každý z nich zpracoval podrobně zvolenou část či oblast týkající se tématu dobrovolnictví, následně vypracované práce tvořily více jednotlivých výzkumů v rámci výše zmíněných projektů.

Cíl výzkumu by měl popsat a určit, čeho má být dosaženo na konci výzkumu ve fázi splnění celého výzkumu. Tímto cílem není pouhé vyřešení výzkumného problému. Důležité je i výsledná data správně interpretovat, prezentovat a uvést jejich praktickou využitelnost. V ideálním případě by mělo následovat doporučení pro další výzkumný postup (Reichel, 2009, s. 47)

Výzkumný problém spatřuji ve skutečnosti, že ekonomická hodnota dobrovolnictví je stále relativně novým konceptem v českém prostředí. Výzkumy

zaměřené na ekonomickou hodnotu dobrovolnictví se provádí již několik let. Můžeme zmínit například statistická data o dobrovolnictví zahrnutá do Satelitního účtu neziskových institucí, mnoho disertačních závěrečných prací věnujících se tomuto tématu a v neposlední řadě i přímé výzkumy zaměřené ekonomickou hodnotu dobrovolné práce v určitých oblastech. Můžeme zde například zmínit výzkum Adry týkající se vyčíslení dobrovolnictví při mimořádných událostech, jako byly povodně. Dobrovolnictví se stalo fenoménem, který zasahuje všechny možné generace, každý si pod tímto pojmem představí neplacenou činnost vykonávanou ve prospěch organizace nebo nějakého jedince. Mnoho dobrovolníků totiž mimo jiné vykonává dobrovolnickou činnost v prostředí neziskových organizací, konkrétně v sociálních službách. S postupnou proměnou podoby dobrovolnictví vyvstává potřeba ho i profesionálně řídit. S tím se pojí i nutnost výstupy dobrovolné práce měřit, kvantifikovat, dokládat a hodnotit. Koncept ekonomické hodnoty je jedním z možných ukazatelů měření dobrovolnictví.

Dalším předpokladem je i proměna samotné osoby dobrovolníka. Panuje předpoklad, že pro motivaci k výkonu dobrovolnické služby by měl dobrovolník vědět hodnotu své vykonané práce. V roce 2015-2016 jsem se zúčastnila evropské dobrovolné služby v Německu. Strávila jsem zde celý rok, pracoval jsem přibližně 30 hodin týdně, ohodnocení mé vykonané práce spočívalo primárně poskytnutí benefitů. S konceptem ekonomické hodnoty dobrovolnictví jsem se ale osobně nepotkala. Podobná situace je i v prostředí sociálních služeb. O důležitosti dobrého managementu a potřebě měřit hodnotu dobrovolnictví se všeobecně v organizacích ví. Otázkou ale zůstává, jak vypadá skutečná podoba ekonomická hodnota dobrovolnictví mezi poskytovateli sociálních služeb. Využívá tento koncept některá organizace, zná ho vlastně někdo? Co si pod ním představí? Jak na něj vlastně pohlíží? Na tuto otázku si zatím nevíme odpovědět. Tuto neznalost považuji za výzkumný problém.

Výzkumným cílem diplomové práce je na základě kvalitativního výzkumu zjistit u vybraných poskytovatelů sociálních služeb, jak je jim znám koncept měření hodnoty dobrovolnické práce a jak s ním pracují.

Hlavní výzkumná otázka zní:

- **Jak pohlíží vybraní poskytovatelé sociálních služeb (dále komunikační partneři - „KP“) na koncept ekonomické hodnoty dobrovolnictví a měření hodnoty dobrovolnické práce a jak s tím pracují?**

Vedlejší výzkumné otázky, které pomohou zodpovědět hlavní výzkumnou otázku a naplnit výzkumný cíl:

- Jak pohlíží KP na dobrovolnictví a dobrovolníky?
- Jaký mají KP vztah s dobrovolníky ve své organizaci?
- Jakou důležitost, přínos a hodnotu přisuzují dobrovolnické práci?
- Uvědomují si KP, že dobrovolnictví může přinášet ekonomickou hodnotu?
- Co si KP představí pod konceptem ekonomické hodnoty dobrovolnictví?
- Co si představí KP pod měřením hodnoty dobrovolnictví?
- Jaké využití ekonomické hodnoty dobrovolnictví si KP představí?

4.2 Popis použitých metod

Vzhledem ke skutečnosti, že se práce zabývá pohledem vybraných poskytovatelů sociálních služeb na ekonomickou hodnotu dobrovolnictví, byl pro výzkumné šetření zvolen kvalitativní výzkum, v němž je kladen důraz na subjektivní zkušenost a vnímání určitých skutečností ze strany respondentů. Cíl výzkumu dle zadání diplomové práce je nicméně zaměřen na znalost konceptu měření dobrovolnické práce. Na samotném počátku jsme tedy stáli před volbou co nejvhodnějšího designu výzkumu. Připravili nejprve tedy malý předvýzkum v podobě dotazníkového šetření zaměřený na pohled poskytovatelů sociálních služeb na ekonomickou hodnotu dobrovolnictví. Cílem bylo zjistit, který z kvalitativního či kvantitativního přístupů lépe obsáhne výzkumné téma. Po dokončení předvýzkumu jsme následně rozhodli pokračovat v kvalitativním výzkumu.

Disman (2002, s. 285 – 287) definuje kvalitativní přístup jako „nenumерické šetření a interpretace sociální reality. Cílem tu je odkrýt význam podkládaný

sdělovaným informacím.“. Kvalitativní metodu můžeme charakterizovat pomocí neexistence standardizovaných metod při získávání dat při zkoumání výzkumného problému (Hendl, 2005, s. 52).

Kvalitativní přístup není zaměřen na zevšeobecnění nebo vyvozování závěrů, ale na získání integrovaného pohledu výzkumných osob v daném prostředí a v dané situaci na zkoumané téma. Hlavním cílem tohoto přístupu je vydefinování způsobu nahlížení určité výzkumné skutečnosti malým souborem zkoumaných osob a vytvoření komplexního hloubkového obrazu o každodenním životě a interakci zkoumaných jedinců (Hendl, 2005, s. 52 – 53).

Miovský (2006, s. 17) spatřuje vhodné využití kvalitativního přístupu v případě existence zkoumaných jevů, které splňují charakter jedinečnosti, neopakovatelnosti a neustálého vývoje či změny. Každý z komunikačních partnerů může tyto jevy nahlížet odlišným způsobem a vnímat je v různě a individuálně.

4.3 Popis výzkumného souboru

Vzhledem k tématu diplomové práce a výzkumnému cíli se zaměřujeme na poskytovatele sociálních služeb. Cílem našeho zájmu byli poskytovatelé působící pouze na území Olomouckého kraje. Vzhledem k této skutečnosti jsme vybrali za nejvhodnější metodu výběru vzorku metodu záměrného (účelného) výběru. Podle Miovského se jedná o jednu z nejrozšířenějších a nejvyužívanějších metod používaných pro výběr výzkumného souboru v kvalitativním výzkumu. Cíleně vyhledáváme potřebné vlastnosti komunikačních partnerů splňující požadovaná kritéria výzkumu. Nejvhodnější uplatnění metody můžeme spatřovat na malém a snadno dostupném vzorku čítající menší počet respondentů (Miovský, 2006 s. 135-136). Výběr vhodného výzkumného vzorku či souboru přesto podléhá mnoha různým kritériím, zároveň musí být vyvážený, aby pokryl co nejširší spektrum možných postojů a oblastí (Kaufmann, 2010, s. 49).

V případě výběru výzkumného vzorku určeného pro předvýzkum jsme postupovali následujícím způsobem. Na základě selekce jsem vybrala z Registru poskytovatelů sociálních služeb všechny poskytovatele v Olomouckém kraji sídlících ve větších městech. Mezi tyto města jsme zařadili Olomouc, Přerov, Prostějov, Hranice na Moravě, Šumperk a Jeseník. Pročetla jsem všechny údaje uvedené v registru, následně

je zkontrolovala na webových stránkách poskytovatelů. Důležitým kritériem pro mne primárně byla ona zmíněná působnost organizace v rámci Olomouckého kraje a v uvedených městech a v nejlepším případě zmínka o existenci dobrovolníků v organizaci. Konečný počet vybraných organizací s hlavním sídlem ve výše zmíněných šesti městech v konečné podobě dosahoval počtu téměř sto poskytovatelů. Těchto sto vybraných vzorků jsme následně a opakovaně oslovovali emailovou cestou s prosbou o vyplnění krátkého dotazníku vztahujícího se k výzkumu. I přes opakované oslovení návratnost vyplněných dotazníků nicméně nepřekročila ani 20 procent.

Vzhledem k výše uvedenému jsme se rozhodli pro změnu strategie. Od odosobněného dotazníku a nezájmu respondentů, jsme se přesunuli ke kvalitativnímu výzkumu a pro respondenty více přijatelné „face to face“ strategii. Rovněž jsme se i v tomto případě drželi záměrného (účelného) výběru respondentů. Zaměřili jsme se na poskytovatele sociálních služeb v Olomouckém kraji. Nebylo pro nás prioritou mít rovnoměrně zastoupené zástupce z výše zmíněných šesti velkých měst, nicméně jsme shledávali důležitým kritériem vyváženost, rozdílnost respondentů a rovněž i různý přístup k působení dobrovolníků v dané organizaci. Nekladli jsme si tedy podmínku, aby v dané organizaci nutně pracovali dobrovolníci. Pohled poskytovatele, který nedisponuje dobrovolníky na ekonomickou hodnotu dobrovolnické práce je pro nás stejně validní a důležitý jako pohled respondentů pracujících s dobrovolníky.

Pocházím z Mikroregionu Uničovsko. Účelově jsem se tedy obrátila postupně na poskytovatele sociálních služeb působících v tomto mikroregionu. Z několika oslovených subjektů souhlasily s rozhovorem dva. Následně jsme rozšířili výběr i na širší okolí. Z Mikroregionu Litovelska a Zábřežska souhlasili s poskytnutím rozhovoru rovněž dva poskytovatelé. Další spádovou oblastí bylo město Olomouc. Zde se nám pro spolupráci podařilo přesvědčit z pěti oslovených rovněž jen dva poskytovatelé. Celkem pro potřeby této diplomové práce bylo získáno šest výzkumných subjektů.

Problémové se v průběhu výzkumu ukázalo rozlišení mezi výzkumným vzorkem, respondentem a komunikačním partnerem vzhledem ke dvěma navzájem propojeným rovinám diskutující osoby. Myšlen je zde samotný poskytovatel sociální služby a zároveň i jeho zástupce. Během výzkumu jsem tedy přistupovala k organizaci jako k výzkumnému subjektu a zaměstnance, se kterým jsem prováděla rozhovor, jsem považovala za komunikačního partnera.

4.4 Metoda sběru a fixace dat

Jako techniku sběru dat jsme pro tento výzkum zvolili polostrukturovaný rozhovor, který je dle Miovského (2006, s. 159 – 161) nejvíce rozšířenou metodou rozhovoru. Polostrukturovaný rozhovor je schopen vyřešit nevýhody plně strukturovaného i nestrukturovaného rozhovoru. Výzkumník si stanoví „jádro interview“, tedy určitou baterii či schéma okruhů vycházejících z jednotlivých výzkumných otázek či výzkumného cíle. Toto schéma otázek je pro výzkumníka závazné, musí být zodpovězeno v každém výzkumném rozhovoru s jednotlivými komunikačními partnery. Zmíněné jádro interview zaručuje probrání důležitých témat, přestože se jednotlivé pokládané otázky a fáze rozhovoru mohou měnit dle potřebných individuálních nuancí a aspektů vyplývajících v průběhu jednotlivých rozhovorů. Pořadí otázek je možné dle potřeby dané situace přehodit. Rozhovor v sobě kombinuje otázky na pevně strukturované podněty a volnou, přirozenou a nenucenou komunikaci tam, kde to rozhovor vyžaduje.

Diplomová práce vznikla v rámci projektu IGA a její pracovní skupiny, přesto se od ostatních prací lišila svým ojedinelým tématem. Konkrétní podoba zjišťovaných témat se nedržela vypracovaného projektového vzoru, které obdržely mé ostatní kolegyně v pracovní skupině. Tvorba otázek a zkoumaných témat byla čistě v naší gesci. Při tvorbě konkrétní podoby polostrukturovaného rozhovoru jsme tedy vycházeli z výše uvedených výzkumných otázek. Z nich jsme následně sestavili seznam otázek, které jsme řadili vzhledem ke své povaze od obecných po konkrétní informace. V průběhu uskutečněných rozhovorů se zjišťované otázky prolínaly či přehazovaly v závislosti na vývoji rozhovoru.

Jednalo se o seznam těchto otázek:

- Můžete mi prosím popsat Vaši organizaci a Vašeho poskytovatele sociálních služeb?
- Jaký je pohled Vaší organizace na dobrovolnictví a dobrovolníky? Jak byste je definovali?
- Jaký je konkrétní vztah Vaší organizace k dobrovolnictví?
- Využili jste v posledním roce nebo využíváte v rámci Vámi poskytované služby dobrovolníky?

Pokud odpověď bude znít **NE**:

- Nevyužíváte dobrovolníky, proč tomu tak je?
- Máte aktuálně nebo jste měli v posledním roce ve své organizaci dobrovolníky? Chcete je mít?
- Pokud ne, tak z jakého důvodu?
- V čem vidíte přínos a hodnotu dobrovolnictví

- Jste si vědomi, že dobrovolnictví může přinášet i ekonomickou hodnotu, kterou lze měřit? Představíte si pod ní něco, případně její využití?

Pokud odpověď bude znít **ANO**:

- Jakou důležitost přisuzujete práci dobrovolníků ve své organizaci?
- V čem vidíte přínos dobrovolnictví?
- Zabýváte se v organizaci tématem hodnoty dobrovolnictví?
- Jste si vědomi, že dobrovolnictví může přinášet také ekonomickou hodnotu?
- Co si pod tímto pojmem představíte? V čem je podle Vás přínosné tuto hodnotu znát? Jakou důležitost jí přisuzujete? Dokážete si představit její praktické využití?
- Provádíte vlastní odhady nákladů spojených s dobrovolnictvím?
- Jakým způsobem evidujete dobrovolnické hodiny?
- Vyčísľujete odpracované dobrovolnické hodiny na peníze?
- Pokud přepočítáváte, jak? (Případně jakou cenovou kalkulaci využíváte)?
- V případě využívání konceptu měření EHD pracujete potom s touto ekonomickou hodnotou ve své organizaci dál?

Pro potřeby uchování dat jsem použila audiozáznam na mobilním telefonu, diktafon, vytištěné polostrukturované dotazníky, do kterých jsem si v průběhu rozhovoru zaznamenávala poznámky a v jednom případě, kdy byl rozhovor z pracovních důvodů respondenta veden pomocí telefonického hovoru byla použita mimo výše zmíněné podoby uchování dat i aplikace, která nahrála probíhající hovor. Pro co nejčistější záznam jsem se snažila vybrat co nejméně rušivé prostředí. Pro prvotní přepis audio záznamů uskutečněných rozhovorů byla využita technika doslovné transkripce. Následně byl zpracován shrnující protokol redukující text pomocí vypuštění s tématem nesouvisejících odpovědí (Hendl, 2005, s. 208 – 210).

Pro následující popis způsobu zpracování dat jsme vycházeli z Miovského (2006), Hendla (2005), Švaříčka a Šed'ové (2007). Přepsané rozhovory jsme podrobili otevřenému kódování, analyzovali a rozdělili text na jednotlivé dílčí jednotky a výpovědi jsme následně skládali do trsů, ke kterým jsme přiřadili kódy v podobě jednotlivých jmen či sousloví. Následně jsme s textem pracovali pomocí tématické analýzy, kdy jsme sledovali výskyt kategorií v jednotlivých případech. Z významově podobných kódů byly vytvořeny kategorie, kterým jsme přiřadili jména či jednotlivá slova a témata. Takto pojmenované kategorie jsme spojovali do následujících „nadkategorií“ podle tématu, oblasti nebo souvislosti.

4.5 Průběh výzkumu a jeho reflexe

Jak již bylo zmíněno, na samotném počátku jsme tedy stáli před volbou co nejvhodnějšího designu výzkumu. Provedli jsme předvýzkum v podobě dotazníkového šetření zaměřený na pohled poskytovatelů sociálních služeb na ekonomickou hodnotu dobrovolnictví. Cílem bylo zjistit, který z kvalitativního či kvantitativního přístupů lépe obsáhne výzkumné téma. Předvýzkum probíhal od podzimu 2017 do jara 2018.

Na základě selekce jsem vybrala z Registru poskytovatelů sociálních služeb všechny poskytovatele v Olomouckém kraji sídlících ve městech Olomouc, Přerov, Prostějov, Hranice na Moravě, Šumperk a Jeseník. Pročetla jsem všechny údaje uvedené v registru, následně je zkontrolovala na webových stránkách poskytovatelů. Důležitým ukazatelem pro mne primárně bylo místo sídla poskytovatele v rámci Olomouckého kraje a v uvedených městech a v nejlepším případě zmínka o existenci dobrovolníků v organizaci. Tato informace nebyla často uváděna, proto jsme nakonec vybrali všechny poskytovatele sociálních služeb v uvedených městech.

Kontaktní údaje včetně výčtu poskytovaných služeb a dalších relevantních informací jsem využila pro tvorbu dokumentu obsahující seznam vytipovaných poskytovatelů. Počet takto vybraných organizací s hlavním sídlem ve výše zmíněných šesti městech v konečné podobě dosahoval počtu téměř sto poskytovatelů. Mnoho z nich ale pod sebou sdružovalo své jednotlivé sociální služby, v konečném měřítku počet dotčených subjektů byl mnohonásobě vyšší. Poskytovatele jsem následně opakovaně oslovovala s prosbou o vyplnění krátkého dotazníku sestaveného na základě výzkumného cíle a výzkumných otázek. Návratnost vyplněných dotazníků nicméně nepřekročila ani 20 procent i přes opakované oslovení organizací. Zjištěná data i z takto malého vzorku ale poukazovala na velkou neznalost konceptu ekonomické hodnoty dobrovolnictví, případně pouze na představu přepočtu dobrovolnických hodin na peníze. Po dokončení předvýzkumu jsem se věnovala dlouhé měsíce postupnému pročítání odborné literatury. Následně během na přelomu roku 2018/2019 jsme přistoupili k pokračování výzkumu pomocí kvalitativního přístupu, pro který jsme účelově získali šest poskytovatelů sociálních služeb (výzkumných subjektů).

Výzkumné subjekty byli osloveni telefonicky, byl jim popsán záměr výzkumu a rozhovorů. V případě souhlasu jsme se domluvili na osobní schůzce, pouze v jednom

případě jsme rozhovor vedli telefonicky. Osobní schůzka proběhla se zaměstnancem daného poskytovatele, který buď pracoval s dobrovolníky (zpravidla koordinátor dobrovolníků) nebo se zaměstnancem zastávajícím vyšší pracovní pozici v organizaci a mohl tak mluvit předkládat pohled svého zaměstnavatele (vedoucí střediska, vedoucí sociálního úseku či přímo ředitel). Rozhovory trvaly většinou 15 až 20 minut.

Během výzkumu jsme měli na paměti tzv. desatero etického chování při realizaci výzkumu. Jedná se o „zachování a poskytnutí soukromí a udržení důvěrnosti, bezpodmínečné pořízení informovaného souhlasu komunikačního partnera, zajištění emočního bezpečí, citlivost výzkumníka směrem k možným dopadům výzkumu, v odůvodněných případech zatajení citů a okolností výzkumu, princip řádného odkazování, reciprocitu (výzkum nesmí ohrozit tělesné ani duševní zdraví zkoumaných), zpřístupnění práce účastníkům výzkumu a zodpovědnost výzkumného pracovníka (za preciznost a objektivitu prováděného výzkumu)“ (Švaříček, 2007, Hendl, 2005, a Pelikán, 1998, dle Dohnalová, 2011, online).

Před i v průběhu rozhovorů jsem se snažila pamatovat na získání nezkreslených validních dat vzhledem k etickým rozměrům výzkumu a k limitům, které v průběhu vyvstaly. Před samotným začátkem jsem komunikačním partnerům jasně popsala náš výzkumný záměr. Důležité pro správně vedený výzkum je získání souhlasu komunikačního partnera (KP), zachování anonymity a dobrovolné účasti na výzkumu bez nátlaku. Spolupráce KP je pouze jeho svobodnou volbou. Všichni komunikační partneři kromě jednoho souhlasili s uveřejněním jména své organizace, vlastní osobu si všichni přáli udržet v anonymitě. Vzhledem k této skutečnosti a sjednocení jsme se nakonec rozhodli anonymizovat i samotné výzkumné subjekty, název organizace tedy nebudeme upřesňovat.

Jako diskutabilní jsem dále spatřovala možné zkreslení získaných dat v průběhu rozhovorů přímo od respondentů, kteří představovali a předkládali pohled poskytovatele (myšleno tedy samotné organizace zaměstnávající pracovníky) na ekonomickou hodnotu dobrovolnictví. Při rozhovoru se mohlo stát, že komunikační partner vnášel podvědomě do rozhovoru své názory či by je mohl vydávat za pohled svého zaměstnavatele. Tomuto zkreslení jsem se snažila předejít směrem ke KP opakovaným zdůrazňováním potřeby formulovat odpovědi z pohledu zaměstnavatele.

Vzhledem k etickým zásadám zde bude uveden pouze popis komunikačního partnera. Celkem se mi podařilo získat data ze šesti rozhovorů. Sběr dat proběhl v měsících únor - duben 2019.

Komunikační partner č. 1 - pracovnice zastávající pozici vedoucího střediska oblastní Charity. Organizace poskytuje svým klientům velké množství rozmanitých služeb převážně ambulantního nebo terénního charakteru. V organizaci pravidelně probíhá Tříkrálová sbírka, které se letos zúčastnilo přes 500 dobrovolníků. Dále probíhá v organizaci postní almužna, potravinová sbírka, kde se dobrovolníci rovněž angažují. V posledních dvou letech středisko spolupracuje s Dobrovolnickým centrem Univerzity Palackého v Olomouci, přes něj v organizaci působili dva dobrovolníci.

Komunikační partner č. 2 – ředitelka příspěvkové organizace města, v organizaci se dobrovolníci v současné chvíli neobjevují a celkově nemají zájem o výkon dobrovolnické činnosti v pobytové službě či ve službách azylového charakteru. Jediným dobrovolníkem v organizaci byla v minulém roce dobrovolnice získaná přes organizaci Jíka. Tato žena byla nezaměstnaná a v dobrovolnictví spatřovala možnost seberealizace. Po nastoupení do zaměstnání přestala dobrovolnickou činnost vykonávat.

Komunikační partner č. 3 – vedoucí sociálního úseku v ústavu pro osoby s mentálním postižením, které se od roku 2013 transformuje do menších bytových jednotek. V průběhu rozhovoru jsem dostala k prostudování velmi podrobné vypracované metodiky a pravidla pro výkon dobrovolnické služby. Dobrovolníci se v organizaci vůbec nevyskytují, přestože je jim organizace nakloněna. Důvodem může být problémovější dopravní dostupnost, organizace sídlí 3 kilometry od města na pokraji lesa v prostorech bývalého zámku.

Komunikační partner č. 4 – koordinátorka dobrovolníků v organizaci s dlouholetou tradicí spolupráce s dobrovolníky. Koordinátorka uvádí, že v aktuálním roce je v organizaci dohromady 200 dobrovolníků napříč všemi poskytovanými službami. Dobrovolnictví je zde akreditováno a profesionálně řízeno.

Komunikační partner č. 5 – koordinátor dobrovolnického centra zřízeného při oblastní Charitě. Organizace má velké množství služeb, ve kterých se dobrovolníci angažují. Dobrovolnictví je zde akreditováno, v roce 2018 bylo v rámci akreditace registrovaných 76 dobrovolníků. Mimo již zmíněné akreditované dobrovolnictví

v organizaci probíhá i neformální neakreditované, nicméně vše je dle koordinátora podchyceno na stejné úrovni.

Komunikační partner č. 6 – koordinátorka dobrovolníků. Dobrovolnický program je zaměřený na doučování dětí, jejichž rodiče jsou klienty organizace.

5 Interpretace dat

Tuto kategorii jsem rozdělila na okruhy výpovědí respondentů podle dílčích výzkumných otázek. Každý z těchto okruhů a otázek v sobě zahrnuje nadkategorie. Jejich stanovení jsme popsali v popisu způsobu zpracování dat. Pro lepší interpretaci jsem se rozhodla ponechat v celku výpovědi komunikačních partnerů, které se týkají uvedených kategorií.

5.1 Výzkumná otázka č. 1 - Jak pohlíží komunikační partneři na dobrovolnictví a dobrovolníky?

Komunikační partneři popisovali **dobrovolníka** následovně:

KP1: „Kdo je to pro nás dobrovolník? Teoreticky bych chtěla říct, že je to ten člověk, kterej za to nechce žádnou odměnu a je naplněn prostě tím srdíčkem, že opravdu mu to tam správně tiká a že chce pomáhat. Otázka taková je ta, jestli chytíme v této době zadarmo dobrovolníky... zatím ano. Ale vždycky myslím na to nějakou protislužbou je trošku jakoby potěšit nějakým bonuskem, jakýmkoliv jiným, když nemůžu finančně.“

KP2: „Dobrovolník je široké spektrum činností danýho člověka, danýho subjektu. Dobrovolnictví za mě i to, že chodím někam pomáhat, jsou to různý zájmový kroužky ve sportě, včelaři, zahrádkáři, všichni ti co to dělají bez využití nebo zaplacení svých hodin, svého osobního času, bez nároku na mzdu nebo nějakých tady těch prostředků. Takže dělá to od srdce, dělá to, protože ho to baví a chce....“

Skutečně je to od srdíčka. Já si myslím, že ano... Protože ten člověk k tomu něco cítí, má k tomu nějaký vztah a nějak ho to vnitřně motivuje podat pomocnou ruku, jestli to budu jako dobrovolník, že budu chodit někde za seniorem a s ním si budu povídat o tom, jaký je dneska počasí nebo o tom, že budu chodit do nějakýho zájmovýho kroužku a budu tam s děckama skákat přes trampolínu a vím, že ty děti to baví a je nějak vyžitéj jejich volnej čas. Já si myslím, že v této oblasti dobrovolnictví je to úplně jedno nebo jsou to ochránci přírody, jako dobrovolnictví je široký spektrum, ale je to pro ty lidi nějakým způsobem... chtějí to dělat a baví je to.“

KP3: Tak já bych osobně i za organizaci řekla, že dobrovolník je člověk, který by sem docházel a chce sám ze své vůle bez ohledu na to, že za to něco bude mít, pomáhat lidem. Já si myslím, že to je i takhle, že v tom duchu jak jsme se bavily s kolegyní, že na to máme i směrnici, že v podstatě dobrovolníci, pokud by u nás byli, tak za to nedostávají žádnou mzdu a ta odměna je vlastně v rámci toho, že ten klient bude spokojený a v tomhle duchu je celá ta organizace.“

KP4: „Dobrovolník je člověk, který je ochotný ve svém volném čase a bez nároku na úhradu věnovat někomu svůj čas a svou společnost.“

KP5: „Dobrovolník je osoba, která se rozhodne věnovat nějakou část svého volného času a chce dělat něco pro druhé. To je taková nejjednodušší definice, která mne napadá.“

KP6: „Pro nás je to člověk, který si chce získat určité zkušenosti v rámci této praxe a většinou když vyplňují nějaké dotazníky, tak uvádí, že chtějí pomáhat nebo se chtějí věnovat této klientele v rámci této profese. Chtějí se věnovat dětem nebo podobným rodinám, nebo si tu často plní svoji školní praxi. Máme tu tedy často studenty, dále například tři i starší dobrovolníky. Jedna paní má doma dvě děti, k tomu má práci a přesto přišla doučovat. Další dobrovolník je již v důchodu a poslední má kolem čtyřiceti let a rozhodl se také pomáhat jako dobrovolník.“

5.2 Výzkumná otázka č. 2 - Jaký mají komunikační partneři vztah s dobrovolníky ve své organizaci?

Pro všechny komunikační partnery byla potřebné nejprve **vysvětlit a popsat vlastní organizaci**. Tento popis pomůže pro lepší přehled možností výkonu dobrovolnické služby v daných organizacích. Dalším důležitým bodem bylo popsání možností pro **výkon dobrovolnické činnosti**:

KP1: „Naše organizace poskytuje sociální a zdravotní služby. Sem patří pečovatelská služba, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, nízkoprahové denní centrum. Potom tady máme Vobis centrum, což je humanitární sklad, kompenzační pomůcky, mimořádné události a charitní bazárek. Máme tu spoustu možností pro dobrovolníky.“

KP2: „My jsme příspěvková organizace města Uničova. Máme 4 zaregistrovaný sociální služby, což je azylový dům, noclehárna, domov pro matky s dětmi v tísní a pečovatelská služba. Fungujeme na území města a v příměstských částí, jako je dalších asi 7 nebo 8 obcí. Máme ještě 1 obec, tam poskytujeme 1 sociální službu v rámci pečovatelské služby, ale jinak jako v obcích, které jsou jako v rámci mikroregionu, tak tam dojezdnost nemáme. Takže to je naše působnost. Cílem naší organizace je pomáhat lidem, kteří v různých situacích a v různých nějakých stupních svého omezení potřebují naši pomoc.“

KP3: naše organizace je příspěvkovou organizací, zakladatelem je Olomoucký kraj a poskytujeme 3 služby. Jedná se o službu Domov pro osoby se zdravotním postižením, Domov se zvláštním režimem a Chráněné bydlení a všechny tyto služby jsou zaměřené nebo cílovou skupinou klientů jsou osoby s mentálním postižením. To je tak asi jako... Pak možná se týká těch služeb, tak ten Domov se zvláštním režimem poskytujeme jenom mužům, ostatní služby poskytujeme mužům i ženám. No a jako organizace jsme zapojeni do procesu transformace. V rámci procesu transformace vznikla právě nová služba

Chráněné bydlení, kterou poskytujeme od roku 2017, tam poskytujeme tuto službu celkem 17 klientům po 3 domečkách a teďka v letošním roce by se mělo začít rekonstruovat další objekty, které jsou zakoupené a měly by se začít stavět nové objekty. Rekonstruovat by se mělo asi 8 měsíců, stavět zhruba rok a potom začneme dál vlastně znovu pracovat na tom, aby se ti klienti přestěhovali do těchto nových domácností, tam jsou samozřejmě stanovené podmínky, to už máme trošku jako vyřešené, máme udělaný transformační plán, podle kterého teďka vlastně jedeme a cílem vůbec v letošním roce je zpracovat nějakou logistiku a plán toho, jak to stěhování bude probíhat, protože se to bude týkat celkem 145 lidí.“

KP4: : „Máme tady sociální služby, což je osobní asistence, sociální aktivizační služba pro seniory a osoby se zdravotním postižením a sociální aktivizační služba pro rodiny s dětmi a potom máme dobrovolnické programy, což je pomoc osamoceným seniorům a osobám se zdravotním postižením, pomoc pečujícím při hlídání nemocných a zdravotně postiženým, programy pro mládež, děti a rodinu, dopisování s vězni, 3G napříč generacemi, snad jsem na nikoho nezapomněla.“

KP5: „My jsme charita, tedy nestátní nezisková organizace založená v roce 1992. Služby, které poskytujeme: Je to domácí zdravotní a hospicová péče, fyzioterapie, léčebná rehabilitace a masáže, charitní pečovatelská služba, občanská poradna, půjčovna zdravotních a kompenzačních pomůcek, odlehčovací služba, osobní asistence, individuální přeprava. Pak máme denní stacionář Domovinku, což je denní stacionář pro seniory. Denní stacionář Okýnko, což je stacionář pro osoby se zdravotním znevýhodněním a Oázu, denní centrum pro mentálně handicapované. Pak funguje sociální rehabilitace, středisko Naděje, což je středisko humanitární krizové sociální pomoci a dobrovolnické centrum. To je víceméně tak všechno. Máme spoustu služeb, je to takové napříč všemi sociálními službami, které existují.

Respondenti dále popisovali **organizační zajištění dobrovolnictví** v jejich službě:

KP1: „My tady nemáme registrované dobrovolníky...neuzavíráme s dobrovolníky smlouvu... chci říct, že tady máme opravdu dobrovolníky ochotné, že zatím mají to srdíčko a že teda po nás nechtějí žádnou odměnu.“

KP2: „Dobrovolnice u nás byla přes organizaci JIKA. My jsme figurovali jako přijímající organizace.“

Ona ta paní se přihlásila sama od sebe, ale já v rámci abych měla nějakého dobrovolníka a nějak si ho ošéfovala i ohledně nějakých personálních věcí, na to nějak nemám prostor ani kapacity, tak jsem požádala vlastně tu JIKU o navázání spolupráce, takže my jsme se tak nějak domluvili, s tím že já... protože oni tady dobrovolníky jako nemají. Oni pokrývají vesměs Olomouc, jako v Olomouci je to velký město, v Olomouci jsou studenti, je tam úplně jiná klientela lidí dobrovolnictví, takže oni to tam mají lépe zmapováno a v těch menších městech, aspoň já z toho mám takový dojem, těch dobrovolníků zas tolik není. Takže my jsme takhle navázali spolupráci s tím, že JIKA v Uničově žádného dobrovolníka

registrovaného nemá a já mám dobrovolníka, kterýho bych chtěla mít nějak opatřeného, zajištěného, takže oni si ji převzali jako pro nás.“

KP4: „Máme tady ve všech programech dohromady 200 dobrovolníků. Všechny dobrovolnický programy máme akreditovaný, takže každý dobrovolník má podepsanou smlouvu, má podepsanou mlčenlivost a je pojištěný... No kromě toho, že jsou teda zapojení do té služby, do té sociální služby často, takže my s nimi hodnotíme průběh té služby, tak jim poskytujeme povinné vstupní vzdělávání, nabízíme jim i těm stávajícím dobrovolníkům už nějaké další kurzy specializované. Mají pravidelný supervize, patří do toho i neformální setkávání. To že mají... že každý má k dispozici svého koordinátora, každý má k dispozici brožuru metodiky. To je tak asi z těch nejzákladnějších věcí všechno.“

KP5: Dobrovolnické centrum je u nás od roku 2006 a funguje jako klasické dobrovolnické centrum. Řídíme se samozřejmě zákonem, jednak o sociálních službách, ve kterém je samozřejmě zmíněno také dobrovolnictví... víceméně se snažíme zajišťovat přípravu celé organizace na práci dobrovolníků. Dobrovolníky vyhledáváme, evidujeme, snažíme se je vybírat, nějakým způsobem připravovat samotné dobrovolníky a snažit se je vybírat tak, aby jim vyhovovala ta činnost, která jim bude posléze svěřena. Snažíme se dobrovolníky proškolit. Potom víceméně spolupracovat s vedoucími služeb. Zase potom následuje školení přímo k té službě.

Máme akreditovaný program. Akreditaci vždycky prodlužujeme, je to na čtyři roky tuším. Akredituje to Ministerstvo vnitra a máme tam program Dobrovolnictví v sociálních a zdravotních službách. Konkrétně ten akreditovaný program. Máme tedy ještě druhý neakreditovaný progra, který má název Dobrovolník, ale víceméně většina dobrovolníků spadá pod ten akreditovaný.

V roce 2018 jsme jich měli registrovaných 76. Celkem dost. Víceméně jsou to dlouhodobí dobrovolníci. Když se nám hlásí na nějakou sbírku, nebo když je nějakým způsobem vyhledáme, tak s nimi počítáme i do budoucna. Snažíme se, když se ta sbírka opakuje, tak je kontaktujem a většinou, když je potřebujeme, tak nám vyjdou vstříc. Samozřejmě se ti dobrovolníci točí, někteří se odstěhují, někteří skončí, pak zase přijdou noví atd.

KP6: „Náš program není akreditovaný podle zákona o dobrovolnické službě, již se na něj nevztahuje.

Dalším shodně zmiňovaným bodem byl **přístup organizací k dobrovolníkům a popis dobrovolnických činností v organizaci:**

KP1: „Jsme rádi za každého dobrovolníka“

KP1: „Dobrovolníci se u nás objevují. Máme buď dlouhodobé nebo krátkodobé. Hlavní je Tříkrálová sbírka, protože jsme vlastně Charita. To je vlastně úplně obrovský počet dobrovolníků, jsou to velké čísla. My jsme tady měli 120 skupinek, co tady byla tříkrálová sbírka letošní. Mám tady celkové srovnání. Za rok 2019 bylo 126 pokladniček, tudíž krát tři králové a vedoucí, tedy čtyři. Vedoucí skupinky

je vlastně také dobrovolník. Takže tady mám nějakých 504 lidí teď na letošní tříkrálové sbírce Mikroregionu Uničova. Tohle je každým rokem a je to největší sousto. Odměnou pro ně je to, co si klasicky vykoledují. Nemyslím tím ale peníze, ale sladkosti a tak. Děti to mají jako takový malý bonusek. Potom se pro ně dělá kino. Teď jsme pro ně zaboookovali celé kino a děti šli na představení Králíček Petr.

Pak jsou spíše krátkodobí. Tam je třeba národní potravinová sbírka, ta vlastně bývá v listopadu. Tam když se podívám na nějaké čísla, tak bylo 19 dobrovolníků. Převážně to byly studentky z gymnázia, ale mezitím se pohybovaly vlastně zástupci jeden nebo dva z organizací, které podporujeme. To znamená z Klokánku dvě zástupkyně a z azylového domu jsme měli také dvě zástupkyně. Takže tohle bylo také v rámci dobrovolnictví, ale ty potraviny šli pro ně na pomoc. Pak přes nějaký portál do 22 dobrovolnictví jsme měli nahlášeného jednoho člověka a ten si letos přivedl ještě přítelkyni. Prý si to vygooglili. Takže přišel úplně cizí člověk, který se nahlásil, že by chtěl pomáhat.... Letos ho tu máme druhým rokem, loni zde byl poprvé přes ten nahlášený portál.

Mě ho vlastně z toho Centra dobrovolnictví přidělili nebo dali mi informaci, že má zájem a letos si přivedl teda ještě přítelkyni. Takže to je například ta Potravinová sbírka. Pak je, že jsem měla dobrovolníky na plese, třeba tady ty děvčata z gymplu, ale to byl opravdu už malý počet, že tam bylo jenom potřeba do šatny a do bufetu a s tím, že pak máme dobrovolnice a to bych řekla, že je tokové větší ustálenější, ale jsou to senioři, tak jsou v našem charitním, to se tak teď jmenuje VOBIS centrum PRO VÁS Charitní bazárek a už to není jako Charitní šatník, ale je to nově Charitní bazárek, protože oni nám lidi dávají nějaký talířky, sklínky atd. prostě věci materiálové, nejenom oblečení, tak zase je dobrý obohatit ten... takže to už není šatník, ale bazárek. A tam jsou dobrovolnice, které tam jsou dvakrát týdně, střídají se, takže bych řekla, že tam se točí 8–10 dobrovolnic. Těch babiček. Ty jsou tu celý rok. “

KP2: Já jsem otevřená dobrovolníkům, ale je fakt, že se nějak moc dobrovolníci nehlásí. Teď tu žádného nemáme. Asi je moc nepřitahuje naše cílovka, mohli by chodit pouze na pobytový úsek k seniorům, protože na noclehárně nebo azylovém domě moc možnosti pro dobrovolníky nemáme. “

KP2: „Není v našich silách cíleně vyhledávat dobrovolníky, čekáme, kdo se ozve sám.“

KP2: „Vloni se nám podařilo vlastně jednoho dobrovolníka získat, takže byla to paní, která chodila za seniorkou si povídat v jejím volném čase. Byla registrovaná v rámci dobrovolnictví v organizaci JIKA Olomouc, takže byl registrovaný dobrovolník, takže za ni se zodpovídala ta organizace... My jsme byli pouze přijímací organizace tady... Už ale nechodí, paní nastoupila do práce, je časově vytížená, dojíždí do Olomouce, takže dobrovolnictví tady u nás momentálně skončilo v důsledku, že nemáme jiného dobrovolníka, jinou nějakou nabídku.“

KP3: „Aktuálně teď nemáme žádné dobrovolníky. Popravdě tady nebyli roky. Dřív tady naproti přes silnici byli kasárny, když byla vojenská služba jako ta náhradní nebo já nevím, jak se to jmenovalo, tak ti sem ještě chodili, tak ti byli takhle navíc. Teď jsme celý léto tady ztroskotávali na tom, že jsme to neměli úplně ukotvené ty hranice, jakým způsobem ten dobrovolník bude odměňován, nebude odměňován. Pak když se teda udělala teďka tady ta směrnice, tak jsme se pokoušeli sehnat nějaké dobrovolníky, tak se

nám opravdu nepodařilo s tím, že tady ta dojezdová vzdálenost je prostě velmi špatná, takže se snažíme zajistit všechno svými silami.

Pokud by tady dobrovolníci byli, tak bysme chtěli, aby vlastně se spíše individuálně věnovali klientům. To znamená, že by s nima chodili na procházky, že by si s nima povídali, že by si s nima třeba četli nebo s něma třeba hráli nějakou stolní hru. Spíš fakt takováhle vyloženě individuální péče.

To co vlastně nejsme my schopni poskytnout jak kdyby z vlastních sil, že mi bychom i poskytli naše auto a on by toho klienta třeba i vzal, pokud by si troufl a zajel by s ním třeba i do města. V tomhle jakoby spatřujeme to dobrovolnictví.

Chtěli bychom mít dobrovolníky, ale momentálně tu žádní nejsou a my máme spoustu starostí s procesem transformace. Možná, jak budou klienti bydlet ve městě, tak se někdo objeví.“

KP4: „My na těch dobrovolnických programech stavíme, sociální služba je stejně důležitá jako ty dobrovolnické programy, ale ty naše dobrovolnické programy mimo jiné moc hezky doplní naši sociální službu, takže jsou pro nás ti dobrovolníci nesmírně nesmírně důležití. Bez nich bychom nemohli fungovat. Nešlo by to bez nich, protože ti dobrovolníci jsou společníci těm lidem, takže tím pádem by to byla ta služba bez těch společníků, takže by tak úplně nebyla, nebylo by to to ,co od nich chceme ta služba. Máme tu teď asi 200 dobrovolníků.

KP5: :Vzhledem k tomu, že tu jsme v Dobrovolnickém centru, tak hodně pracujeme s dobrovolníky... jednotlivé činnosti záleží na výběru daného dobrovolníka. Záleží, k čemu má blízko, co mu vyhovuje. Pokud má zájem si povídat, něco předčítat, tak ho pošleme na domovinku, kde se věnuje seniorům. Když je nějak manuálně zručný, tak ho pošleme na Oázu nebo na Okýnko, kde tvoří společně s handicapovanými. Ale třeba ty sbírky.... Ted' nás čeká materiální, bude se sbírat oblečení, tak budeme potřebovat dobrovolníky. Víceméně se to prolíná všema našima službama. Když chce někdo něco dělat, tak se mu snažíme nějak vyjít vstříc.

KP6: „Náš program není akreditovaný podle zákona o dobrovolnické službě, již se na něj nevztahuje. S dobrovolníky pracujeme v rámci doučování, což je dobrovolnický program. Tento program poskytujeme pouze v případě, že rodiče jsou klienty naší služby a doučování poskytujeme v rámci konzultací s garantem rodiny. Samostatné doučování tady nemáme. Doučování zajišťují dobrovolníci. Momentálně tady máme asi osm devět dobrovolníků, ale jejich počet se celkem střídá. Odvíjí se podle toho, kolik dětí tu máme. Jednou jsme měli dětí víc a proto tu bylo jeden čas i patnáct až dvacet dobrovolníků.“

5.3 Výzkumná otázka č. 3 - Jakou důležitost, přínos a hodnotu přisuzují dobrovolnické práci?

Otázku **důležitosti** dobrovolnické práce, její **hodnoty a přínosu** komunikační partneři zmiňovali velmi obsáhle:

KP1: „Přínos je některých stávajících dobrovolníků zajišťujících chod bazárku a klubu pohoda spočívá víceméně v tom, že financují další služby a pomáhají je udržovat. Oni jsou schopni ufinancovat provozní náklady, z toho co se vydělá v obchodě, když navíc sami nechtějí za to peníze“.

KP1: To se teprve rozjíždí a centrálně se to taky z arcidiecézní charity rozjíždí více, vlastně klást důraz na to dobrovolnictví a i u nás se to postupně rozjíždí.“

KP2: Já si myslím, že to bylo oboustranně přínosné. Přínosné v rámci organizace to, že zaprvé jsme to měli na internetových stránkách, měli jsme to i jakože v cílech, protože dobrovolnictví je prospěšná věc, vypovídá to o celkové té organizaci ten pohled, jakože nejsme nějak uzavření, separovaní a nic neskrýváme. I pohled z té strany toho dobrovolníka, který semka docházel, tak jsem vnímala zpětnou vazbu, jak vidí ten člověk ten dobrovolník i tu organizaci nebo toho klienta. Zároveň bychom bez ní ale dokázali obejít. Bylo to dobré doplnění naší práce.

Tak jak jsem říkala, je to ta zpětná vazba na pohledu té organizace a pohledu té naší práce a i ten klient, on Vám se chová, jiný věci Vám sdělí, jste pracovník jako zaměstnanec nebo přijdete do té služby jako cizí osoba nezávislá, která si přijde fakt jenom pokecat, takže ten přínos vidím i v té možnosti toho klienta sdělit informace, který by nikde jinde neřekl. Ale nemyslím si, že by to byla forma nebo neočekávám, že by ten dobrovolník, já to teď řeknu úplně laicky, donášel, to ne. Pro nás je takovým mostem mezi klienty a pracovníky.“

KP3: Hlavní přínos dobrovolnictví? To se asi budu tak jakože opakovat, no já osobně vidím fakt přínos v tom, že těm klientům se bude individuálně někdo víc věnovat nebo že s něma bude, protože ideální je když je 1 na 1, prostě ideální stav a oni když jsou to i klienti, kteří jsou odmalička tady v těch zařízeních, což je většinou převážná část klientů, že to tady tak mají, tak vlastně oni nikdy nezažili takovou tu rodinnou péči, to, že je tam mamka, vždycky byli v tom kolektivu a oni tímhle životem jsou strašně poznamenaní, protože pak je to o tom, že to co si urvu, to mám a proto oni strašně vyhledávají ten individuální přístup jakože mám fakt jako toho člověka sám pro sebe.

KP4: „Hodnota, přínos a důležitost dobrovolnictví... třeba když se bavíme čistě o dobrovolníkovi v sociálních službách.? Jak to říct nekomplikovaně... Začnu trošičku dál. Mně přijde nesmírně zásadní sousedská výpomoc, tak jak je to třeba na malých městech nebo jsem si možná trochu zapřeháněla, na vesnicích, že někdo někomu přinese nákup, že někdo strčí hlavu do dveří a zeptá se, je všechno v pořádku, že někdo k někomu přijde na návštěvu. To pochopitelně už v dnešní době ve velkých městech nejde, takže ten dobrovolník je něco jako ta sousedská výpomoc, to není to správné slovo, ten sousedský zájem. To že ten dobrovolník přijde jednou týdně na tu návštěvu, vlastně zjistí, že je všechno v pořádku, ten klient si má

s kým popovídat, sdílet s kým své radosti a starosti, on má tu možnost těšit se na obyčejnou návštěvu ... Za nás hlavní přínos je v tom, že dobrovolník je takový městský soused.“

KP5: „Hodnota dobrovolníka? Jakože bychom to takhle přímo zmiňovali, tak to ne. Nicméně například celá naše charita je o nějakých hodnotách, křesťanských že jo. Ale že bychom řešili jako to křesťanství a dobrovolnictví to ne... Co se týče přínosu, no teď' at' to nevyzní blbě... prostě je to někdy práce navíc... nicméně je to určitě přidaná hodnota v tom, že dokážeme klientům v našich službách nabízet něco víc, než jen paletu těch služeb, které nabízíme. Takže určitě ten volný čas. Například na Domovince, ten pohled z venku, který s sebou přináší, je něco, na co pracovníci nemají prostor, nebo to nedokážou v rámci své pracovní náplně zprostředkovat. Každý dobrovolník má svou vlastní úlohu, která je nenahraditelná.“

KP6: „Pro mne jako pro koordinátora dobrovolníků jsou velmi užiteční. Dále myslím, že celkově pro celou tuhle službu rodinného centra je to skvělý doplněk služby. Nejsou pro nás úplně zásadní, protože práci centra zajišťují zaměstnanci.

Já teda začnu napřed ještě tím, že jsme tady předtím měli program 5P. Jednalo se o doprovázení dětí, nebylo to ale klasické doučování, jak máme teď'. Popravdě to doučování hodně navazuje na 5P, není to jenom o té výuce a těch výchovných věcech, ale je to celkově o tom vztahu. Ty děti tady dostávají určitou podporu, jakoby kamaráda. Nerada používám ten termín vzor, spíše myslím takovou menší inspiraci, zároveň je tady takový partnerský vztah, který se vytváří.“

5.4 Výzkumná otázka č. 4 - Uvědomují si komunikační partneři, že dobrovolnictví může přinášet ekonomickou hodnotu?

KP2: „Asi by to nějakou hodnotu mít mohlo, ale moc mě teď' nenapadá, co si pod tím představit.“

KP3: „Popravdě jsme nad tím nikdy přímo nepřemýšleli.“

KP3: „Když se na to ptáte, tak určitě to dobrovolnictví má nějakou ekonomickou hodnotu. Ted'ka určitě ne, co se týká toho zabývání se tady tímto tématem, tak to bylo, že jsme chtěli mít nastavený ty pravidla. Pravidla jsme nastavili, pokoušeli jsme se sehnat ty dobrovolníky, nebylo jako kdyby jednou, vím, že se o to pokoušeli už předtím, teď' jsme se pokoušeli znovu a nepodařilo se nám to, tak ted'ka se tady tomuhle úplně nevěnujeme. A je to i hlavně že ta transformace nám zabírá strašnou spoustu času.

Možná jsme o té hodnotě uvažovali před časem na začátku, protože když já jsem sem nastoupila, tak řešilo se, jakým způsobem by se ti dobrovolníci hradili, jestli by se jim dávala nějaká mzda, jestli by se jim platili cestáky a takhle. Tady to vím, že se hrozně řešilo a že to má návaznost na naše finance, protože jsou dotace a jsou na to taky určitý pravidla a to vím, já do té ekonomiky vidím jenom zběžně, takže v tomhle byl trochu problém. Že tam jsme naráželi na to, jakým způsobem by se to dalo financovat, protože právě že jsme příspěvková organizace, takže musíme dodržovat pravidla, které nám vlastně

určuje kraj a jednak zákon a tady tohle, ale to by musela Vám o tomhle ekonomka... to vím, že z toho začátku to problém byl.“

KP4: „Ano, už jsme se s tím setkali. Nicméně my jako koordinátoři s tím nepracujeme, vedení ale ano pouze ve vyčíslování hodin myslím... No my jako pracovníci si uvědomujeme samozřejmě morální hodnotu i tu finanční hodnotu. My jako koordinátoři pracujeme s tou morální hodnotou, protože jak pro klienta je strašně důležitý aby toho klienta získal a měl, tak pro nás je důležitý, abychom toho dobrovolníka získali a udrželi, takže se jim věnujeme, nabízíme mu svůj čas a energii, dovolí to koordinátor a to beze zbytku. A co se týká toho finančního zajištění nad tím vším, to víme, ale nepracujeme s tím. S tím pracuje naše vedení.“

Ta ekonomická hodnota je to zřejmě přepočítávání nebo se v tom skrývá ještě něco dalšího, moc nevím. To že dobrovolnictví má i ekonomickou hodnotu musím říct, že mě osobně došlo mnohem později než že má morální hodnotu, jo takže ta morální hodnota toho dobrovolníka je dle mého názoru víc než ta ekonomická role dobrovolníka.“

KP5: „Ano, již jsme se s tím potkali.“

KP6: „Moc netuším, ještě jsem se s tím nepotkala.“

5.5 Výzkumná otázka č. 5 - Co si komunikační partneři představí pod konceptem ekonomické hodnoty dobrovolnictví?

Nejčastěji si představují následující:

KP1: „To bude asi finanční přínos, ne? Například Tříkrálová sbírka... tam opravdu ten přísun vidím, když vlastně znova jdeme do té tabulky toho srovnání, tak vlastně tady těch 500 lidí mi v této chvíli mi s těmi 126 pokladničkami přinesli 517 880 Kč, takže tam ano, tam je to, že se to dá vyčíslet, upřesnit, ale musíme ještě počítat z toho, že vlastně toto vykoledovali celkem, ale sem do charity půjde 58 % tady z těch vykoledovaných peněz jdou zpět tady do té charity a to je teda podle mě ten finanční přínos, co mi dobrovolníci tady přinesli...Takže víceméně ta ekonomická hodnota toho dobrovolnictví spočívá v tom, kolik dobrovolníci jako kdyby vydělají a jakým jsou pro nás přínosem.“

KP2: „Jo, ta ekonomická hodnota... pro klientku si myslím, že ekonomická hodnota je ta, že pokud by měla nějakého osobního asistenta nebo pečovatelku, která by si tam s ní chodila povykládat nebo dohlížet nějakou osobní asistenci, je to sociální služba, je to hrazená služba. Takže za nějaký povídání, jako těžko bude někdo ve své pracovní době dělat někdo něco zadarmo. Takže určitě. Pro pracovníka ekonomická nebo pro toho dobrovolníka tam je ta potěcha a získání nějaké zkušenosti, kterou může potom uplatnit někde jinde, třeba i potom na té profesní dráze a tam třeba potom dostane tu ekonomickou nějakou hodnotu no a z naší strany je tak jako z toho pracovníka je to člověk, který u toho klienta třeba je, povídá si s ním a já tam nemám zaměstnance. Díky tomu ušetřím finance, které bych mohla využít jinde.“

KP4: „O ekonomické hodnotě dobrovolnictví jsme už slyšeli, určitě se o tom ví. Já jsem určitě někde viděla už i nějakou statistiku, kolik hodin ročně dobrovolníci naskrz celou republikou odpracují. To jsem někde viděla, to určitě existuje. Dobrovolnictví celkově napříč celou republikou....

Ta ekonomická hodnota je to zřejmě přepočítávání nebo se v tom skrývá ještě něco dalšího, moc nevím. To že dobrovolnictví má i ekonomickou hodnotu musím říct, že mě osobně došlo mnohem později než že má morální hodnotu, jo takže ta morální hodnota toho dobrovolníka je dle mého názoru víc než ta ekonomická role dobrovolníka.

Když bude dobrovolník u nás vykonávat různé činnosti, asi to bude mít vždy tu stejnou hodnotu... Bude mít určitě tu stejnou hodnotu, protože on dělá vždycky jedno a to samý, jedno jestli ten dobrovolník dochází do domácnosti k tomu člověku anebo do toho domova důchodců. Pořád je jeho činnost a role úplně stejná. Obávám se, ale že to je každý dobrovolník v sociálních službách, protože on má být tím společníkem. To budou mít všechny organizace stejný, co mají tenhle typ dobrovolníků.

KP5: „Ekonomická hodnota..... hm. No když mi řeknete „ekonomická hodnota dobrovolníka“, tak si právě představím, že dobrovolník vykonává nějakou práci pro organizaci zdarma, ze které může těžit. Já teď přesně nevím, jaký má názor vedení, nicméně jak to říct? Dobrovolník by neměl být přepočítáván na peníze, protože to potom je špatně. On nabízí něco, co dává zdarma a je to přidaná hodnota té organizace. Přidaná hodnota toho samotného člověka, něco co přináší a o co se chce podělit. Tohle nemůžeme přepočítávat na peníze. Možná občas i ten příklad s rozpočty, dobrovolnictví je nějak špatně financováno, nebo se špatně financuje. K tomu se dostáváme v rozpočtech a je to takovým bodem střetu názorů. Já si jedu to svoje, že by dobrovolníci neměli být přepočítáváni a mělo by to být spíše bráno jako zájmová činnost těch dobrovolníků a ne jako levná pracovní síla.

Ono se sem na nás obracejí i z jiných organizací, které by rády spolupracovali v rámci vysílací a přijímací organizace, tak to často vnímám takto. Chybí jim personál, rádi by uplatnili naše dobrovolníky přímo ve službách jako nahrazování personálu. To samozřejmě nemůžou a je to celé špatně. Stává se to. U nás přímo v organizaci se to snažíme chápat jinak, ale občas se tomu také nevyhneme. Jako těch lidí teďkom co je k dispozici na trhu práce, tak je dost.“

KP6: „Moc nevím, jak na tohle odpovědět. Napadá mě třeba společenský a sociální rozměr dobrovolnictví, pak třeba i ten ekonomický, když o tom chcete mluvit. Tu hodnotu určitě navyšuje fakt, že většina dobrovolníků jsou studenti nebo nějakí zkušení dobrovolníci, kteří jsou proškoleni výcvikem, takže umí pracovat s naší klientelou, mají zkušenosti na to doučování... a ta ekonomická hodnota.... Což hlavně zde vidím, tak se jedná o fakt, že naše dobrovolnická aktivita je bezplatná v rámci této služby. Hodně klientů z tohoto zařízení oceňuje, že je to bezplatná služba. Myslím, že je to hlavně o té bezplatnosti a o financích, jinak nevím.

Zároveň si někteří pod ekonomickou hodnotou představovali **náklady**, které organizace musí vynaložit na dobrovolníky.

KP1: „Stojí nás pojištění, tedy kromě národní potravinové sbírky, to jde přes centrální pojištění.“

KP2: „Papirově jsme nic neřešili, ani žádné náklady s ní nebyly, protože jsme byli v roli přijímající organizace. Já jsem nic neřešila, ne. Já jsem vlastně jenom doplňovala docházku a registrovala jsem si hodiny.“

KP3: „ Asi mzdy, celkové náklady a finance na dobrovolníky“

KP4: „Pod ekonomickou hodnotou si dokážu představit i to, co nás dobrovolníci stojí.. Víte co mě ještě napadlo tak jako z druhé strany? Že mám pocit, že je podle mě taková povědomost o tom, že když organizace sdružuje dobrovolníky, dobrovolníky, kteří pracují zadarmo, takže pečovat o ně taky nestojí žádný peníze, což ale to je míchání jablek s hruškama, protože ta péče o ty dobrovolníky je zaplatit koordinátora, zaplatit telefon, zaplatit počítač, dobrovolníkům proplácet jízdné, dobrovolníkům proplácet výpis rejstříku trestu, dobrovolníkům organizovat školení, obrovskou část v tomhle hraje pojištění. Takže na tohle všechno je potřeba sehnat peníze, aby mohli být dobrovolníci, kteří zadarmo vykonávají nějakou činnost.

KP6: „Ekonomická hodnota dobrovolnictví by mohla znamenat toto... Možná ekonomická náročnost a to, co stojí vedení dobrovolníků nás. Nicméně jsou předem dané finance, které jsou na to zprostředkování programu vyčleněny a z toho jde můj plat, zároveň různé potřeby programu, školní potřeby.

5.6 Výzkumná otázka č. 6 - Co si představí komunikační partnři pod měřením hodnoty dobrovolnictví?

Nejčastěji uváděným a zmiňovaným byl **přepočet dobrovolnických hodin na finanční částku:**

KP1: „Normálně nepřepočítáváme. Ale jak říkám, kdyby se to přesunulo do toho třeba na té pečovatelské službě a věděla jsem, že ten člověk mi tady každý den 3 hodiny rozváží obědy, takže přesně vím, že mzda pečovatelky je ta a ta, takže o to mám ušetřený a ponížili ty náklady té pečovatelské služby, tak tam by se to dalo úplně čistě jasně krásně vidět. Nebo jakákoliv pomoc, jak říkám administrativní nebo ať jak nebo takhle, prostě máme nějaké síť a on nám to pomůže zapojit atd., tak je to hned, vlastně se to dá hned říct, ušetřili jsme peníze, spočítat si normální cenu ať jak a teď vlastně to všechno je. A třeba konkrétně ať jak... Kamil spolupracuje s ať jakem a tam vlastně by ten přisun byl finanční nebo řeknu

příklad, máme elektrikáře, ano on si to napočítá, ale určitě zas kdybychom nebyli charita, tak dá určitě jinou cenu. Tam by se to dalo taky vypočítat, že nám to dal za tolik a tolik tady tu práci, tady tu činnost, kterou nám opravdu udělal a jinde by si dal jinou cenu. Takže tam mám ušetření ekonomiky, protože v rámci jakože dobrovolník už s náma spolupracuje, soucítí s náma, a proto dává i on vlastně něco ze své práce jako dobrovolník. Takže to by se dalo takhle vyčíslit.“

KP2: Asi by bylo možné čas dobrovolníka přepočítat, jak teď o tom spolu mluvíme, tak by to asi šlo. Asi bych to řešila podle nějakýho průměru jak třeba má pracovník sociální služby, jak je hodnocený, jak to vychází ta tabulková mzda na hodinu. Nebo tak jak je ohodnocený třeba dohodář, plus minus... asi by nebyla stejně placená ta práce.... Vážně nevím. Nedokážu si to moc představit, nikdy jsme to takhle neřešili. Ale myslím jako z mého pohledu tak si myslím, že to nebude nějaká horentní jako supr mzda nebo že se spíš bude pohybovat u kalkulací na nějaké té nižší. Nevím.“

KP3: „Asi by se to dalo i přepočítat na peníze. No já si myslím, že tady u nás se to nedá takhle úplně vyčíslit. Nebo aspoň já si to nedokážu představit, že by se to dalo vyčíslit, to bychom si museli říct, jo dobře tak když se tomu klientovi budu věnovat, tak by to stálo třeba já nevím 200 Kč na hodinu a to se úplně vyčíslit nedá. Takže je to velmi rozmanité, záleží i na typu jako co ten dobrovolník dělá. když bych to brala já z našeho pohledu, tak my to bereme, že bychom poskytli individuálnější péči a přístup k těm klientům, tak to mi přijde, že to se úplně vyčíslit nedá. Ale možná to i vychází z toho, že vlastně s tím nemáme až takové zkušenosti, protože kdybychom ty dobrovolníky tady pořád měly, tak pak by se to určitě vyčíslit dalo.

KP4: „Hodiny evidujeme, ale nepřepočítáváme je na peníze... my to takhle nevyčíslujeme, jako že bychom se tím takhle zabývali, že bysme to vyčíslili, že bysme věděli, kolik odpracovali, kolik pracovali času a tím pádem kolik ušetřili společnosti peněz, to ne.“

KP4: „Napadá mě k té ekonomické hodnotě tohle. Já nevím teďka mě třeba i napadá takové ty situace v těch velkých zařízeních, jako jsou domovy pro seniory a stacionáře... Ne, buďme konkrétní, třeba u těch domovů pro seniory. Tam je neuvěřitelné množství lidí, jako těch klientů. Ne moc personálu to je jasný, ten personál úžasně jako pečuje, ale pečuje o tělo, když to zjednoduším. Mají tam aktivizační pracovníky, kteří se těm lidem věnují, ale jenom ty aktivizační se točí kolem společných akcí a ti lidé, kteří by potřebovali jednoho na jednoho, tak ti jsou tam dost nešťastní. Tohle podle mého názoru nemůže zajistit jako zaměstnanec, ani to nejde zaplatit, tak, nejde to zaplatit. V tom má třeba ten dobrovolník neuvěřitelnou hodnotu. Dovedu si jako představit, že kdyby se sečetly všechny ty dobrovolnické hodiny, kolik tam teda odpracují té práce, to nikdy nebylo od věci mít spíš víc dobrovolníků než zaměstnanců, ale nevím, já samozřejmě nevidím tu situaci zevnitř toho domova důchodců.

Když bych měla přepočítávat, tak asi potřebuju nějakou kalkulaci, ne? Musím se teda taky samozřejmě zamyslet nad tím jak teda práce jakou má prestiž ve společnosti, tak bych vyšla a to já teda nevím, jak se to čísluje, ale dala bych tam stejnou částku, jakou dostává pracovník v přímé péči.

Pokud bych to měla přepočítávat, kolik jako by si zasloužil peněz ten dobrovolník, tak bych to viděla, že by to bylo tolik peněz, co ten pečující třeba v tom domovu důchodců. Tak, tak jsem to myslela.

Že bych jako ohodnotila stejně, můžu ohodnotit třeba místní právníky, takže tak jako bych to připodobnila.

KP5: „Dobrovolník by neměl být přepočítáván na peníze, protože to potom je špatně. On nabízí něco, co dává zdarma a je to přidaná hodnota té organizace. Přidaná hodnota toho samotného člověka, něco co přináší a o co se chce podělit. Tohle nemůžeme přepočítávat na peníze. Možná občas i ten příklad s rozpočty, dobrovolnictví je nějak špatně financováno, nebo se špatně financuje. K tomu se dostáváme v rozpočtech a je to takovým bodem střetu názorů. Já si jedu to svoje, že by dobrovolníci neměli být přepočítáváni a mělo by to být spíše bráno jako zájmová činnost těch dobrovolníků a ne jako levná pracovní síla.“

KP5: U nás nepřepočítáváme, nevidujeme a s ekonomickou hodnotou nepracujeme. Já jako koordinátor přímo ne. Nevím, jak to dělá vedení, jak jsem říkal, tam se nějaké přepočty objevují při rozpočtech, ale že by to byla nějaké stěžejní náplň práce přímo koordinátora a dobrovolnické centrum by s tím pracovalo, tak to ne. My evidujeme jenom jména dobrovolníků, dobrovolnické smlouvy a odpracované hodiny.

Co je zajímavé, tak dobrovolníky vůbec nezajímá, kolik práce u nás vykonali. To mě až překvapilo, že je to vůbec nezajímá. Navíc musím přiznat, že pro mě jako koordinátora je to jenom práce navíc pro vyhodnocení dotace na Ministerstvo vnitra a jsou to čistě statistické údaje do nějakých výročních zpráv a jiných dokumentů. Dobrovolníkům, pokud to dělají z vlastního přesvědčení a pokud chtějí do toho vkládat i svůj čas, tak je jedno kolik hodin mají udělaných. Jestli týdně tři hodiny nebo dvacet, to je nezajímá.

KP5: Dokonce si myslím, že by dobrovolníci o ekonomické hodnotě vědět neměli. Bál bych se toho. Přemýšlím, zdali by u dobrovolníků vědomí, že za dobu jejich dobrovolnictví vykonávaného zadarmo by nějaký placený pracovník dostal tolik a tolik peněz, tak by je to mohlo vést k přesně opačnému výsledku. Přemýšleli by, proč to vlastně dělají zadarmo. Spíše takhle nám to přijde.

KP6: Ne, nepřepočítáváme to na nějakou finanční částku nebo že bych si měla představovat něco v podobném duchu. Možná jedině v rámci té ekonomické stránky je to, že jsem z toho placená já v rámci našeho dobrovolnického programu. Jinak ale nepřepočítáváme.

Dalším zmiňovaným tématem byla **evidence vykonaných dobrovolnických hodin:**

KP2: „Papírově jsme nic neřešili, ani žádné náklady s ní nebyly, protože jsme byli v roli přijímající organizace. Já jsem nic neřešila, ne. Já jsem vlastně jenom doplňovala docházku a registrovala jsem si hodiny. Zaprvé jsem to dělala pro svou potřebu, abych věděla vlastně, jak se mě tady ten dobrovolník ocitá, protože seniorská klientela je velmi citlivá cílová skupina často nebo jednoduše zmanipulovatelná zneužitelná, takže i tady z tohoto hlediska jsem potřebovala vědět a nějak ochránit toho člověka a vědět kdy ten dobrovolník se mi tady ukáže, jak to má, takže on se mi tady hlásil: jdu za paní

tehdy a tehdy, budu tady tak dlouho a já jsem jí registrovala docházku, kterou jsem organizaci JIKA předkládala. Jenom ona přišla, byl tady a odešla.“

KP4: „Odpracované hodiny dobrovolníků evidujeme, to evidujeme a známe je, vždycky v pololetí, na konci roku známe, dobrovolníci odevzdávají i výkazy s těma jednotlivějma hodinama, ale už jako nepřepočítáváme je na peníze ty hodiny.“

A v poslední řadě zmiňovali **ušetření finančních nákladů organizace:**

KP1: „Víceméně zřejmě pouze v ušetření financí.“

KP1: „Zpětně jsem schopná poznat, kolik mi ušetřili financí, nebo jaký obnos peněz vydělali například na Tříkrálové sbírce.“

5.7 Výzkumná otázka č. 7 - Jaké využití ekonomické hodnoty dobrovolnictví si komunikační partneři představí?

Nejvíce zmiňovaným využitím bylo primárně **ušetření finančních nákladů a možné použití pro statistiky:**

KP1: „Víceméně využití pouze v ušetření financí. Třeba že by rozváželi klientům obědy, nebo jim chodili pro nákup, ať to nemusí dělat pečovatelky.“

KP2: „Využití si dokážu představit asi hlavně v oblasti ušetření financí. Zřejmě bych to mohla dokládat jako spoluúčast při žádosti o peníze na město...“

KP5: „Pod ekonomickou hodnotou si představíme hlavně asi ten přepočet odpracovaných dobrovolnických hodin a využití ve statistikách. Moc si neumím představit jiné využití, spíše je to jen další zátěž. Asi v teoretické rovině se to nějak využít dá, ale ta praxe je úplně jiná.“

ZÁVĚR

Tato diplomová práce vznikla za podpory projektů:

IGA_CMTF_2016_015 Dobrovolnictví v sociálních službách prizmatem vědy o sociální práci

IGA_CMTF_2017_010 Profesionalizace a deprofesionalizace v praxi české sociální práce.

Diplomová práce se věnovala tématu ekonomické hodnoty dobrovolnictví z pohledu vybraných poskytovatelů sociálních služeb. Výzkumným cílem diplomové práce je na základě kvalitativního výzkumu zjištění u vybraných poskytovatelů sociálních služeb, jak je jim znám koncept měření hodnoty dobrovolnické práce a jak s ním pracují.

V první konceptuální části se práce zaměřila na vymezení dobrovolnictví v obecném kontextu, dále na dobrovolnictví v prostředí sociální práce a sociálních služeb a následně na samotnou ekonomickou hodnotu dobrovolnictví. Výzkumná část se věnovala použité metodologii a výsledkům výzkumu.

Nejprve byl uskutečněn předvýzkum, kdy jsme oslovovali pomocí dotazníku přibližně sto poskytovatelů sociálních služeb v olomouckém kraji se sídlem organizace v následujících městech: Olomouc, Šumperk, Jeseník, Přerov, Prostějov a Hranice na Moravě. Ze zjištěných výsledků vyplynulo, že většina dotázaných o konceptu ekonomické hodnoty dobrovolnictví nic netuší. Malá návratnost nás rovněž přinutila se zamyslet, zdali ke zjištění potřebných dat nebude lepší přikročit s pomocí kvalitativního přístupu.

Po skončení předvýzkumu jsme uskutečnili rozhovory se šesti komunikačními partnery, kteří zastupovali své organizace a tedy poskytovatele sociálních služeb. Zjištěné výsledky ukázaly rovněž minimální znalost konceptu ekonomické hodnoty dobrovolnictví či konceptu měření hodnoty dobrovolné práce. Většina respondentů se pohybovala v představě pouze přepočtu odpracovaných hodin na peníze, případně uváděla ušetření finančních nákladů organizace při využití dobrovolnické práce.

Mnoho komunikačních partnerů popisovalo své organizace a způsob práce s dobrovolníky. Dvě organizace v okamžiku uskutečnění rozhovorů s dobrovolníky nepracovalo, důvody pro absenci dobrovolníku nicméně nebyly v neochotě využívat dobrovolnickou činnost ve své organizaci, ale v nezájmu o výkon dobrovolné služby.

Zodpovězení výzkumného cíle tedy zní: Vybraní poskytovatelé sociálních služeb koncept měření hodnoty dobrovolnické práce neznají a jinak s ním nepracují. Pohybují se pouze v představě přepočtu odpracovaných dobrovolnických hodin pomocí náhradní mzdy, nejčastěji průměrné mzdy, mzdy specialisty nebo minimální mzdy. Dalším zjištěným ukazatelem byla představa ekonomické hodnoty dobrovolnictví v podobě ušetření finančních nákladů organizace za pomoci dobrovolníků.

V úvodu diplomové práce jsme zmínili předpoklad, že povědomí bude malé. Zjištěné výsledky jsou přesto velmi překvapující a alarmující. Potřeba měřit a kvantifikovat hodnotu dobrovolné práce se v posledních letech více objevuje i v českém prostředí, přesto je i pro koordinátory dobrovolníků abstraktním pojmem. Vzhledem k výše uvedenému se otevírá prostor pro další výzkumy ekonomické hodnoty dobrovolnictví mezi poskytovateli sociálních služeb.

SEZNAM ZDROJŮ

- 1) ADRA. Dobrovolníci odpracovali miliony korun, ve skutečnosti jsou k nezaplacení. *ADRA.cz* [online]. ©2013 [cit. 2018-02-10]. Dostupné z: <https://www.adra.cz/novinky/id/dobrovolnici-odpracovali-miliony-korun-ve-skutecnosti-jsou-k-nezaplacení>
- 2) BERKA, David. 2010. Ekonomický význam dobrovolnictví v ČR. Brno (diplomová práce). Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta, Katedra podnikové ekonomiky.
- 3) BROZMANOVÁ GREGOROVÁ, A. 2011. Dobrovolnictvo na Slovensku – reflexia nových trendov a výzvy pre sociálnu prácu. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 4, s. 49-61. ISSN 1213-6204.
- 4) BRUDNEY, Jeffrey L. a MEIIS, Lucas C.P.M. 2014. Models of Volunteer Management: Professional Volunteer Program Management in Social Work. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*. [on-line]. 38(3) [cit. 2018-12-22]. ISSN: 2330-3131. Dostupné z: <http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/23303131.2014.899281?needAccess=true>
- 5) ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. Satelitní účet neziskových organizací [on-line]. ©2019 [cit. 2019-02-06]. Dostupné z: http://apl.czso.cz/pll/rocenka/rocenka.indexnu_sat a http://apl.czso.cz/nufile/kxjudhs/SUNI%202005_2016%20popis%20181030.pdf
- 6) DISMAN, Miroslav. 2002. Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele. Praha: Karolinum. ISBN 80-246-0139-7.
- 7) DOBROVOLNÍK.CZ. Etický kodex portálu Dobrovolník.cz *Dobrovolník.cz* [online]. nedatováno [cit. 2018-9-20]. Dostupné z: <https://www.dobrovolnik.cz/sites/default/files/kodex.pdf>
- 8) DOHNALOVÁ, Zdenka. Výzkumníkovo desatero etického chování. *Sociální práce/ sociálna práca*, č. 1/2011.
- 9) DOSTÁL, J. 2016 Výpočet ekonomické hodnoty dobrovolnictví v podmínkách ČR dobrý sluha, ale zlý pán? [on-line]. ©2014 [cit. 2019-20-01]. Dostupné z: https://www.academia.edu/28982414/V%C3%BDpo%C4%8Det_ekonomick%C

3%A9_hodnoty_dobrovolnictv%C3%AD_v_podm%C3%ADnk%C3%A1ch_%
C4%8CR_dobr%C3%BD_sluha_ale_zl%C3%BD_p%C3%A1n

- 10) DOSTÁL, Jakub a Marek VYSKOČIL. 2013. Ekonomická hodnota dobrovolnictví: ADRA ČR. [on-line]. ©2013 [cit. 2019-20-03]. Dostupné z: http://cvns.econ.muni.cz/prenos_souboru/is/soubory/web/163-adra-20131202-zprava-prubezna-bez-revizi.pdf
- 11) DOSTÁL, Jakub. 2016. Dobrovolnictví seniorů z pohledu teorie ekonomické hodnoty dobrovolnictví. In: TOŠNER, Jiří (eds.). *Dobrovolnictví a mezigenerační vztahy, Kroměříž 15. listopadu 2016: Sborník příspěvků z konference* [online]. Kroměříž, Dům Kultury [cit. 2019-02-01]. Dostupné z: <https://ipk.nkp.cz/docs/dobrovolnici/sbornik-prispevku-z-konference-dobrovolnictvi-a-mezigeneracni-vztahy>
- 12) EVROPSKÝ PARLAMENT. 2011. Průzkum mínění Evropského parlamentu, 2011: Evropský rok dobrovolnictví. *Eurobarometr* [on-line]. ©2011 [cit. 2018-11-19]. Dostupné z: <http://www.europarl.europa.eu/atyourservice/cs/20150201PVL00072/2011-Evropsk%C3%BD-rok-dobrovolnictv%C3%AD>
- 13) FRÍČ, Pavol a Martin VÁVRA. 2012. Tři tváře komunitního dobrovolnictví. Neformální pomoc, organizovaná práce a virtuální altruismus. Praha: Agnes, Hestia, ISBN 978-80-903696-9-6.
- 14) FRÍČ, Pavol. 2001. Dárcovství a dobrovolnictví v České republice: Výsledky výzkumu NROS a Agnes, Praha: Praha: Agnes, Hestia, ISBN 978-80-903696-9-6.
- 15) FRÍČ, Pavol. POSPÍŠILOVÁ, Tereza. 2010. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví, Praha: Hestia, ISBN 978-80-903696-8-9
- 16) HENDL, Jan. 2016. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. Vyd. 4. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0982-9.
- 17) HLADKÁ, Marie. Význam dobrovolnictví jako specifického lidského zdroje. [online]. ©2015 [cit. 11.2.2019]. Dostupné z: https://dk.upce.cz/bitstream/handle/10195/38561/HladkaM_VyznamDobrovolnictvi_2008.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 18) JIRÁSEK, Ivo a Miroslava JIRÁSKOVÁ. 2011. Dobrovolník a dobrodinec: paralely sociálního pracovníka a poutníka. *Sociální práce/Sociálna práca*. č. 4, s. 36-42. ISSN 1213-6204.

- 19) JURTIKOVÁ, Michaela a Jana KITLIŇSKÁ. 2011. Rámec interoperability mladých dobrovolníků. *Sociální práce/Sociálna práca*. č. 4, s. 69-78. ISSN 1213-6204
- 20) KAUFMANN, Jean-Claude. 2010. Chápající rozhovor. Praha: Slon. ISBN: 978-80-7419-033-9.
- 21) KOŘÍNKOVÁ, I., ČERNÁ, L., VEREŠPEJOVÁ, D. a M. HANEČÁKOVÁ. 2011. Anketa – Jaká je úloha dobrovolnictví v oblastech sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 4, s. 5-7. ISSN 1213-6204
- 22) KRŇANSKÁ, Petra E. 2012. Program Grundtvig a podpora dobrovolnických aktivit v rámci Evropy. Praha: Dům zahraničních služeb. ISBN 978-80-87335-31-4.
- 23) LINHART, Jiří. 2010. Slovník cizích slov pro nové století. Litvínov: Dialog ISBN: 80-7382-006-4
- 24) MATOUŠEK, Oldřich a kol. 2007. Sociální služby, Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-310-9
- 25) MATOUŠEK, Oldřich a kol. 2013. Encyklopedie sociální práce, Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.
- 26) MATOUŠEK, Oldřich. 2008. Slovník sociální práce, Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-368-0.
- 27) MATULAYOVÁ, Tatiana. 2011. Fenomén dobrovoľníctva optikou andragogiky a sociálnej práce. In: PREŠOVSKÁ UNIVERZITA V PREŠOVE (eds.) *Fenomén dobrovoľníctva v sociálnych službách*. Prešov, s. 6-14. 18. ISBN: 978-80-970485-5-6
- 28) MATULAYOVÁ, Tatiana. 2012a. Dobrovoľníctvo cez prizmu sociálnej práce ako vedy. In: ZBORNÍK Z VEDECKEJ KONFERENCIE (eds.). *Dobrovoľníctvo ako výskumná téma sociálnej práce a sociológie*. Liberec, Technická univerzita v Liberci, s. 5-10. ISBN: 978-80-7372-856-4.
- 29) MATULAYOVÁ, Tatiana. 2012b. Motivácia k formálnému dobrovoľníctvu. In: BROZMANOVÁ GREGOROVÁ, Alžběta., MATULAYOVÁ, Tatiana., MRAČKOVÁ, Alžběta., VAVRINČIKOVÁ Lenka., VLAŠIČOVÁ Jana A Samuel KORÓNY (eds.). *Dobrovoľníctvo na Slovensku – výskumné reflexie*. Bratislava: Iuventus, s. 79-88. ISBN: 978-80-8072-120-6.
- 30) MIOVSKÝ, Michal. 2006. Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha: Grada. ISBN: 80-247-1362-4.

- 31) MIOVSKÝ, Michal. 2006. Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha: Grada Publishing. ISBN: 80-247-1362-4.
- 32) MUSILOVÁ, Klára. 2005. Jakou cenu má dobrovolník? In: neziskovky.cz [on-line]. 2005 [cit. 2019-2-19]. Dostupné z: https://www.neziskovky.cz/clanek/1165/511_559_565/fakta_legislativa-a-ucetnictvi_navody-legislativa/jakou-cenu-ma-dobrovolnik/
- 33) NAKONEČNÝ, Milan. 1992. Motivace pracovního jednání a její řízení. Praha: Management Press. ISBN: 80-85603-01-2
- 34) NICM. Všeobecná deklaráce o dobrovolnictví. [on-line]. ©2017 [cit. 2018-12-28]. Dostupné z <http://www.nicm.cz/vseobecna-deklarace-o-dobrovolnictvi>
- 35) NOVÁK, Tomáš. 2008. Hodnota dobrovolné práce. Praha (disertační práce). Vysoká škola ekonomická v Praze, Fakulta podnikohospodářská, Katedra podnikové ekonomiky.
- 36) PAYNE, Malcolm. 2014. Modern Social Work Theory. Basingstoke: Palgrave Macmillan. ISBN: 978-0-230-24960-8
- 37) REICHEL, Jiří. 2009. Kapitoly metodologie sociálních výzkumů. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3006-6.
- 38) SALOMON, L. M., SOKOLOWSKI, S. W., HADDOCK, M. A. Measuring the Economic Value of Volunteer Work Globally: Concepts, Estimates, and a Roadmap to the Future. *Annals of Public and Cooperative Economics*. *Annals of Public and Cooperative Economics*. [online], 2011-82(3). [cit. 2018-10-19]. Dostupné z: http://www.readcube.com/articles/10.1111/j.1467-8292.2011.00437.x?r3_referer=wol&tracking_action=preview_click&show_checkout=1&purchase_referrer=onlinelibrary.wiley.com&purchase_site_license=LICENSE_DENIED_NO_CUSTOMER
- 39) SEDLÁČEK, Aleš. 2015. [online] Metodika evidence a stanovení hodnoty dobrovolnické práce v České republice [cit. 2018-6-12]. Dostupné z: <http://crdm.cz/download/projekty/SAFE-OP-LZZ-Metodika-evidence-a-stanoveni-hodnoty-dobrovolnicke-prace-v-CR.pdf>
- 40) ŠIMKOVÁ, Svatava. 2011. Dobrovolníci mění svět: sborník příkladů dobré praxe: Evropský rok dobrovolnictví. Praha: Národní institut dětí a mládeže MŠMT. ISBN: 978-80-87449-15-8.

- 41) ŠORMOVÁ, Lucie a Alžběta KLÉGROVÁ. 2006. Dobrovolnictví. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, o.p.s. ISBN 80-86991-68-7. Dostupné též z: <http://www.viod.cz/editor/assets/download/publikace/dobrovolnictvi.pdf>
- 42) ŠVAŘÍČEK, Roman a ŠEĐOVÁ, Klára. 2007. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-7367-313-0.
- 43) TOŠNER, J. 2014. Studie o dobrovolnictví [on-line]. ©2014 [cit. 2019-20-03]. Dostupné z: http://www.vlada.cz/assets/ppov/rnno/dokumenty/studie_tosner_pro_web.pdf
- 44) TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. 2002. Dobrovolnictví a metodika práce s nimi v organizacích. Vyd. 1. Praha: Portál. ISBN: 80-7178-514-8
- 45) TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. 2006. Dobrovolnictví a metodika práce s nimi v organizacích. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN: 80-7367-178-6.
- 46) TOŠNER, Jiří. 2005. Dobrovolník v mimořádných událostech. In ADRA (eds.) *Příručka pro dobrovolníky: (NPIT)*. Praha: ADRA. ISBN: 80-239-5071-1
- 47) Vyhláška č. 108 ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Částka 164, s. 7021-7048. Dostupný také z: https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=505/2006&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_sm_louvy
- 48) Zákon č. 198 ze dne 24. dubna 2002 o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě). In: *Sbírka zákonů České republiky*. Částka 82, s. 4835-4838. Dostupný také z: https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=198/2002&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_sm_louvy
- 49) Zákon č. 108 ze dne 4. března 2006 o sociálních službách (zákon o sociálních službách). In: *Sbírka zákonů České republiky*. Částka 37, s. 1257-1289. Dostupný také z: https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=108/2006&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_sm_louvy
- 50) Zákon č. 89 ze dne 3. února 2012 občanský zákoník (zákon občanský zákoník nový). In: *Sbírka zákonů České republiky*. Částka 33, s. 1026-1365. Dostupný také z: <https://aplikace.mvcr.cz/sbirka->

[zakonu/SearchResult.aspx?q=89/2012&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_sml](#)
[ouvy](#)