

**UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA**

**BAKALÁŘSKÉ  
KOMBINOVANÉ STUDIUM  
2014–2015**

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**Anna Honzátková**

**Dobrovolníci, jejich vzdělávání, supervize a etika**

Praha 2015

Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Olga Nytrová

**JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE**

**BACHELOR**

**COMBINED (PART TIME) STUDIES**

**2014 - 2015**

**BACHELOR THESIS**

**Anna Honzátková**

**A Volunteer's education, supervise and ethics**

Prague 2015

The Bachelor Thesis Work Supervisor: PhDr. Olga Nytrová

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 10.3.2015

Anna Honzátková, DiS.

## **Poděkování**

Chtěla bych poděkovat zejména vedoucí mé práce, spisovatelce, publicistce, dramaturgyni a pedagožce, PhDr. Olze Nytrové za odborné a trpělivé vedení. Rovněž tímto děkuji všem, kteří byli ochotni se účastnit mého průzkumu.

## **Anotace**

Bakalářská práce se zabývá problematikou dobrovolnictví, která je v posledních letech u nás konečně více a spravedlivěji oceňována. Rozebírá cíle a formy vzdělávání a supervize dobrovolníků na etickém a náboženském základě. Opírá se o myšlenky významných českých i světových odborníků. Staví na základních křesťanských principech, ale současně se pokouší předložit možné postmoderní přístupy, a přibližuje mravní vzory a validní osobnosti. Bakalantku zajímá i etická zakotvenost dobrovolníků a rozvoj ctností, které při svém působení uplatňují.

S teoretickou částí je provázán kvalitativní průzkum ve svépomocné organizaci spolek SFinga, jehož podstatou je dobrovolnická činnost. Dobrovolníci zde zajišťují pomoc lidem se sociální fobií a to svépomocí bez předchozího zaškolení. Sami dobrovolníci trpěli sociální fobií a podařilo se jim nemoc zvládnout. Své zkušenosti rádi předávají lidem, kteří trpí obdobnými potížemi. Bakalářská práce umožňuje zasvěcený pohled na praxi vykonávanou dobrovolníky v konkrétní organizaci. Náplň činnosti spolku SFinga je charakteristická tím, že dobrovolníci, jež ji vykonávají, neprocházejí žádnou teoretickou přípravou, ani následnou supervizí. Využívají možnosti hojné intervize. Tu jim umožňuje to, že jsou z řad studentů zejména humanitních oborů středních a vysokých škol.

## **Klíčová slova**

Altruismus, ctnosti, dobro, dobrovolnictví, dobrovolník, emoční inteligence, etika, motivace, pomáhající profese, prosociálnost, supervize.

## **Annotation**

Bachelor thesis deals with the issue of volunteering. It discusses the objectives and forms of education and supervision of volunteers on ethical and religious grounds. It draws on the ideas of leading Czech and international experts. It builds on basic Christian principles, but at the same time trying to put forward possible postmodern approaches, and approaches moral patterns and valid personality. Author is interested in the ethical anchoring volunteers and the development of virtues in their actions apply.

The theoretical part is linked qualitative research in self-organizing association SFinga, whose essence is volunteering. Volunteers here help provide people with social phobia and yourself with no previous training. The volunteers suffering from social phobia and they managed to cope with the disease. Bachelor thesis allows an insider's view on the practice carried out by volunteers in a particular organization. Task association Sphinx is characterized by volunteers who perform it, do not undergo any theoretical preparation, or subsequent supervision. Use opportunities abundant intervision. That allows them that they are from the students especially the humanities secondary schools and universities.

## **Key words**

Altruism, emotional intelligence, ethics, goodness, helping professions, motivation, sociability, supervision, virtue, volunteering, volunteer professions.

# OBSAH

ÚVOD .....	9
TEORETICKÁ ČÁST .....	11
1. VYSVĚTLENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ .....	11
1.1. <i>Dobročinnost</i> .....	11
1.2. <i>Dobrovolnictví a jeho smysl</i> .....	12
1.3. <i>Dobrovolník</i> .....	14
2. KOŘENY DOBROVOLNICTVÍ.....	16
2.1. <i>Nejvyšší princip neboli zlaté pravidlo</i> .....	16
3. ETICKÉ ZAKOTVENÍ DOBROVOLNÍKA A JEHO CTNOSTI .....	18
3.1. <i>Etika čili morálka</i> .....	18
3.2. <i>Ctnosti nejen u dobrovolníka</i> .....	20
3.3. <i>Co to je prosociální chování</i> .....	21
3.4. <i>Emoční inteligence a dobrovolník</i> .....	23
3.5. <i>Motivace k výkonu dobrovolnické služby</i> .....	24
4. LEGISLATIVA ČILI ZÁKON O DOBROVOLNICKÉ SLUŽBĚ.....	25
4.1. <i>Základní pojmy podle zákona</i> .....	26
5. VZDĚLÁVÁNÍ A SUPERVIZE DOBROVOLNÍKA.....	27
5.1. <i>Výcvik dobrovolníků</i> .....	27
5.2. <i>Supervize jako pevný bod činnosti dobrovolníka</i> .....	28
5.3. <i>Cíle, znaky a funkce dobré supervize</i> .....	29
5.4. <i>Přístupy k supervizi a jejich úskalí</i> .....	30
5.5. <i>Model supervize podle Gibbse</i> .....	31
5.6. <i>Závěrem k supervizi</i> .....	32
6. CENTRALIZACE DOBROVOLNÍKŮ .....	32
PRAKTICKÁ ČÁST .....	33
7. METODY PRŮZKUMU.....	33
7.1. <i>Technika studia písemných pramenů</i> .....	33
7.2. <i>Moderovaný rozhovor</i> .....	33
7.3. <i>Případová studie</i> .....	34
8. DEFINOVÁNÍ CÍLE PRŮZKUMU .....	34
9. VÝBĚR RESPONDENTŮ.....	35
10. SVĚPOMOČNÝ SPOLEK SFINGA .....	35
10.1. <i>Poslání a cíle</i> .....	35

10.2.	<i>Poskytované služby</i> .....	36
10.3.	<i>Svépomocná skupina</i> .....	36
11.	ROZHOVORY S LIDMI DOBROVOLNĚ ČINNÝMI VE SPOLKU SFINGA .....	38
11.1.	<i>Rozhovor 1 – Anastázie</i> .....	38
11.1.1.	<i>Příběh Anastázie a jejího dobrovolnictví</i> .....	40
11.2.	<i>Rozhovor 2 – Tereza</i> .....	41
11.2.1.	<i>Tereza a její život dobrovolníka</i> .....	44
11.3.	<i>Rozhovor 3 – Martin</i> .....	45
11.3.1.	<i>Martin a dobrovolnictví</i> .....	48
11.4.	<i>Rozhovor 4 – Lada</i> .....	50
11.4.1.	<i>Lada jako dobrovolník</i> .....	53
11.5.	<i>Rozhovor 5 – Alena</i> .....	53
11.5.1.	<i>Alenin příběh dobrovolníka</i> .....	57
11.6.	<i>Rozhovor 6 – Kateřina</i> .....	57
11.6.1.	<i>Dobrovolnický příběh Kateřiny</i> .....	60
12.	Vyhodnocení a shrnutí kvalitativního průzkumu.....	61
	ZÁVĚR .....	64
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ .....	66



## ÚVOD

*„Motivy lidí chovat se k sobě přátelsky, navzájem si pomáhat, nebo naopak si škodit a ubližovat, utvářejí celé dějiny. O tom, zda jsou lidé v zásadě dobří, či zlí, se přou filozofové již třetí tisíciletí. Na pozitivním i negativním náhledu na podstatu lidské povahy jsou postaveny i ideologie, které hýbou světem“ (TOŠNER, SOZANSKÁ, 2006, s. 45).*

Tato bakalářská práce nahlíží na téma dobra v jeho reálném výkonu. Dobrovolnictví popisuje ve spojení s etikou, supervizí a vzděláváním. Jelikož je předložené téma obsáhlé a zahrnuje širokou škálu oborů, tak se práce zaměřuje konkrétně na dobrovolnickou činnost v pomáhajících profesích.

Teoretická část se věnuje teorii vybrané problematiky. Zpočátku vysvětluje základní pojmy. Dále ve stručném přehledu předkládá informace o křesťanských kořenech dobrovolnictví, lidských ctnostech a etice. Důležitým podtématem je zde motivace dobrovolníků, kterou práce taktéž sleduje ve svém průzkumu. Stěžejní literaturou závěrečné práce je publikace „Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích“ od psycholožky a zakladatelky národního dobrovolnického centra PhDr. Olgy Sozanské a jejího kolegy PhDr. Jiřího Tošnera.

Vedle těchto autorů jsou pro bakalantku inspirací další významné osobnosti. Například zasvěcený hodnotitel dnešní doby, Gilles Lipovetsky. Ten upozorňuje na nebezpečí prázdnoty lidských vztahů, nezodpovědnost a nedostatek ctností.

Pro úplnost informací o hlavním tématu zde rozebíraném, se v teoretické části práce objevuje kapitola shrnující zákon o dobrovolnické službě. Ovšem legislativní úprava dobrovolnictví je pro autorku v této práci zcela okrajová.

Jak bylo již předesláno, praktická část se věnuje organizaci pomáhající lidem se sociální fobií, spolku SFinga, a jejím dobrovolníkům. Průzkum umožní poukázat na specifické případy dobrovolnictví, kdy teoretický předpoklad, že je potřebná supervize a příprava, neodpovídá praxi. Avšak všichni dobrovolníci ze spolku SFinga mají zkušenosti i z jiných organizací, kde byla realizována příprava i supervize, proto mají možnost srovnání. Pro představu činnosti spolku je předložena případová studie

zařízení. Její členové poskytli autorce s laskavým dovolením autentické rozhovory, které doplňují krátké kazuistiky dokládající jejich činnost.

Cílem závěrečné práce je přiblížit téma dobrovolnictví, jak je vnímáno v přístupech nejen křesťanské etiky, ale i profesionálního pohledu na dobrovolnickou činnost. Dále je cílem předložit rozhovory dobrovolníků a porovnat je s teoretickou oporou tématu, sledovat u nich jejich motivaci a potřebu odborné přípravy a supervize. Prostřednictvím výpovědí členů spolku SFinga lze nastavit zrcadlo teorií o neprofesionalizovaném i profesionálním dobrovolnictví.

Prostřednictvím standardizovaných rozhovorů s dobrovolníky nabízí závěrečná práce náhled na možné prožívání této role a dobrovolníkův duchovní a etický základ.

Autorka je sama dobrovolnicí a od školních let vnímá svou občanskou odpovědnost, která je považována za velmi potřebnou ctnost, bez které by společnost nemohla řádně fungovat. Příkladem může být aktivita při povodních 2012, kdy se ve svých dvanácti letech přihlásila k pomoci v malé obci, aby pomáhala cizím lidem s odklizením škod po zatopení jejich obydlí. V současnosti působí jako dobrovolnice v občanském sdružení HoSt, které zajišťuje sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, které jsou v tíživé životní situaci. Dále je aktivní jako člen výboru spolku SFinga. Tento svépomocný spolek zajišťuje téměř beznákladovou pomoc lidem se sociální fobií, která je počítána mezi duševní onemocnění. Hlavní a pravidelnou činností spolku je setkávání se členů svépomocné skupiny pro lidi s tímto onemocněním. V minulých letech byly realizovány čtyři projekty v programu Think Big financované nadací Telefónika. Náplň projektů byla zaměřena na pomoc lidem trpícím tímto duševním onemocněním, osvětu mezi veřejností, například studenty středních škol, kteří patří do ohrožené skupiny, a mezi studenty pedagogické fakulty. Když se díváme na činnost organizace, zjišťujeme, že dobrovolníci jsou tady motivováni tím, že jim samotným se podařilo zvládnout, alespoň do jisté míry, sociální fobii. Proto si přejí tyto své zkušenosti a zážitky předat obdobně trpícím. Motivace takových dobrovolníků je ušlechtilá a umožňuje plně projevit ctnosti, které jsou základem kvalitního života. Jsou to lidé altruističtí a schopní vnímat vyšší ideály.

# TEORETICKÁ ČÁST

## 1. Vysvětlení základních pojmů

### 1.1. Dobročinnost

Ze slova dobročinnost je vnímán smysl přes slova, z nichž je složené. Jsou to slova „dobré“ a „čin“. Tyto asociují dobré chování. Ale ne ve smyslu poslušnosti, nýbrž konání dobra, tedy jednání. Dobrem se autorka zabývá v části práce věnované etice.

Dobročinnost lze hledat v literatuře stovky, tisíce let nazpět. Například v díle Jana Amose Komenského. Jedna z Komenského stěžejních ctností, ke kterým se má vychovávat žák, zní: „*Jádrem všech ctností je služba druhým. V lidské pokažené přirozenosti tkví ohavná sebeláska, která působí, že každý si přeje, aby péče byla věnována jen jemu. Proto je třeba bedlivě vštěpovat, že se nerodíme jen sobě samým, nýbrž Bohu a bližnímu*“ (HÁBL, 2011, s. 70). Velký pedagog, myslitel a učitel národů je pro nás stále velikou inspirací. Jeho slova je možné převést blíže k současnému myšlení a jazyku na prostou formulaci „Pomáhej bližnímu“. Přičemž bližní neznamena nutně ten, koho známe, kdo je nám „blízko“. Může to být kdokoliv, kdo v danou chvíli pomoc potřebuje. To souvisí s křesťanskými základy naší společnosti, naší kultury a s přikázáním (nebo doporučením) „Miluj svého bližního jako sebe samého!“

V dokumentu Ladislava Kaboše „Všetky moje děti“ říká kněz, pomáhající Romům, bývalým trestancům a prostitutkám, že máme milovat všechny a nejvíce ty, kteří si to „nezaslouží“ (KABOŠ, 2013). Zde si uvědomíme křesťanskou etiku a to, že Ježíš odpouští hříšníkům a přijímá je. Je naším ideálem pro odpouštění.

Schopnost pomáhat mají všichni, ale někteří ji mají silnější, jiní slabší. Mimo jiné souvisí tato schopnost s mírou altruizmu, což je relativně mladý pojem (vznikl kolem roku 1830) a dle sociologického slovníku to je dispozice jedince k obětování se či věnování pozornosti bližnímu a jeho opakem je egoismus, který se vyznačuje

výlučnou péčí jedince o svůj vlastní zájem (BOUDON, BESNARD, CHERKAOUI, LÉCUYER, 2004, s. 10).

Záškodná a Mlčák vybrali pro vymezení altruismu odlišnou, širší definici. Podle nich nejde o dispozici, ale přímo o dobrovolné, nezištné chování, kde je pomoc poskytnuta druhému bez očekávání materiálního či jiného zisku, sociálního souhlasu nebo jiného opětování v budoucnu (kromě dobrého pocitu). Uvádí, že ačkoliv je definic mnoho, tak mají vždy čtyři průniky: dobrovolnost, užitek pro partnera, nezištnost, obětování vlastních nákladů (ZÁŠKODNÁ, MLČÁK, 2009, s. 16).

Problémem dnešní doby v úrovni altruizmu je to, že na mladé lidi zní ze všech stran „svět je džungle, myslíte sami na sebe, nikoho nezajímáte, tak se nezajímejte ani vy o druhé“ apod. A podle Gillese Lipovetského dnes určují směr převážně móda a technika (LIPOVETSKY, 2013, s. 14-15). Z názorů tohoto autora vyplývá, že procházíme krizí v hodnotovém žebříčku. Z jeho pohledu dnes není určující hodnotou konání dobra mezi lidmi. Lidé cítí, že je tu třeba mnohé napravit a zbavovat se sobectví.

Autorka považuje za důležité zdůraznit i riziko vysoké míry altruizmu, kdy člověk ztrácí sám sebe pod tíhou pomoci druhým. To je již téma nad rámec této bakalářské práce. Je dobře si vzpomenout na ctnost uměřenosti, smyslu pro míru a proporce.

## **1.2. Dobrovolnictví a jeho smysl**

Dobrovolnictví v pravém slova smyslu má svůj určitý význam, který je rozveden níže. Legislativně je pak upraveno, avšak toto je upřesněno v kapitole o legislativním zakotvení problematiky.

Kapitolu uveďme krátkým popisem vzniku Armády spásy, který lze nalézt v díle Soumrak povinnosti. Zde je psáno, že v 19. století začaly vznikat tzv. ligy ctností a filantropické spolky. Jejich cílem byla proměna mravnosti ve společnosti, jelikož se hojně objevovala bída, nemanželské děti, pornografie, prostituce, alkoholismus a další sociálně patologické jevy. Nadšenci pomocí soudobé propagace (periodika, letáky, brožury, veřejné diskuse...) zmobilizovali dobrovolníky každého věku a vyšší vrstvy vyzývali k finančním příspěvkům. Tito se uspořádali do „armády“. Měli vlastní vojáky,

generály, uniformy a kasárny. A tím roku 1869 vznikla Armáda spásy (LIPOVETSKY, 1999, s. 48-49). Určité paralely lze nalézt v aktivitách dnešních neziskových organizací. A to především ve shánění finančních prostředků mezi širokou veřejností. Jen prostředky propagace se výrazně přeměnily, ačkoliv jsou zachovány i ty klasické jako například diskuze s veřejností.

Dnes už není cílem dobrovolníků (v sociální oblasti) vyřešit za lidi jejich problémy a tedy je zbavit zodpovědnosti, ale naopak jim pomoci tak, aby si byli schopni tíživou situaci vyřešit svépomocí. A to je i současným cílem neziskových organizací v sociální sféře. Níže uvedené odstavce jsou zaměřené na širší význam této záslužné činnosti a také jeho dělení.

Dobrovolnictví je možné dělit z několika hledisek - hlediska časového (krátkodobé, dlouhodobé); podle oblasti společenského života, ve které se odehrává (sociální oblast, ochrana přírody atd.); podle role, jakou hraje v organizaci; podle toho, jakým způsobem vzniká a další (ŠORMOVÁ, KLÉGROVÁ, 2006, s. 7). Autorka zde uvede základní a nejdůležitější rozdělení:

- **Dobrovolná občanská výpomoc** – činnost zaměřená zejména na rodinu, příbuzenstvo a sousedy (také sousedská výpomoc). Například syn souseda poseká zahradu seniorskému páru.
- **Dobrovolnictví vzájemně prospěšné** – dobrovolnictví v rámci komunity. Například komunita zájmového kroužku, na faře apod.
- **Veřejně prospěšné dobrovolnictví** – může se prolínat s druhem předešlým, ale liší se zejména v tom, že se příjemce dobrovolné služby spoléhá na pomoc v určitém čase. Místem uplatnění pro veřejně prospěšné dobrovolnictví jsou zejména neziskové organizace z různých oborů (TOŠNER, SOZANSKÁ, 2006, s. 36-37).

Dobrovolnictví má smysl pro jedince, pracovní týmy i celou společnost. Přináší pomoc, inspiraci a morální vzory. Taková problematika již stojí za pozornost.

V knize dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích je uvedena výstižná, lidsky pojatá, definice dobrovolnictví v organizaci: „*Dobrovolnictví je často profesionálně organizováno, aniž by ztratilo svoji spontaneitu. Je pravidelným*

*a spolehlivým zdrojem pomoci pro organizaci, která s dobrovolníky pracuje, a zároveň zdrojem nových zkušeností, zážitků i příležitostí pro osobní růst dobrovolníků“ (tamtéž, s. 37).* Jde o výměnu nápadů, postřehů a zkušeností, kterou může dobrovolník umožnit. Pro organizaci může být též inspirací svým neprofesionálním přístupem a oživením méně motivovaného týmu. Například v situaci, kdy tým ztrácí motivaci a přijde osoba, která s nadšením „pracuje“ bez nároku na finanční odměnu.

### **1.3. Dobrovolník**

Tošner a Sozanská definuje dobrovolníka jako člověka, který bez nároku na honorář poskytuje svou energii, čas, dovednosti a vědomosti ve prospěch druhých lidí nebo celé společnosti (TOŠNER, SOZANSKÁ, 2006, s. 35). Dobrovolníci by měli pečovat o druhé, ale taktéž o sebe, svou duši i tělo, o rozvíjení svých ctností. O tomto je více pojednáno v kapitole

„Etické zakotvení dobrovolníka a jeho ctností“.

Na základě svého dobrovolnického výcviku a literatury, uvádí autorka, že moderní dobrovolnictví je založené na vzájemném předávání energie, motivace, dobré nálady a zkušeností. Profesionální dobrovolník má rozdávat svou přebytečnou energii, nikoliv brát ze svých zásob. V literatuře lze zachytit tuto myšlenku v knize Karla Kopřivy, lektorované významnou českou socioložkou Jiřinou Šiklovou a stejně významným odborníkem Oldřichem Matouškem. Zde je uvedeno, že pomáhající (v knize myšleno pracovník v pomáhající profesi), který rozdává i ze své podstaty a ne jen z přebytku sil a času, může mít narušené osobní teritorium a je to zde označováno jako bezdomovectví v duševním smyslu (KOPŘIVA, 2013, s. 86).

Autorka si dovoluje doplnit poselství z celosvětové konference o dobrovolnictví v Amsterdamu z roku 2001 pořádané organizací IAVE: *„Svobodně a dobrovolně zvolená aktivita a pomoc jsou tím, co činí z dobrovolníka nositele změn ve společnosti. Jeho tvořivá energie je silou, která pomáhá hledat a otvírat zdroje a možnosti nových řešení. Tím se stává mostem v procesu spolupráce mezi státem, komerčním sektorem a sektorem neziskových organizací.“* (TOŠNER, SOZANSKÁ, 2006, s. 36). Potenciál dobrovolníků obohacovat odborníky i laickou veřejnost, potažmo celou společnost je v tom, že není zaslepen touhou po zisku nebo/a postupu na vyšší pozici. Je na té

„nejnižší“, v podstatě nulové, příčce z pohledu finančních odměn. Proto může být odvážnější v projevování svých nápadů, názorů a postojů. A to nejen pozitivních pro vedení organizace. Jak je známo, nepříjemná zpětná vazba se neposlouchá příjemně, ale může posunout dění k lepšímu více, než ta pozitivní. Proto mohou být pro organizaci zdrojem cenné zpětné vazby a postřehů.

Vzhledem k tomu, že jejich motivací nejsou peníze, jsou svobodnější a mohou také lépe odolávat snahám o manipulaci.

Nejvýznamnější dopady existence dobrovolníků jsou ještě jinde. Jsou na úrovni společnosti a jejího bažení po mravních vzorech, které bývá čím dál méně vidět. Snad se solidaritou časem „nakazí“ i další.

V minulosti byl šířitelem této pozitivní nákazy zejména Ježíš Nazaretský, který, jak je všeobecně známo, se setkával a pomáhal tehdejším nevěstkám a dalším osobám na okraji společnosti i přes odsuzování většinovou společností. Jeho odkazem žijí dodnes miliony lidí. Mají ke Spasiteli osobní vztah a následují ho.

Dále Matka Tereza, působící v Indii, která byla inspirací pro mnohé mladé lidi, kteří ji v pomáhání následovali. *„Matka své posluchače nikdy nežádala, aby přispěli na její dílo nějakou finanční částkou, ani to od nich neočekávala. Spíše je zvala, aby se přišli podívat na práci jejích sester a naučili se trávit čas s chudými a potřebnými, dávat jim své srdce, nikoliv peněženky. Vyplnit šek je snadné a je to rychle za námi. Umožní nám to dělat „skutky z milosrdenství“ a přitom držet na uzdě vnitřní puzeň, které nás vybízí, abychom dali spíše více ze sebe a ze svého času než ze svého majetku. Právě před touto výzvou lidé stáli – zjistili, že je hnutí svědomí a srdce, které v nich Matka Tereza probudila, děsí a zároveň i fascinuje.“* (LANGFORD, 2011, s. 30). Ano, i takoví obětaví křesťané jako Matka Tereza jsou nám mravním vzorem, oslovují a probouzejí naše srdce, naše svědomí, naši lásku k bližnímu a touhu po Bohu. Nacházíme tak smysl života, jsme milosrdní, laskaví, obětaví. Nenechává nás chladnými lidské utrpení, lidská nouze. Matka Tereza věděla, že i to nejmenší semínko lásky může přinést bohatou a trvalou sklizeň. Že křesťanská agapální láska světu pomáhá, prohlubuje a stmeluje lidské vztahy, vede k solidaritě, naslouchání, sounáležitosti.

Jako další osobnosti lze jmenovat Dona Bosca, který se zaměřoval na pomoc mládeži, bratra Rogera z Taizé, který má po světě mnoho následovníků, kteří se

pravidelně setkávají v různých státech světa. A nyní, poměrně nově, slovenského faráře Mariána Kuffu, o jehož práci i osobě byly v krátké době natočeny dva dokumentární filmy. „Všechny moje děti“ autora Ladislava Kaboše je dokument nejen o pomoci romské osadě, ale o odvaze, odhodlání a obrovské energii tohoto faráře (KABOŠ, 2013), který rozdává lásku a zároveň dokáže pomáhat při těžké fyzické práci a držet si odstup od jedinců, kteří by s ním chtěli manipulovat. Dokáže neomezeně dávat, ale za předpokladu, že je na druhé straně snaha. Je ohromným mravním vzorem, jelikož se obětuje druhým a na druhou stranu si zachovává velikou autoritu a důstojnost.

Druhým filmovým dílem o faráři Kuffovi je pětiletý časosběrný dokumentární film „Opři žebřík o nebe“ autorky Jany Ševčíkové z roku 2014, jež ukazuje faru Mariána Kuffy, který dává domov zhruba 250 bývalým zlodějům, prostitutkám, narkomanům, týraným ženám, ale i vrahům. Nejedná se o nesystematickou pomoc, všichni chráněnci si ji musí zasloužit prací a abstinencí (ŠEVČÍKOVÁ, 2014). Kuffa zprostředkovává naději všem, kteří o to stojí (až na kategoricky odmítané homosexuály) a zároveň není jen milým knězem. Na příkladu této postavy je vidět, že je možné být významnou morální autoritou a zároveň člověkem z masa kostí.

Omluva patří všem významným vzorům v oblasti dobra, kteří zde nejsou jmenováni. Je jich celá řada, ale nelze se v rámci zvoleného tématu věnovat většímu počtu velikánů.

## **2. Kořeny dobrovolnictví**

### **2.1. Nejvyšší princip neboli zlaté pravidlo**

*„Zlaté pravidlo Nového zákona (Chovej se k druhým tak, jak chceš, aby se chovali k tobě) je shrnutím toho, co v hloubi duše všichni považujeme za správné. Skutečně velcí učitelé morálky nikdy žádnou novou morálku nezavádějí.“ (LEWIS, 2008, s. 79). Tímto citátem lze demonstrovat onu nezbytnou jednoduchost v lidské morálce, přesto se zdá, že je složité zlaté pravidlo aplikovat. Křesťanství je bezesporu nejvýznamnějším šířitelem dobrovolnické činnosti. A to v minulosti i dnes. Chovejme se tak, jak chceme, aby se k nám chovali druzí. Je to klíč ke štěstí? Lidstvo tu odpověď stále hledá.*



V knize „Malé dějiny křesťanského myšlení“ taktéž nalézáme zmínku o zlatém pravidle, které je stavěno nad všechna další a dá se vyjádřit i prostým vyjádřením, že je třeba konat dobro a vyhýbat se zlu nebo nečinme druhému to, co nechceme, aby bylo činěno nám. A jak je tamtéž psáno, z tohoto principu vychází každé náboženství, kultury, světonázory. Je to princip, který je nad vším ostatním a nad všemi lidmi bez rozdílu (BEINERT, 2012, s. 255). A to jde ruku v ruce s opakem, a to tím, abychom také činili to, co chceme, aby nám ostatní činili. Nestačí jen nekonat zlo. Je žádoucí konat dobro. Dobrovolníci jsou správnými příklady, kdy občané aktivně jednají ku prospěchu druhých a společnosti.

Lze uvést další příklad následování tohoto principu v současném lidovém básníkovi, Janu Wolfovi. V jeho prosté, srozumitelné poezii se dobrota srdce objevuje pravidelně. Zde je úryvek: „Pokud každý den neuděláš alespoň jednomu člověku radost, tak musíš mít ze života jednu velkou starost. Ale když uděláš druhým radostí hodně, tak se ani bůh na Tebe nevybodne. A ten krásný den si na své místo dosedne“ (WOLF, 2014, s. 118). Je zřejmé, že zlaté pravidlo provází i životy dnešních lidí, i když si to nemusí plně uvědomovat.

Inspirativní osobností, která šířila dobro, je již zmíněný Bratr Roger z Taizé následován zástupy mladých lidí. Opakovaně se setkával s Matkou Terezou. V křesťanském přístupu a pomoci druhým na sebe navazují. Zde jsou jeho slova z knihy vydané ve Francii krátce před jeho smrtí v roce 2005: „*K tomu, aby život mohl být krásný, není nutné mít výjimečné schopnosti nebo velké dovednosti: štěstí spočívá v sebedarování.*“ (BRATR ROGER Z TAIZÉ, 2006, s. 5).

I přes veškerou jednoduchost té základní zásady štěstí nebo Zlatého pravidla (není důležité pojmenování, ale obsah) je stále poněkud složité toto pravidlo žít. Lidé uznají, že by to tak bylo správné a na světě by mohlo být lépe, a přesto se to v různých lokalitách po celém světě nedaří dodržovat.

### 3. Etické zakotvení dobrovolníka a jeho ctnosti

#### 3.1. Etika čili morálka

„Termín etika pochází od Aristotela (384 – 322 př. Kr.)...“ (HEŘMANOVÁ, VÁCHA, SVOBODOVÁ, ZVONÍČKOVÁ, SLOVÁK, 2012, s. 15). A co je to etika? MUDr. Mgr. Josef Kořenek, CSc. uvádí, že etika je disciplína zkoumající morálku. „Tím, že kontinuálně analyzuje hodnoty a mechanismy regulace, může vést člověka k dobru. Etika, jako teorie morálky není ničím samozřejmým a úzce souvisí se socializačním procesem člověka. Rozvoj a kultivace etiky odpovídá úrovni vědomí tvorby dobra a spravedlnosti“ (KOŘENEK, 2004, s. 40). Z výše uvedeného vyplývá, že se téma etiky nepojí pouze s filozofy a vzdělanými lidmi. Týká se všech lidí, ať už se chovají jakkoli.

Toto tvrzení dokládá i Thompson prostřednictvím názoru, že „V nejširším pojetí je etika studiem lidského chování.“ (THOMPSON, 2004, s. 14).

Sociologický slovník popisuje etiku jako shodnou s morálkou. „Opravdu, jedno může nahrazovat druhé, a po většinu doby anglické a německé slovo *ethics* a *Ethik* neznamenaají nic jiného než to, co nazýváme morálkou“ (BOUDON, BESNARD, CHERKAOUI, LÉCUYER, 2004, s. 46).

Dílo „Etika a logika v komunikaci“ upevňuje etiku i do současné postmoderní doby. Vysvětluje, že rychlá doba vyžaduje odpovědi na stále nové otázky a nelze na ně odpovídat šablonami z minulosti. A pro etiku je tato superrychlá doba veliká výzva v tom, co je vlastně dnes dobro a co zlo (NYTROVÁ, PIKÁLKOVÁ, 2007, s. 27). To potvrzuje další autor. Fobel uvádí, že se nacházíme ve velice odlišné situaci, než byla před 200 lety. Tím se otevírají možnosti jednání, které byli dříve nepředstavitelné (okamžitá komunikace s lidmi po celé planetě atd.). To má za následek, že morální kodex z minulosti není uzpůsobený na podmínky dnešního světa (FOBEL, 2002, s. 23). Rychlost a četnost změn v našem životě má jistě svá pozitiva, ale i nevýhody. Mezi ně patří nejistota v otázkách dobra. Mezi lidmi orientovanými na zisk snad i pochyby, zda je dobro žádoucí (z jejich ziskuchtivého pohledu).

Pro nástin struktury morálky bakalantka uvádí teorii C. S. Lewise hovořícího o morálce, která má tři stupně nebo části. Podle něj nejde pouze o dodržování norem

„na povrchu“. Čili pouhé morální jednání jako konkrétní činy, je to mnohem složitější (LEWIS, 2008, s. 70-72). Podle Beinerta bylo až do 19. století slovo norma chápáno jako *měřítko* používané na stavbě. Poté získalo význam *pravidlo, předpis, stanovy*, jejichž prostřednictvím lze porovnávat a hodnotit způsobů lidského chování, forem uspořádání a technických standardů. V oblasti etiky do té doby nahrazovaly pojem norma slova jako příkázání, zákon, nařízení (BEINERT, 2012, s. 257).

První složkou morálky je, v soudobé mluvě, „fair play“ a soulad mezi jednotlivci. Lewis upozorňuje, že této složce je věnována největší pozornost, jelikož jsou vidět dopady nedodržování okamžitě a pro mnoho lidí je složkou jedinou. Ostatní dvě neregistrují (LEWIS, 2008, s. 70-72). Jako dopady nedodržení jsou myšleny například hádky nebo výčitky svědomí.

Druhou částí je morálka v nitru člověka, kde by měl panovat řád a harmonie. Lewis vysvětluje, že pokud bude existovat pouze systém a řád bez toho, aby lidé byli dobří, tak je systém bludem. Protože zákonem nelze lidi napravit nebo změnit, neboť si vždy najdou cestu okolo, pokud jsou ovládáni hrabivostí a sobectvím. Čili zákony sami o sobě neznamenají, že jsme morální společností (tamtéž, s. 72-73). Autor vyjadřuje názor, že sebelepší legislativa nezaručuje soulad ve společnosti, kde jsou lidé plni zla a jsou navyklí zákony obcházet. Je potřeba, aby udělali změnu i lidé sami v sobě, ve svých hodnotách a pěstovali ctnosti. Například skrz dobrovolnickou činnost.

Posledním stupněm morálky je podle autora celkové směřování světa. Jeho myšlenka je, že pokud je podle křesťanství člověk stvořen bohem, tak nepatří jen sám sobě, ale je odpovědný i svému stvořiteli a má k němu povinnosti. S tím souvisí také tvrzení, že je člověk (podle křesťanství i jiných náboženství) věčnou bytostí a tudíž by se měl zabývat i záležitostmi trvalejšími. Ne jen v jeho „životním výhledu“ na cca osmdesát let (tamtéž, s. 73-74).

S ohledem na názory výše (ať už náboženské nebo nikoliv) je šíření dobra, které zprostředkovávají i dobrovolníci, trvalým vkladem dobra do životů nás všech a do celého světa.

### 3.2. Ctnosti nejen u dobrovolníka

Aby bylo možné popsat problematiku, tak autorka nejprve uchopuje pojem ctnost. V Sokratových dílech jsou ctnosti popisovány jako „...vědět co je správné, znamená dělat, co je správné.“ Na základě tohoto tvrzení je vnímáno, že aby byla ctnost úplná, musí být naplňována myšlením i chováním. Protože, jak dále uvádí Sokratova slova Mel Thompson, nikdo záměrně nejedná nesprávně. Vychází to z neznalosti toho, co je správné (THOMPSON, 2004, s. 54). V minulosti byly ctnosti výsadou věřících lidí a pro ně bylo nemyslitelné, že by je měl i ateista. Ta doba je naštěstí pryč. Lipovetsky uvádí, že přístup k ctnostem je otevřený všem a záleží na odpovědnosti každého člověka, nikoliv na víře v Boha (LIPOVETSKY, 1999, s. 34 – 38).

Pohled na etiku ctností zprostředkovává mimo jiné etik Josef Kořenek. Dnešní překlady Platóna vysvětlují ctnost jako zdatnost. Dle Kořenka je ctnost zdatnost v konání dobra. Autorka zde uvede slova tohoto autora, která upozorňují na aktuálnost ctnosti a dobra. *„Čím je ctnost pro etiku tak významná, že je tisíc let starým tématem a že lze jako u přirozeného práva hovořit o „věčném návratu ctnosti“? První přednost ctnosti je přítomnost dobra ve větší plnosti. Ctnost se jeví jako veličina, která je všestranně formována a sycena dobrem. Ctnosti jsou vrcholy a výšiny dobra, kterých může člověk dosahovat.“* (KOŘENEK, 2004, s. 151). V knize „K jádru křesťanství“ jsou popsány čtyři prastaré základní ctnosti. Jsou to moudrost, uměřenost, spravedlnost a statečnost (LEWIS, 2008, s. 75 – 78). Měl by je mít i dobrovolník? Odpověď zní samozřejmě ano. A to zejména pokud mluvíme o dobrovolnictví v sociální oblasti. Moudrost jako selský rozum by měl dobrovolník mít kvůli posuzování situací, kdy se musí rozhodnout, jak se zachová ve vztahu k lidem, kterým pomáhá.

Druhou základní ctností je uměřenost a ta je podle názoru autorky důležitá pro dobrovolníky, kteří mají potíže nepřekročit hranici pomáhání a sebeobětování. I pomoc musí být uměřená, aby to byla pomoc. Schopnost pomáhat je vázána i na lásku k sobě. Milovat bližního, znamená milovat i sebe. Což je zakotveno v křesťanském desateru: „Miluj svého bližního, jako sebe samého“.

Obsah ctnosti spravedlnost je dle Lewise hlavně slušnost – poctivost, pravdivost, dodržování slibů atd. (tamtéž, s. 77). A to platí pro dobrovolníka obzvlášť. Pokud jsou na druhé straně křehké, důvěřivé a mnohdy i odevzdané osoby, je povinností

dobrovolníka udělat vše pro to, aby jednal pravdivě a dodržel slib. Je třeba se chovat ohleduplně a rozpoznat, co druhý opravdu potřebuje.

Ctnost statečnost pak jistě nechybí mnohému dobrovolníkovi. K tomu jít proti společnosti, ve které je nezištná pomoc spíše odsouzena, při aktivitách, kdy může i riskovat své vlastní zdraví a život (např. mise lékařů bez hranic, nárazová pomoc při živelné katastrofě) nebo k dobrovolnému přihlížení a konfrontaci s lidským utrpením, je bezpochyby potřeba veliké statečnosti.

Autorka upozorňuje, že i přes mnohé ctnosti nemáme o dobrovolníkovi přemýšlet jako o někom, kdo musí být nutně „nadčlověk“. Samozřejmě může mít i špatné motivy. Zde bakalantka pouze cituje Tzvetana Todorova ve vztahu k motivaci pomáhat: „Člověk se stará o druhé alespoň zčásti proto, aby naplnil svá vlastní kritéria dobra nebo, jak se také říká, z povinnosti, a v té péči o druhé může nacházet vnitřní uspokojení...“ (TODOROV, 2000, s. 121). Je otázkou, nakolik je dobrovolníkovi překážkou, že nalézá v pomoci vlastní uspokojení. Je to motivace, která již není žádoucí? K motivům pomáhat se autorka vrátí v jiné kapitole.

### 3.3. Co to je prosociální chování

Téma prosociálního chování je s dobrovolnictvím úzce svázáno, jak bude uvedeno níže. Záškodná a Mlčák vysvětlují, že termín „prosociální chování“ byl použit poprvé v roce 1967. „*Opositem pro něj se stalo chování asociální. Prosociální chování reprezentuje velmi širokou kategorii, do níž lze zařadit velkou škálu aktivit, například pomáhání, sdílení, obětování se a poskytování útěchy*“ (ZÁŠKODNÁ, MLČÁK, 2009, s. 13). Takže i dobrovolnickou činnost.

V prosociálním chování můžeme odlišit autora, příjematele, samotný skutek, kontext, hodnoty, normy a sociální dopad (ROCHE, 1992, s. 151).

Nejnovější typologii prosociálního chování, které se liší z hlediska motivace, uvádí Záškodná a Mlčák:

1. Altruistické prosociální chování – dobrovolné pomáhání lidem, motivací je zejména soucit.
2. Kompliance – pomáhání druhým motivované jejich žádostmi, může se vyskytovat i snaha o získání uznání nebo schválení okolím.
3. Emocionální prosociální chování – pomoc v emocionálně vypjatých situacích motivována empatií, morálkou a připisováním zodpovědnosti.
4. Veřejné prosociální chování – vyznačuje se přítomností publika, motivací je přání získat respekt druhých a demonstrace moci/bohatství.
5. Anonymní prosociální chování – pomáhající člověk neví, komu pomáhá, motivací jsou zde příjemné pocity z vykonání dobrého skutku.
6. Prosociální chování v naléhavých situacích/emergentní prosociální chování – pomoc lidem v krizových situacích, motivem je často nezištný altruismus, ale také občanská odvaha (ZÁŠKODNÁ, MLČÁK, 2009, s. 49-50).

U dobrovolníků si dejme pozor na čtvrtý druh prosociálního chování a jeho motivace. Neškodné působení tohoto člověka by mohlo přerůst v manipulaci s lidmi, kterým má pomáhat.

Výchovu k prosociálnímu jednání má, vedle rodičů a pečujících osob, zajišťovat školské zařízení. Výzkumy v této oblasti prováděl doktor Pavel Vacek a doktorka Jana Doležalová. Vacek k tématu etické výchovy uvádí: „...v praxi je uchopení zatím nesystematické a chybí profesionalita působení na charaktery žáků“ (VACEK, ŠVARCOVÁ, 2005, s. 38).

T. Lickony popisuje konkrétní náplň této výchovy. Učitel by podle jeho názoru měl jednat jako pečovatel a rádce. Měl by zejména podporovat prosociální chování a korigovat chování nevhodné. Měl by pomáhat žákům se vzájemně respektovat, poznávat se a vytvářet k tomu pravidla (tamtéž, s. 39).

Dobrovolnictví je ve světě, a zejména v USA, velice rozšířený druh prosociálního chování. Inspirativní je procento občanů USA nad 18 let, kteří se věnují dobrovolnictví alespoň jednou týdně – je to 45%. Další země, kde je dobrovolnictví běžný a zažitý jev jsou například Velká Británie, Německo, Austrálie, Kanada nebo Japonsko (ZÁŠKODNÁ, MLČÁK, 2009, s. 161). V již zmíněném Německu se

dobrovolnictví věnuje i velké procento lidí ve starobním důchodu, kterým vyplňuje volný čas po ukončení aktivního profesního života.

Opravdu jsou tedy dobrovolníci v ČR jen blázni, kteří pracují zadarmo, nebo to jsou cnotní a prosociální občané na světové úrovni?

Další otázka pro společnost by mohla znít: „Chceme, abychom byli prosociální občané nebo stát asociálů?“

S pojmem prosociálnost také souvisí solidarita. Dle velkého sociologického slovníku pochází z latinského slova *solidare* (=zpevnit, zhustit) a vyjadřuje vztah mezi navzájem rovnými, kteří mají společný zájem. Mezilidská solidarita se vyznačuje silným emotivním nábojem (MARÍKOVÁ, PETRUSEK, VODÁKOVÁ, (za kolektiv), 1996). Dále zde nebude solidarita rozebírána.

### **3.4. Emoční inteligence a dobrovolník**

Lidé, kteří se rozhodnou pomáhat nezištně druhým se vyznačují výraznou emoční inteligencí. Dokládá to tvrzení Marca A. Pletzera: „*Emoční inteligence je schopnost vnímat vlastní pocity i pocity druhých lidí a přiměřeně na ně reagovat*“ (2009, s. 14). Ten, kdo chce pomoci druhému, většinou částečně rozumí i jeho pocitům.

Jiná monografie propojuje emoční inteligenci s etikou. Výstižně popisuje náladu dnešní společnosti, ačkoliv je psána roku 1995 v USA. „V dnešní době vidíme stále hlouběji do nitra naší společnosti; často se zdá, že život, který spolu sdílíme, rozežírá sobectví, násilí a zloba. A tady je důležitý význam emoční inteligence, týká se především propojení našeho charakteru, morálního instinktu a citu. Je stále jasnější, že základní etické postoje v životě člověka pramení právě z jeho emočních schopností“ (GOLEMAN, 1997, s. 10). Postmoderní doba uznává spíše rozum než-li emoce. Na co si lidé nemohou sáhnout, tomu příliš nedůvěřují. Je otázkou, zda vůbec dokáží vnímat, co cítí na základní úrovni – jsem našťvaný, smutný, zoufalý, bezmocný, motivovaný, nadšený... Pokud to lidé neumí u sebe, jak to mají rozpoznat u druhého?

Porucha, kdy lidé nemají slova pro své emoce se označuje alexithymie. Jejich zdánlivá necitelnost je spíše způsobena neschopností city vyjádřit než tím, že by je neměly (GOLEMAN, 1997, s. 57-58). V rozvoji vyjadřování vlastních pocitů nám pomáhají nejdříve rodiče a v dospělosti často terapeuti.

Dobrovolník by měl mít schopnost uvědomit si a popsat své emoce. Už z toho důvodu, aby nepřenášel své negativní pocity na klienty. V tomto poznávání může být prospěšná i supervize. O té je pojednáno více v kapitole 7.2.

### **3.5. Motivace k výkonu dobrovolnické služby**

Základní rozdělení motivace směrem k pracovnímu chování je motivace vnitřní (souvisí s psychologickými odměnami, např. využití svého vzdělání) a motivace vnější (vztah zejména k hmotným odměnám, např. plat nebo zaměstnanecký benefit) (NYTROVÁ, PIKÁLKOVÁ, 2011, s. 60).

Pro dobrovolníka bude jistě důležitá vnitřní motivace. Například touha konat dobro. Motivace není souborem potřeb, ale je postavena na hodnotách člověka (co je pro něj důležité). Efektivnější a stálější pro jakoukoliv činnost je, pokud je přítomna silná vnitřní motivace. Protože sebe motivace vychází přímo z nás a nejsme závislí na okolních vlivech (tamtéž, s. 62). Autorka dodává, že silná vnitřní motivace je patrná v rozhovoru č. 3 v praktické části. Zde se ukazuje, že pokud jde člověk za cílem, kterému věří, může pracovat naplno i bez finančních odměn. Největší odměnou je vnitřní naplnění.

V dobrovolnictví je znalost vlastní motivace ještě důležitější než jinde, zejména pokud se jedná o dobrovolnictví v sociální oblasti.

Tošner a Sozanská uvádí seznam nebezpečných motivů dle Vitoušové (1998). Upozorňují, že by se měla každá organizace snažit je rozpoznat. Zvýšenou opatrnost doporučuje u devíti motivů:

- Soucit (vedoucí k degradaci klienta).
- Nepřiměřená a zbytečná zvědavost.
- Činnost z pocitu povinnosti.
- Skutkaření (snaha si něco v životě zasloužit).
- Touha se obětovat, hledání vlastní rovnováhy skrz službu druhým.
- Osamělost (touha po přátelství).
- Pocit vlastní důležitosti.
- Touha po kontaktu s lidmi, kteří „jsou na tom ještě hůře než já“.
- Touha ovládat jiné.



V materiálu „Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace“ uvádí Mgr. Grimová k motivaci dobrovolníka, že je potřeba motivovat neustále k další práci. *„Lidé se stávají dobrovolníky, protože chtějí poznat nové lidi, protože chtějí pomáhat ostatním, chtějí získat nové zkušenosti či praxi nebo prostě jen chtějí dělat něco zajímavého.*

*Dobrovolník potřebuje být v organizaci neustále „doprovázen“, tzn. potřebuje zpětnou vazbu. Zpětnou vazbou je například hodnocení dobrovolníka, které bychom proto měli provádět průběžně a pravidelně. Dobře fungující zpětná vazba vždy přispívá nejen ke zlepšení kvality práce všech, ale i k pozitivní atmosféře v organizaci“ (HESTIA, 2003, s. 12).*

Autorka se domnívá, že není prakticky možné potkat dobrovolníka s absolutně čistým motivem.

Autorka udává příklad relativity „nebezpečného motivu“ u motivu č. 6. Motivace touhy po přátelství může být v některých případech žádoucí. Dobrovolník nemá pouze dávat. Vztah dobrovolníka a člověka, kterému pomáhá, může být postaven na vzájemném „darování“. Tím pochopitelně nejsou myšleny materiální dary, ale dobro, naslouchání, životní obohacení.

Jako příklad lze uvést známou organizaci Dobroduš působící v rámci Českobratrské církve evangelické. Ta pomáhá lidem s duševním onemocněním se začleněním do společnosti. Zde mají dobrovolníci významné místo, jelikož se tvoří stálé dvojice, dobrovolník a klient, které se pravidelně setkávají.

Devátý druh motivu (viz výše) je obzvláště nebezpečný pro klienty. *„V pozadí číhá podivuhodná touha po moci... Celkem často se ukáže, že tu nejde tolik o blaho chráněného jako o moc chráněnce.“ (HAWKINS, SHOHEET, 2004, s. 26).*

#### **4. Legislativa čili zákon o dobrovolnické službě**

Zavzpomínat na časy, kdy dobrovolná služba nebyla zakotvena legislativně je možné v knize „Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích“. Zde autoři uvádí, že dobrovolnictví není zakotveno v žádném obecně platném dokumentu ČR.

Pouhé zmínky lze nalézt zaprvé ve vyhlášce MPSV ČR v podobě termínu dobrovolný pracovník pečovatelské služby. Zde je však počítáno s finanční odměnou.

Zadruhé se dobrovolník objevuje, už jako první vlaštovka, v zákoně o sociálně právní ochraně dětí a mládeže (TOŠNER, SOZANSKÁ, 2006, s. 86).

Ale zpět k přítomnosti. Dnes platí zákon ze dne 24. dubna roku 2002 s účinností od 1. ledna 2003. Byl několikrát doplněn/měněn a to v letech 2004, 2005, 2011, 2013 a naposledy v roce 2014 (Z. č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů).

#### **4.1. Základní pojmy podle zákona**

Zákon definuje dobrovolnickou službu a dělí jí na tři základní okruhy. Zaprvé jako činnost, kdy dobrovolník poskytuje pomoc znevýhodněným skupinám obyvatel. Např. nezaměstnaní, senioři (zákon jich udává celou řadu). Zadruhé pomoc při přírodních katastrofách, při zachování kulturního dědictví apod. A za třetí uvádí pomoc mezinárodní (operace, projekty).

Zákon předkládá i činnost, která dobrovolnickou službou není. A to je samozřejmě činnost, která se týká vlastního zájmu nebo výdělečné činnosti (tamtéž, § 2). Dobrovolníkem podle zákona může být fyzická osoba starší 15 let na území ČR a mimo republiku může jet za dobrovolnictvím člověk od 18 let (tamtéž, § 3). Nutno upozornit, že dobrovolníkem v širším slova smyslu může být klidně sedmileté dítě (v rámci občanské výpomoci). Když například vyvenčí psa sousedce, která onemocněla.

Dobrovolník vykonává službu na základě smlouvy. Smlouva musí být písemná, pokud se jedná o dlouhodobou službu nebo v případě krátkodobé služby, která je konána v zahraničí. Dlouhodobá služba je podle zákona ta, která je delší než tři měsíce (tamtéž, § 3).

Zákon dále upravuje náležitosti smlouvy, což je nad rámec tématu této bakalářské práce.

Autorka ve vztahu ke vzdělávání dobrovolníků doplňuje zmínku o tomto v paragrafu 4, odstavce 1. A to je, že vysílající organizace dobrovolníky mimo jiné připravuje pro výkon dobrovolnické služby.

## 5. Vzdělávání a supervize dobrovolníka

Úvodem autorka uvede slova odborníka na problematiku dobrovolnictví, PhDr. Jiřího Tošnera z rozhovoru v odborném časopise "Sociální práce": „*Zajímavé bylo, když jsme se naučili pracovat s dobrovolníky a přiváděli je do škol, domovů pro seniory, do nemocnic a teď jsme s nimi pracovali na úrovni, kterou jsme převzali ze světa, zjistili jsme, že dobrovolníky vedeme daleko kvalitněji, než se vedou běžní pracovníci. Dobrovolníky jsme připravili na jejich práci, průběžně monitorovali, supervidovali, hodnotili, scházeli se s nimi.*“ (SOCIÁLNÍ PRÁCE/SOCIÁLNÁ PRÁCA, 2007, s. 7).

Pro dobrovolnictví to zní jako dobrá zpráva, na rozdíl od profesionální práce ve zdravotnictví a sociálních službách.

### 5.1. Výcvik dobrovolníků

„*Vzdělávání, příprava, školení nebo výcvik dobrovolníků je závislý na činnosti, kterou bude dobrovolník vykonávat*“ (TOŠNER, SOZANSKÁ, 2002, s. 79). Je pochopitelné, že někoho, kdo má sázet stromy v lese nebude organizace připravovat na práci s handicapovanými dětmi.

Nejprve je vhodné zmapovat motivaci dobrovolníka a vzájemně se poznat. Úvodní schůzky mohou být skupinové i individuální. Pro lepší vyhodnocení vhodného uchazeče, je možné podat k vyplnění dotazník (pro mapování motivace, představ, časových možností apod.). Pokud se organizace i dobrovolník ujistí, že chtějí navázat spolupráci, přistoupí organizace k přípravě. Ta může trvat minuty, ale i týdny (tamtéž).

Příprava dobrovolníka se dělí na dvě části – obecnou a odbornou.

Obecná část zahrnuje seznámení s právy a povinnostmi, posláním organizace, kontaktním pracovníkem, běžným provozem organizace apod. (tamtéž, s. 80). V případě jednorázové akce např. s programem akce.

Odborná část přípravy dobrovolníka by měla obsahovat debatu nad obavami dobrovolníka a seznámení s cílovou skupinou, pokud bude dobrovolník vykonávat činnost s lidmi. Příprava by se měla zaměřit na konkrétní činnosti. Vhodné jsou modelové situace – hraní rolí, v kterých si každý vyzkouší nejen svou roli, ale i klienta

či kolegu. „V některých případech může tato část obsahovat i psychologické posouzení z hlediska zralosti osobnosti“ (tamtéž, s. 80).

V publikaci“ Mentoring, výchova k profesionálnímu dobrovolnictví“ je uvedeno, že výcvik dobrovolníka je vázán na obeznámení s jeho jasnou rolí. Ta má být přesně stanovená, definovaná a specifikovaná. Dále má definovat očekávání, požadavky a nežádoucí přístupy dobrovolníka (BROUMOVSKÁ, SEIDLOVÁ – MÁLKOVÁ, 2010, s. 130).

V praxi se jedná zejména o individuální i skupinové rozhovory, dotazníky, hry, semináře a kurzy.

Vedle přípravných vzdělávacích aktivit stojí průběžné vzdělávání dobrovolníků. Je zdrojem nových informací v oboru i zvyšování sebejistoty dobrovolníka (BROUMOVSKÁ, SEIDLOVÁ – MÁLKOVÁ, 2010, s. 132). Průběžné nahlížení na novinky v oboru nebo osobnostní rozvoj oživuje kompetence dobrovolníka a udržuje motivaci.

Ať příprava nebo průběžné vzdělávání dobrovolníka musí být správně provedeno. I zde platí, že kvantita nezaručuje kvalitu.

## **5.2. Supervize jako pevný bod činnosti dobrovolníka**

Tošner a Sozanská popisují podobnost supervize dobrovolníků se supervizí v pomáhajících profesích (TOŠNER, SOZANSKÁ, 2006, s. 81) a proto se bude bakalantka věnovat tomuto druhu.

V jednoduchých případech může supervizi nahradit práce s koordinátorem dobrovolníků, ve složitých situacích ve vztahu dobrovolník a klient je práce supervizora nezastupitelná (tamtéž, s. 82).

A proč se supervizi věnuje pozornost? U pracovníků v pomáhajících profesích je důležitým nástrojem prevence syndromu vyhoření. Pro dobrovolníka je to možnost vyslechnout si ocenění, udržovat si motivaci k dobrovolné činnosti, sdílet zkušenosti ostatních (tamtéž). Důležitá je v případech etických dilemat, otevřených konfliktů nebo při „přeplnění“ dobrovolníka utrpením ostatních. Má chránit klienty i pomáhajícího. Příklad: dobrovolník v domově seniorů se od klienta dovídá, že mu některá zdravotní

sestra psychicky ubližuje. V této situaci je supervizor naprosto nutný. Samozřejmě koordinátor dobrovolníků taktéž.

Zároveň se v rámci supervize mohou rozebírat týmové problémy a konflikty mezi pracovníky a dobrovolníky.

### **5.3. Cíle, znaky a funkce dobré supervize**

V této kapitole je použit článek časopisu Esprit, který se primárně týká supervize v sociální oblasti. Jak je psáno výše, supervize dobrovolníků má s tímto typem supervize nejvíce průniků.

Supervize má za cíl zajistit zaměstnancům/dobrovolníkům podporu, aby měli vliv na svou práci, aby dosahovali svých cílů i cílů organizace. Cílem schůzek se supervizorem musí být informační výměna, poskytování zpětné vazby, vyjednávání, budování vztahu postaveného na důvěře, a vyjasňování společných odpovědností (ESPRIT, 2006, s. 12).

Dále článek obsahuje činnosti dobré supervize. Bakalantka některé vybírá:

- Modelování – strukturace aktivity.
- Stanovení úkolů a jejich termíny.
- Rady, sdílení zkušeností.
- Vyjednávání ve smyslu sladění představ pracovníka/dobrovolníka a organizace.
- Povzbuzování – aktivní naslouchání nápadům.
- Možnost se poradit.
- Uznání.
- Hodnocení (tamtéž, s. 12).

Dalším praktickým cílem supervize je rozvíjet schopnost auto supervize. Jak uvádí Hawkins a Shohet, supervize má vést k rozvoji zdravého vnitřního supervizora (2004, s. 40). Je důležité cítit vlastní zodpovědnost sledovat své jednání nejen během supervizí.

Stejní autoři popisují funkce supervize. A protože supervize neslouží pouze pracovníkům nebo dobrovolníkům, ale zejména klientům, váží se funkce hlavně k nim. Konkrétně to jsou:

- Lépe klientovi rozumět.
- Více si uvědomovat své reakce a odezvy na klienta.
- Chápat dynamiku toho, jak probíhají interakce s klientem.
- Podívat se na to, jak intervenují, a jaké jsou dopady jejich intervencí.
- Zkoumat další způsoby práce s touto a podobnými situacemi klientů.

#### **5.4. Přístupy k supervizi a jejich úskalí**

*„Přístupy k supervizi se liší oborem, kterým se super vidovaní zabývají, ale také osobností supervizora, povahou úkolu, schopnostmi a zkušenostmi zúčastněných, autoritou a také fyzickou vzdáleností (ESPRIT, 2006, s. 12)“.* Dělení forem supervize je několik. Zde autorka uvádí následující.

Přístupy:

- Individuální pohovory (jeden ze zúčastněných je zkušenější).
- Kolegiální pohovory (oba stejně zkušení).
- Skupinová vedená supervize.
- Skupinová kolegiální supervize.
- Týmová supervize - setkávání multidisciplinárních týmů (tamtéž, s. 12).

Výhodou individuálního přístupu je především více času na jednotlivce a nesoutěživé prostředí. Nevýhodou je omezení předávání zkušeností a zpětné vazby a menší možnost srovnání. Může být výhodná při neodkladném problému nebo problému, který vyžaduje soukromí nebo více času.

Silnými stránkami skupinové supervize jsou kolegiální atmosféra, více zpětné vazby, experimentování s řešeními a rozměňuje moc supervizora. Nevýhodou je, že nemusí dostat každý dostatečný prostor. Také nemusí všem vyhovovat mluvit před větší skupinou a může se i objevit tlak se přizpůsobit kolektivnímu myšlení (tamtéž,

s. 12-13). Jako všude, kde působí lidský faktor, je i pohled na supervizi a její prospěšnost pro jedince velmi individuální.

Vzhledem k tématu práce, které je provázáno s etikou, jsou níže popsány i etické zásady supervize. Přestože jsou spíše pro supervizora, je dobré seznámit se s dilematy, které mohou tyto odborníky potkat.

První zásadou je vytváření etické citlivosti. To autoři vysvětlují jako uvědomění si dopadů svého chování. Jednoduše řečeno, co s lidmi chování supervizora udělá.

Dále formulování morálního sledu aktivit. To je souhra mezi skutečností situace, čím aktivita končí a co po ní začíná. Supervizor má citlivě volit výběr a sled aktivit.

Třetí pravidlo se týká etického rozhodnutí, a zda ho učinit.

Poslední zásada mluví o přijímání dvojznačnosti etických rozhodnutí (HAWKINS, SHOHET, 2004, s. 56). Protože se může stát, že je rozhodnutí správné, ale přesto o něm supervizor pochybuje.

## **5.5. Model supervize podle Gibbse**

Modelů supervize je celá řada. Známy model je např. Balintovská skupina, kde jde především o sdílení nápadů na daný problém s více účastníky. Situaci popíše její účastník a ostatní se snaží o co nejkreativnější způsoby řešení – i ty zdánlivě nemožné. Poté se zamýšlí skupina nad tím, které řešení by bylo možno použít v reálné rovině. Níže je uveden příklad průběhu supervize – Gibbsovův jednoduchý reflektivní model:

*„Popis – co se stalo? Vyprávění příběhu/popis situace.*

*Pocity – Co jste cítil/a, co jste si myslel/a? Jak se cítíte nyní, po převyprávění příběhu?*

*Hodnocení – co bylo na té zkušenosti dobrého a špatného a proč?*

*Analýza – Jaký smysl Vám dává situace?*

*Závěr – Co jste mohl/a udělat jinak? Proč jste to neudělal/a?*

*Akční plán – Co byste udělal/a kdyby se situace opakovala? Jak by se zkušenost z této situace dala využít i jinde?“ (ESPRIT, 2006, s. 13).*

## 5.6. Závěrem k supervizi

Nutné je zmínit fakt, že supervizi nemají všichni dobrovolníci. V praktické části se bakalantka zabývá rozborem rozhovorů dobrovolníků ze svépomocné organizace, kde se spíše uplatňuje volný přístup a neorganizovaná příprava. Dává tím možnost porovnat strnulou teorii s lidskou a citovou praxí. A vyvstává otázka. Je možná rovnováha mezi těmito přístupy?

## 6. Centralizace dobrovolníků

Aby bylo téma vzdělávání, přípravy a supervize lidí, kteří se rozhodli vykonávat dobrovolnickou činnost, kompletní, je nutné zmínit existenci dobrovolnických center, ve kterých se soustředí nejnovější poznatky nejen z těchto oblastí.

*„Dobrovolnická centra jsou pracoviště poskytující informace a podporu dobrovolnictví ve svém regionu“ (TOŠNER, SOZANSKÁ, 2006, s. 99).*

České národní dobrovolnické centrum založilo občanské sdružení Hestia v roce 1999. Další regionální dobrovolnická centra vznikala posléze. Každé centrum je jiné, ale základní cíle mají společné. Je to spolupráce s médii a obcemi, kraji, ministerstvy, vládou a samozřejmě neziskovými organizacemi. Dále je to realizace seminářů, výcviků, kurzů atd. pro dobrovolníky, koordinátory dobrovolníků a jiné zaměstnance organizací. Dobrovolnická centra jsou taktéž spojením se zahraničními obdobami NDC (tamtéž, s. 100-102). V praxi jsou tato centra využívána v situacích, kdy občan například hledá dobrovolnické uplatnění nebo se organizace rozhodne spolupracovat s dobrovolníky a potřebuje k tomu vyškolit zaměstnance a podobně.



# PRAKTICKÁ ČÁST

## 7. Metody průzkumu

Pro stěžejní průzkum autorka zvolila kvalitativní metodu. Důvodem byla snaha o volnost vyjádření respondentů v otázkách, na které nelze dostatečně odpovědět např. v dotazníkovém šetření.

### 7.1. Technika studia písemných pramenů

Zich uvádí, že písemné materiály umožňují nahradit nepřístupná data, ať už z důvodu časového či místního (2004, s. 50).

Pro potřeby výzkumu lze využít písemné prameny nejméně ve dvou variantách:

- Jako zdroj poznatků pro přípravu výzkumu.
- Jako zdroj dat o problému, který nás zajímá.

Před použitím písemných pramenů je nutné je kriticky posoudit. Posuzujeme například původ pramene, místo a čas vzniku, určení autora, spolehlivost obsažených informací (tamtéž, s. 50).

### 7.2. Moderovaný rozhovor

Podle Miovského je interview (moderovaný rozhovor) takový rozhovor, který je moderovaný a prováděný s dopředu určeným cílem a účelem. Obvykle je prováděn s jednou, maximálně třemi osobami. Při větším počtu lidí mluvíme o skupinovém rozhovoru nebo o ohniskové skupině (MIOVSKÝ, 2006, s. 155-156). Autorka zvolila možnost individuálních rozhovorů.

Dále Miovský popisuje druhy interview:

- Nestrukturované.
- Polo strukturované.
- Strukturované (tamtéž).

Pro rozhovory s dobrovolníky ze Spolku SFinga zvolila bakalantka metodu strukturovaného interview, která se vyznačuje tím, že si tazatel dopředu připraví otázky, které jsou fixně dané. A to jejich znění i pořadí.(MIOVSKÝ, 2006, s. 160). Tímto lze předejít odchýlení od tématu, což by mohlo narušit průzkum.

### **7.3. Případová studie**

Metodu případové studie autorka zvolila za účelem popisu Spolku SFinga, ve kterém (mimo jiné) působí respondenti - dobrovolníci. Schwandt (in Miovský, 2006, s. 94) uvádí, že případová studie je jedna z nejrozšířenějších metod kvalitativního výzkumu. V centru pozornosti je případ, čímž rozumíme objekt výzkumu, což může být osoba, komunita, organizace atd.

## **8. Definování cíle průzkumu**

Autorka si dává za cíl konfrontovat teorii s praxí a zmapovat, jak vnímají dobrovolníci ve Spolku SFinga dobrovolnickou činnost bez přípravy a bez supervize. Budiž výhodou, že většina má zkušenosti z jiné organizace, kde tyto dvě činnosti přítomny byly.

## **9. Výběr respondentů**

Všichni respondenti jsou lidé, kteří pomáhají bez nároku na finanční odměnu ve Spolku SFinga. Všichni se zveřejněním rozhovoru dobrovolně souhlasili a jména těch, kteří o to požádali, byla změněna. Tito dobrovolníci mají zkušenosti i z jiných organizací a doba jejich dobrovolnické činnosti se pohybuje mezi dvěma a dvanácti lety.

## **10. Svépomocný spolek SFinga**

Spolek SFinga byl založen v říjnu 2010 jako SFinga, o.s., lidmi trpícími sociální fobií, kteří se sdružovali na internetovém diskusním fóru a po čase dostali odvalu k osobnímu setkání. Aktivnější jedinci pořádali neoficiální srazy s dalšími přáteli s úzkostnou poruchou. Do té doby neexistovala organizace, která by tyto lidi sdružovala, a tak se rozhodli jí založit.

### **10.1. Poslání a cíle**

Posláním spolku SFinga je vytvářet bezpečné a podporující prostředí pro lidi trpící silnou sociální úzkostí či fobií, ve kterém dochází k vytváření nových vztahů, sdílení pocitů a problémů a zdokonalování sociálních dovedností. To přispívá k vyššímu sebevědomí, zmírnování úzkosti a k lepšímu zapojení do společnosti (Spolek SFinga, 2015). Cílem organizace je zvyšovat povědomí o tomto duševním onemocnění u široké veřejnosti, aby měli lidé pochopení pro stud a úzkost. To spolek naplňuje například prostřednictvím interaktivních besed na středních školách. Stručný program besed je připojen jako příloha A na konci práce.

Více pozornosti v sociálních projektech se začalo věnovat i povědomí o SF u budoucích pedagogů a vychovatelů. Uskutečnila se přednáška na Pedagogické fakultě Univerzity Karlovy a rok poté se pro zájem fakulty opakovala. V tomto školním roce bude již třetí podobná přednáška. Nápad vznikl na základě zjištění, že základní škola jasně přispěla k rychlejšímu nástupu onemocnění u řady postižených. Ať už prostřednictvím šikany spolužáků nebo nepochopení pedagogů.

## 10.2. Poskytované služby

Od roku 2011 se setkání otevřené svépomocné skupiny konají jednou týdně a již dva a půl roku jsou na stejném místě a ve stejný čas. Program dvouhodinové skupiny je strukturovaný. Obvykle si připraví program dvojice členů. Program je složen ze sebezobnavacích aktivit, arteterapie, pohybové terapie, nácviku asertivity a prezentací, moderovaných diskuzí a dalších technik.

Dále se realizují speciálně zaměřené skupiny. Tématem může být diskuze na zvolené téma (například „Jak vzpomínám na základní a střední školu“), nácviky odborných prezentací či hraní deskových her.

Oblíbenou aktivitou jsou také tzv. veřejná vystoupení. Spolek SFinga zajistí prostory s podiem a mikrofonom a místo klasického setkání si účastníci připraví hudební nebo jiné vystoupení. Vše je zcela dobrovolné.

## 10.3. Svépomocná skupina

Zdrojem pozitivních emocí při návštěvě svépomocné skupiny je skutečnost, že člověk jen nepřijímá, ale současně poskytuje pomoc ostatním. To ho zbavuje pocitu závislosti a přináší sebevědomí (MATOUŠEK a kol., 2003, s. 166-167).

Členství ve svépomocné skupině člověka tolik nestigmatizuje, na rozdíl od terapeutických skupin. Překonává se zde vztah profesionál a klient a všichni jsou si rovni.

Svépomocná skupina funguje na principu předávání informací lidí se stejným či podobným problémem. Lidé, kteří jsou spojeni podobnými zkušenostmi si navzájem nemusí vysvětlovat, co tento problém člověku přináší a jak se cítí (tamtéž, s. 166-167).

Dosud nejsou známy síly svépomocné skupiny, které jsou zdrojem změn. Přesto jsou tyto skupiny účinnou (a obvykle bezplatnou) možností, jak dosáhnout snížení pocitu bezmoci. Pomáhají překonat náročné životní situace a adaptovat se na změnu podmínek.

V nejlepším případě (pokud je to možné) změnit svou situaci (tamtéž, s. 166-167).

V praxi je kouzlo svépomocné skupiny lidí se sociální fobií v tom, že nově přichozí pomalu poznávají ostatní členy. Mohou vidět výrazné pokroky u druhých a tím

získají naději a posléze motivaci k práci na sobě. V tomto případě to znamená pravidelné docházení na terapii, skupinu, překonávání se v rámci expozic (expozice – pozvolné vystavování se obávaným situacím, technika kognitivně-behaviorální terapie) na skupině i v přirozeném prostředí nebo navazování přátelských vztahů. Pro člověka, který byl navyklý na nekonstruktivní kritiku, posmívání a neúspěchy, je nedocenitelná blízkost lidí, kteří zažili podobné věci. Proto dokáží být k sobě ohleduplní a vytvářet tím bezpečné prostředí pro počátky léčby SF. Svépomocná skupina je prospěšná o to více při pomoci lidem se sociální fobií, že jde o lidi s vysokou mírou úzkosti v sociálním kontaktu. Proto je pro ně mnohem jednodušší přijmout podobně úzkostného člověka než autoritu v podobě profesionála. Kontakt s autoritou bývá často jednou ze specifických obávaných situací konkrétního člověka se sociální fobií.

Svépomocná skupina lidí trpících SF využívá nenásilnou formu autority. A to způsobem, že si na každé jednotlivé setkání připraví pro ostatní program jeden až dva členové, kteří skupinu vedou a pokud je to technicky možné, tak se sami aktivit zúčastňují.

## **11. Rozhovory s lidmi dobrovolně činnými ve Spolku SFinga**

### **11.1. Rozhovor 1 – Anastázie**

#### **1. Jak dlouho se věnuješ nějaké dobrovolné činnosti?**

„No, přemýšlím, kdy jsem začala. Bylo to někdy na výšce v prváku, takže to bude 5 let. To to letí.“

#### **2. Vzpomeneš si, jaký si měla nejsilnější důvod začít?**

„Jo, chtěla jsem jít studovat psychologii, tak se mi hodila nějaká praxe. Kamarád zrovna pracoval v organizaci pro handicapované děti a řekl mi o možnosti dobrovolnictví tam. Řekla jsem si, že to zkusím.“

#### **3. Byla jsi někdy někým oceněna za to, že děláš něco prospěšného nebo Tě naopak kritizovali, že “pracuješ“ zadarmo? Ovlivnilo Tě jedno nebo druhé?**

„Zase tolik lidí o tom nevědělo, takže nějaké výrazné reakce od okolí nepřicházely. Většinou byly spíš neutrální. Nikdo mi to nevyčítal, ale ani mě za to nijak extra neoceníl.“

#### **4. Považuješ se za věřícího člověka nebo ateistu?**

„Pokud se otázka týká náboženství, tak ani jedno. Jsem duchovně zaměřený člověk, věřím tomu, že každá událost má smysl, každý člověk, kterého potkáme nám přináší nějaké poselství. Věřím v nadosobní přesah lidí a událostí a propojenost všeho se vším. Věřím nějakým principům a hodnotám, ale nemají podklad v konkrétním náboženství.“

#### **5. Byla jsi před nějakou dobrovolnickou činností nějak připravena i neoficiálně? Pomohlo Ti to? Pokud si byla připravena nedostatečně nebo vůbec – chybělo Ti to?**

„Připravena jsem nebyla, aspoň ne před prvním dobrovolnictvím. Při pozdějších aktivitách jsem sem tam absolvovala nějaký kurz, ale nikdy jsem v praxi nic z

toho nepoužila. Možná naštěstí, nesetkala jsem se s moc problémy během svého dobrovolničení“

**6. Byla chvíle, kdy sis řekla „proč já to vůbec dělám?“ a chtěla s tím skončit?**

**Pokud ano, vzpomeneš si v jaké situaci?**

„Jo, v té první organizaci na dobrovolníky kašlali. Třeba jsem tam přišla a klient vůbec nebyl v objektu, i když jsme se předem domlouvali. Nikdo se mnou nic neřešil, nevěděla jsem ani, co mám dělat a s kým. Vydržela jsem tam asi půl roku, pak mě to přestalo bavit.“

**7. Pokud přijde taková chvíle, s kým to řešíš?**

„Postěžuju si svým blízkým a najdu řešení dané situace, to už za člověka nikdo neudělá.“

**8. Měla jsi v rámci některé dobrovolnické činnosti supervizi?**

„Ano, v Diakonii. To bylo hrozně fajn, protože se člověk mohl hnout z místa, když si s něčím nevěděl rady, případně se inspirovat ostatními.“

**9. Co si po 5 letech pomáhání myslíš o supervizi? Je pro Tebe důležitá nebo zbytečná?**

„Rozhodně důležitá. Určitě se časem nějaká témata opakují, ale je to skvělá příležitost pro řešení problémů nebo příučení z těžkostí jiných. Navíc i zdánlivě stejná situace má vždycky trochu jiný rozměr, a byť třeba malinko jiné složení skupiny se k tématu může postavit jinak. Takže to "opakování" vlastně opakováním ani tak úplně není. Podle mě umožňuje nějaký vývoj v tom, co děláme. Umožňuje nám se posunout a nefixovat stejné přístupy a chování. Jde o rozšíření obzorů.“

**10. Dokážeš popsat, co společného měli/mají tví kolegové – dobrovolníci? Mají vůbec něco společného?**

„Jsou to většinou lidé, kteří podle mě nejsou až tak soustředěni na sebe. Rádi se zamyslí nad okolním světem a něčím mu přispějí. Někteří to samozřejmě dělají

ze sobeckých důvodů, většina z nich v tom ale podle mě nalézají potěšení a naplnění. Teď nemyslím sobecké potěšení typu "jsem lepší než ostatní, protože někomu pomáhám", ale opravdovou radost z toho, že pomůžeme.“

## **11. Jak bys odpověděla na otázku Já a dobrovolnická činnost v budoucnu?**

„Vidím se spíš v roli neformálního dobrovolníka. Ráda pomůžu, kde bude třeba, ale už se mi moc nechce zavazovat se k pravidelným dlouhodobějším aktivitám, protože volného času je méně a bude ho pravděpodobně ještě méně. Vlastně mě teď napadlo, že se určitě chci vydat jako dobrovolník do ciziny. Například učit nějaké předměty ve škole.“

### **11.1.1. Příběh Anastázie a jejího dobrovolnictví**

„Ve 21 letech jsem začala dělat dobrovolníka u handicapovaných dětí. Doučovala jsem matematiku a angličtinu, ale bylo to hlavně o povídání a psychické podpoře. Bavilo mě to, jen organizace dobrovolníků byla opravdu špatná, jak už jsem zmínila. Spíš žádná, jen jsem podepsala smlouvu a pak si dělala, co jsem chtěla. Byla jsem tam asi půl roku. Pak jsem se začala věnovat dobrovolné práci ve SFinze v rámci toho, co bylo potřeba. Během realizace projektů sponzorovaných z programu Think Big jsem besedovala na školách, podílela se na organizaci besed, víkendových pobytů, přednášek a terapií. V současné době organizuji zase besedy na školách, občas si vezmu program svépomocné skupiny a jsem ve výboru, takže čas od času udělám něco dalšího. SFinze se věnuju už pátým rokem (s větší či menší intenzitou). Asi rok zpátky jsem působila jako dobrovolník v Diakonii. Doučovala jsem děti ze sociálně slabých rodin matematiku a angličtinu. Taky jsem tam byla půl roku. V současnosti se tedy v rámci formálního dobrovolnictví věnuju jen SFinze.“



## 11.2. Rozhovor 2 – Tereza

### 1. Jak dlouho se věnuješ nějaké dobrovolné činnosti?

„Dá se říct, že od puberty. V 11 letech jsem začala chodit do skautského oddílu, který mě vlastně k určité formě dobrovolnictví přivedl. Pomáhali jsme připravovat a realizovat různé akce jako Postavme školu v Africe, vánoční vystoupení pro seniory, úklid okolí města na Den země atd. Později jsem vlastně i dobrovolně pomáhala s programem. Asi kolem 16. nebo 17. roku jsem začala víc pociťovat problémy spojené se sociální fobií, což mi bránilo v další činnosti ve skautu – byla mi svěřena zodpovědnější pozice (příprava programu pro celý oddíl), což jsem kvůli fobii nezvládla a přestala být ve skautu aktivní. Po asi dvou letech „nicnedělání“ jsem poznala lidi ze socialnifobie.info, začala chodit na jejich nácvikové srazy a asi po roce jsme s přáteli založili tehdejší občanské sdružení SFinga. Nyní je to tuším 4. rok, kdy ve SFinze působím, ale je to s přestávkami. Mezitím jsem ještě působila jako dobrovolník v jiné organizaci – scházela jsem se se slečnou s psychotickým onemocněním.“

### 2. Vzpomeneš si, jaký si měla nejsilnější důvod začít?

„V počátcích SFingy byla u mě motivace hlavně společenská – bavilo mě něco vytvářet a sdílet spolu s přáteli. Musím přiznat, že tohle počáteční nadšení už dost opadlo. Do té druhé organizace mě přivedl zájem o psychické nemoci, chtěla jsem poznat svět lidí, kteří mají vážnější problémy a trávit s nimi čas.“

### 3. Byla jsi někdy někým oceněna za to, že děláš něco prospěšného nebo Tě naopak kritizovali, že “pracuješ“ zadarmo? Ovlivnilo Tě jedno nebo druhé?

„Hm, když o tom tak přemýšlím, tak mám pocit, že jsem toho zase kdovíjak moc nikdy neudělala. Nejsem takový ten „dobrovolník tělem a duší.“ Takže jsem ani nebyla kdovíjak oceněná, ale nechybí mi to. V rodině jsem občas

byla kritizovaná za to, že mi dobrovolnictví bere hodně času, což mi vadilo, ale dělala jsem si to dál po svém.“

**4. Považuješ se za věřícího člověka nebo ateistu?**

„Označila bych se jako „hledající“. Vím ale, že nikdy nebudu členem žádné církve ani jiného uskupení věřících, víru a spirituální otázky celkově považuju za maximálně osobní věc a nemám potřebu je nijak skupinově sdílet.“

**5. Byla jsi před nějakou dobrovolnickou činností nějak připravena (i neoficiálně)? Pomohlo Ti to? Pokud si byla připravena nedostatečně nebo vůbec – chybělo Ti to?**

„Ano, v jedné organizaci proběhlo víkendové vstupní školení, považuju ho za prospěšné a dostatečné.“

**6. Byla chvíle, kdy sis řekla „proč já to vůbec dělám?“ a chtěla s tím skončit? Pokud ano, vzpomeneš si v jaké situaci?**

„Ano, když se moje klientka pokusila o sebevraždu. Musím přiznat, že zpětně vidím trochu chybu na straně vedení organizace, že mě předem neseznámili se suicidální anamnézou mé klientky. Měla za sebou totiž X spíše demonstrativních pokusů. Každý pokus je důležitý brát vážně, ale myslím, že kdybych věděla, že to nebylo poprvé, bylo by to pro mě únosnější a lépe bych zvládla pocity viny, zpětně už cítím, že zbytečné.“

**7. Pokud přijde taková chvíle, s kým to řešíš?**

„Klientčinu situaci jsme řešili na supervizi, ale zpětně vidím jako chybu, že to bylo dost „technické“ a svoje pocity jsem si nechala pro sebe. Jinak s nikým.“

**8. Měla jsi v rámci některé dobrovolnické činnosti supervizi?**

„Ano.“

**9. Co si po těch letech pomáhání myslíš o supervizi? Je pro Tebe důležitá nebo zbytečná?**

„Určitě je hodně důležitá, řekla bych, že až nezbytná. Myslím, že nemusí jít nutně o odborně vedenou supervizi, užitečný je podle mě i obyčejný „čas pro sdílení“ pocitů, emocí a tak dál.“

**10. Dokážeš popsat, co společného měli/mají tví kolegové – dobrovolníci? Mají vůbec něco společného?**

„Psychické problémy. Nechci to zlehčovat, myslím, že nás ve SFinze spojuje kromě toho i větší vnímavost k potřebám druhých. Stejně tak v jiné organizaci byli lidé, kteří měli často buď osobní zkušenost s psychickou nemocí či problémy, nebo zkušenost z blízkého okolí.“

**11. Popiš prosím, co Ti pomáhání přináší. Proč to děláš, když za to nejsou peníze?**

„Já jsem v tomhle asi kapku sobec. Většinou dělám to, co mě baví a co mi pomůže rozšířit zkušenosti v oblasti, která mě zajímá. Asi bych už nešla dlouhodobě dělat něco, co je sice prospěšný, ale u čeho bych měla pocit, že mě to kromě dobrého pocitu nijak neobohacuje, třeba to sbírání odpadků. Takže v tom vidím především získání zkušeností, nejsem žádnéj světec.“

**12. Jak bys odpověděla na otázku Já a dobrovolnická činnost v budoucnu?**

„Asi budu v dalších letech pracovat jako takový téměř dobrovolník ve zdravotnictví (Tereza je v 5. ročníku medicíny, pozn. autorky), takže myslím, že to mi asi bude stačit. To byl vtip. Ve SFinze bych ráda pokračovala aspoň v tom minimálním rozsahu jako doteď, přiznávám, že mi teď nějak chybí motivace, ve všem, abychom to pěkně optimisticky zakončily.“

### 11.2.1. Tereza a její život dobrovolníka

„Začátek byl ve skautu, kde jsem se nejdřív všech možných dobrovolných akcí účastnila, později je pomáhala realizovat a ještě později neunesla tíhu zodpovědnosti a zdrhla. Potom SFinga – od začátku jsem dost bojovala s tím, že nemám žádný organizační schopnosti – i vymyslet čas, místo a pozvánku na obyčejnej sraz mě někdy vyčerpá a pak se mi ani nechce dorazit. Víc mi sedí příměj kontakt s dalšíma lidma se sociální fobií, hlavně dřív povídání s nováčky, sdílení zkušeností, a tak. Když někdo organizačně schopnější něco potřebuje, tak občas splním nějaký úkol, ale celkově jsem dost pasivní dobrovolník, to uznávám. Co mě bavilo, byla příprava programu na víkendový pobyt a výjimečně na schůzku – vždycky ale potřebuju organizačně schopnějšího partnera. Tolik ke SFinze. V jiné organizaci jsem se scházela s klientkou, pomáhala jí s učením a snažily jsme se „smysluplně trávit volný čas“, což se dařilo tak střídavě, dost času trávila po hospitalizacích, takže jsem jí často navštěvovala tam. Mezitím jsem se účastnila ještě různých nárazových akcí třeba přes školu – Stan proti melanomu, Den Diabetu, zajímavá zkušenost bylo i převazování „shnilých nohou“ bezdomovcům, to jsem ale kvůli svému hypochondrickému ladění (kašel = TBC = chytnu to = umřu) dala jen jednou.“

### **11.3. Rozhovor 3 – Martin.**

#### **1. Jak dlouho se věnuješ nějaké dobrovolné činnosti?**

„Za dobrovolnictví se dá považovat už můj vstup do politické strany, to je skoro 6 let. Začal jsem tam dělat věci zadarmo, protože jsem tomu věřil. Bavilo mě to a nikdy jsem nedoufal, že bych z toho mohl mít peníze.“

#### **2. Vzpomeneš si, jaký si měl nejsilnější důvod začít?**

„Nejsilnější důvod byl, že jsem chtěl dělat něco, čemu věřím a co mě baví, v čem se můžu realizovat. U mě to bylo tak, že to prostě “přišlo“, nevyhledával jsem žádné dobrovolnictví.“

#### **3. Byl jsi někdy někým oceněn za to, že děláš něco prospěšného nebo Tě naopak kritizovali, že “pracuješ“ zadarmo? Ovlivnilo Tě jedno nebo druhé?**

„Oceněn jsem byl hlavně v Think Big (program nadace Telefónika, pozn. autorky). Lidmi z ostatních projektů, lidmi z Nadace, studenty na středních školách, kde jsme besedovali. To mi dávalo energii jít dál. Oficiální ocenění jsem nikdy nedostal. Negativní kritiku slýchám neustále v politice. V rámci Sfingy jsem to zažil pouze v jednom případě. Bylo to na internetovém fóru a psali to lidé se sociální fobií, kteří na setkání skupiny nikdy nebyli. Ovlivnilo mě oboje.“

#### **4. Považuješ se za věřícího člověka nebo ateistu?**

„Považuji se za ateistu. Jsem ochoten uvěřit některým nadpřirozeným věcem, ale spíš proto, že to má nějaké logické vysvětlení. Rozhodně si nemyslím, že je něco nad námi, co nás ovládá, ani že je něco po smrti. Takže celkem jasný ateista s příklonem k evolučnímu myšlení. Nicméně mě oslovují některá východní nebo indiánská náboženství. Touto otázkou jsem se zabýval, nejsem uzavřený debatě. Četl jsem větší část Bible, Konfucia, dokonce i satanskou bibli a podobně. Ale vždycky jsem se utvrdil v ateismu.“

**5. Byl jsi před nějakou dobrovolnickou činností nějak připraven (i neoficiálně)? Pomohlo Ti to? Pokud si byl připraven nedostatečně nebo vůbec – chybělo Ti to?**

„Ve SFinze vůbec, ale tím, že jsem sám byl i na druhé straně, tak jsem intuitivně věděl, co mám dělat a čeho se vyvarovat.

Jinde nějaká příprava byla – kurzy. Například na primární prevenci nebo v Dobroduši (organizace pomáhající lidem s duševním onemocněním, kde tráví dobrovolníci s klienty volný čas, pozn. autorky). Pro mě to bylo dostačující.“

**6. Byla chvíle, kdy sis řekl „proč já to vůbec dělám?“ a chtěl s tím skončit? Pokud ano, vzpomeneš si v jaké situaci?**

„Ne, nikdy. Nikdy ve smyslu, že bych o tom pochyboval. Určitě jsem si pokládal otázky, proč to dělám, proč zrovna tohle. Ale nikdy jsem nezpochybňoval směr, kterým jsem se vydal. Skončit jsem nechtěl. Maximálně více zapojit ostatní, aby nebylo všechno na mně. Nebo jsem chtěl aktivity omezit proto, abych měl víc času na práci, abych se vůbec uživil.“

**7. Pokud přijde taková chvíle, s kým to řešíš?**

„Nepotřebuji to s nikým řešit. Spíš sdílet zkušenosti s lidmi okolo sebe, s dalšími dobrovolníky.“

**8. Měl jsi v rámci některé dobrovolnické činnosti supervizi?**

„Ano. V Dobroduši. Pak mám ještě supervizi jinde, kde jsem sice placený, ale tak málo, že se to dá považovat za dobrovolnictví.“

**9. Co si po 6 letech pomáhání myslíš o supervizi? Je pro Tebe důležitá nebo zbytečná?**

„Podle mě záleží na způsobu práce. Zažil jsem i případ, kdy byla ta supervize trochu nadbytečná. Aspoň pro mě. Daleko důležitější mi přijde přímý kontakt s nadřízeným nebo koordinátorem než někdo zvenčí.

Takže to pro mě zase tak důležitý není.“

**10. Dokážeš popsat, co společného měli/mají tví kolegové – dobrovolníci? Mají vůbec něco společného?**

„Ve SFinze nás spojuje to, že jsme introvertnější povahy, máme tendence si brát věci víc k sobě. Profesně směřování spíše k psychologii, sociální práci nebo naopak technickým oborům.“

**11. Popiš prosím, co Ti pomáhání přináší. Proč to děláš, když za to nejsou peníze?**

„Přinášelo mi to a přináší strašně moc. Byla to cenná praxe, když jsem neměl práci. Člověk si celkem může vybrat, co bude dělat. Dál mi to přináší takové zkušenosti, které bych v normální práci nezískal. Hlavně ve SFinze je to hodně o kreativitě.

Přináší mi to i kontakty. Za tu dobu jsem se setkal s hodně lidma, od nich jsem načerpal zkušenosti, znalosti. Na spoustu z nich se můžu obrátit v konkrétních věcech.

Dále, co mi to přináší, je obrovská míra seberealizace. To, co bych jinde musel dělat, že mi to někdo řekl, tak si tady o tom rozhoduji sám. Můžu si věci dělat tak, jak chci já, abych tam našel to, co od života chci. Zároveň mě to hodně baví. Je to prostě zajímavá náplň času. Je to kontrast k placené práci.

Podle mě je dobrovolnictví další rozměr, o který spousta lidí přichází, když ho nemá. Je to něco speciálního.“

## **12. Jak bys odpověděla na otázku Já a dobrovolnická činnost v budoucnu?**

„Dobrovolnické činnosti už nebude tolik., kolik jsem jí měl dřív. Je to o tom, že tehdy jsem objevoval, neměl jsem placenou práci, nestudoval jsem.

Čím víc stárnu, tak potřebuju hlavně placenou práci, abych mohl realizovat i nějaké vlastní věci. Do budoucna chci, tak jako jsem to dělal ve SFinze, spíš přicházet s novými nápady. Mám v šuplíku několik set nápadů, tak třeba nějaký z nich zrealizuji. Spíš si teď už uvědomuju, že ten čas, který tomu můžu věnovat, je silně omezen. Že když chci dobrovolně dělat SFingu, tak to stačí.“

### **11.3.1. Martin a dobrovolnictví.**

„Jako první jsem vstoupil do politické strany. Bylo to jen několik dnů po tom, co jsem se dověděl o jejím založení. Směřování a ideologie strany mě oslovily, chtěl jsem u toho být, tak jsem poslal přihlášku.

V roce 2011 jsem politiku trochu upozadil a až nedávno jsem se opět aktivněji zapojil. Teď se do toho víc ponořuji, baví mě říkat své názory.

Kromě toho, že jsem tam nově už placený, tak mě baví i věci navíc, kdy se ode mě čeká nějaký výstup nebo projev.

Další dobrovolničení je SFinga. V roce 2010 jsem přišel na první setkání neformální skupiny lidí se sociální fobií. Pak jsem pokračoval, ale účastnil jsem se spíš pasivně. Na jednom setkání byla ustavující členská schůze a už tehdy jsem se chtěl zapojit. Začátkem roku 2011 jsem si začal připravovat program na setkávání skupiny. Pak jsme se neměli kde scházet, takže SFinga nefungovala. Jen formálně existovala. V létě jsem do toho vložil energii, aby se to rozjelo. Na podzim jsme díky jednomu členovi získali prostory, kde jsme se začali scházet pravidelně.

Na konci roku jsem se do toho zapojil ještě víc. Přišel jsem i s návrhem, aby se program na setkávání připravoval dopředu a lidi se ve vedení skupiny střídali. To byl v té době můj největší přínos.

Prvních dva a půl roku jsem vynechal jedno, maximálně dvě setkání. Skupina se scházela každý týden.



Vedl jsem hrozně moc programů, zapracoval jsem na administrativě sdružení. Dělal jsem to, co nikdo moc dělat nechtěl. Asi můj největší přínos byl v projektech od Think Big.

Do prvního projektu jsem nevstupoval moc nadšeně, ale pak se to zlomilo a ponořil jsem se naplno do projektu. V té době jsem taky udělal 24 besed za 40 dní (besedy na středních školách o sociální fobii, 2 vyučovací hodiny, pozn. autorky). A během prvního projektu už jsem psal další a pak ještě další. Byly dohromady tři a čtvrtý, se stejnou tematikou, jsem podporoval už jako mentor.

Další byla Dobroduš. Přihlásil jsem se hlavně proto, že jsem prošel podobnou službou. V Dobroduši to funguje tak, že se člověk schází s jedním klientem. Tráví spolu čas, povídají si. Cítil jsem trochu jako závazek, že mi bylo taky pomůženo jinde. Setkával jsem se s jedním klientem  $\frac{3}{4}$  roku.

Jednou přišla nabídka, že bych se mohl přihlásit na Think Big Ambadora, protože jsem měl za sebou vedení projektů. Byla to jedna z mých nejcennějších zkušeností. Být na druhé straně. Cítil jsem se hodně dobře, protože jsem měl volnost přijít s vlastními nápady a to mi nesmírně vyhovovalo.

Bylo dobré, že člověk může ovlivnit obrovský nadační program s milionovým rozpočtem.

Nevzpomínám si určitě na všechno, ale ještě můžu zmínit spolek Reset. V tom jsem se zapojil jako takový externí rádce.

Ještě mě napadá svaz postižených civilizačními chorobami. Tam jsem dělal asistenta fundraisera. To mě moc nebavilo, protože nebyl prostor na kreativitu. Vyhledával jsem kontakty na firmy, které se měly oslovit, ale nedostal jsem se moc k ničemu dalšímu, nic nového jsem se tam nenaučil. Bylo toho víc, ale teď si nevzpomínám.“

## 11.4. Rozhovor 4 – Lada

### 1. Jak dlouho se věnuješ nějaké dobrovolné činnosti?

„Bylo to cca v roce 2005 nebo 2006 pro domácí hospic. Chodila jsem kolem jejich výlohy a velmi mě zaujala. Tenkrát mě téma smrti děsilo a svým způsobem fascinovalo. Proto jsem se v rámci individuální exkurze na střední rozhodla navštívit právě tuto organizaci. Tam jsem se dozvěděla o fungování dobrovolníků. Chtěla jsem toho být součástí, proto jsem se přihlásila na jejich dobrovolnický výcvik.“

### 2. Vzpomeneš si, jaký si měla nejsilnější důvod začít?

„Nepamatuji se úplně přesně. Chtěla jsem být součástí takové organizace. Přispět k myšlence, že je možné umírat lépe, podle vlastních představ, v okruhu blízkých. Cítila jsem už tenkrát, jak je smrt tabuizované téma, ale zároveň se mu člověk nevyhne.“

### 3. Byla jsi někdy někým oceněna za to, že děláš něco prospěšného nebo Tě naopak kritizovali, že “pracuješ” zadarmo? Ovlivnilo Tě jedno nebo druhé?

„Ve škole na střední to zřejmě bylo ceněno, nepamatuju si ale konkrétní projevy ocenění, vlastně ani nevím, jestli o tom nějaký můj učitel věděl. Po prvním dobrovolnictví jsem docházela také jako dobrovolnice do LDN. Z domova si spíš pamatuju, že bych se víc měla věnovat rodině než cizím lidem. Takže jsem tam nevnímala, že by jim vadilo, že je to zadarmo, ale že věnuju čas jinde než doma.“

### 4. Považuješ se za věřícího člověka nebo ateistu?

„Za ateistu určitě ne, takže za věřícího.“

**5. Byla jsi před nějakou dobrovolnickou činností nějak připravena (i neoficiálně)? Pomohlo Ti to? Pokud si byla připravena nedostatečně nebo vůbec – chybělo Ti to?**

„V hospici jsem před samotným začátkem absolvovala roční výcvik zakončený víkendovým pobytem. To mi opravdu hodně dalo, na celý život. Před dobrovolničením v LDN jsem prošla osmihodinovým školením. Zdálo se mi to dostatečné s tím, že jsem se mohla kdykoli obrátit na koordinátorku dobrovolníků s čímkoli ohledně té činnosti. Zároveň jsme měli i setkávání dobrovolníků, kde se dalo taky všechno řešit.“

**6. Byla chvíle, kdy sis řekla „proč já to vůbec dělám?“ a chtěla s tím skončit? Pokud ano, vzpomeneš si v jaké situaci?**

„Pamatuju se, že na LDN jsem jezdila na střední po škole. Kolikrát se mi tam po tom dni ve škole opravdu nechtělo. Záviděla jsem holkám, že už můžou jet domů a nic neřešit. Pravda je, že tohle dobrovolnictví bylo problematický hlavně kvůli vzdálenosti od domova. Pomalu víc času jsem strávila na cestě.“

**7. Pokud přijde taková chvíle, s kým to řešíš?**

„Myslím, že jsem to spíš s nikým ani neřešila. Teď se dobrovolně podílím jen na činnosti SFingy. U té se mi to nikdy nestalo, takže to nemusím řešit.“

**8. Měla jsi v rámci některé dobrovolnické činnosti supervizi?**

„Ano, v hospici i v LDN, pokud si dobře vzpomínám.“

**9. Co si po deseti letech pomáhání myslíš o supervizi? Je pro Tebe důležitá nebo zbytečná?**

„Rozhodně důležitá.“

**10. Dokážeš popsat, co společného měli/mají tví kolegové – dobrovolníci? Mají vůbec něco společného?**

„Určitě zájem o dění kolem sebe. Nejsou lhostejní k ostatním lidem, ke světu, k tomu, co se kolem nich děje. Také sami chtějí růst a dobrovolnickou činnost vidí jako jednu z možností, jak dosáhnout vlastního rozvoje.“

**11. Popiš prosím, co Ti pomáhání přináší. Proč to děláš, když za to nejsou peníze?**

„V minulosti mi dobrovolničení dávalo to, co jsem popisovala výše. Poznávání světa, možnost jeho ovlivnění svou činností, dobrý pocit, že jsem někomu mohla zpříjemnit čas na nemocničním lůžku, pocit odpovědnosti vůči druhým, naplnění, užitečnost, seberozvoj, poznávání oboru sociální práce, praxe.“

**12. Jak bys odpověděla na otázku Já a dobrovolnická činnost v budoucnu?**

„Abych řekla pravdu, nemám o tom jasnou představu. Teď pracuju celkem na úvazek 1,2 ve dvou neziskovkách v oboru sociální práce. Také se aktivně každý týden věnuju SFinze. Vzhledem k tomu, že jsem introvert, potřebuju i čas pro sebe, kterého teď moc nemám. Chybí mi i fyzická aktivita. Snažím se tedy soustředit na vyvážení svého času, abych pak měla energii na to, co už dělám. Neplánuju si přibírat nic dalšího. Když už, možná bych přemýšlela o pomoci v nějaké organizaci zabývající se životním prostředím... Ale to je jen taková myšlenka, kterou v dohledné době určitě nebudu realizovat.“

Ještě bych chtěla dodat, že jsem si vzpomněla na situaci, v které jsem toho měla dost, že když jsem naposledy čekala po práci na začátek setkání skupiny SFingy. Cítila jsem zodpovědnost, protože jsem měla klíče od místnosti, kde se setkání koná. Musela jsem čekat s nejistou vyhlídkou, jestli někdo nakonec dorazí. Nikdo totiž svou účast nepotvrdil určitě, ale zadrželi neurčité „možná“. Už několikrát jsem kvůli tomu „možná“ byla překvapená z toho, kolik na setkání dorazilo nebo naopak nedorazilo lidí. Narážím na problém, že se mi pak špatně sestavuje i program na setkání, když nevím, s kolika lidmi počítat. Byla jsem unavená po celém dni v práci, chtělo se mi jít domů a místo toho jsem musela

dvě hodiny čekat, jestli někdo vůbec dorazí. Cítila jsem v tu chvíli takovou bezmoc a hlavně ztrátu energie a trochu i motivace.

Rozhodně to byla dobrá zkušenost v tom, abych si ujasnila, jaký postoj a pocity směrem ke své činnosti ve SFinze mám.“

#### **11.4.1. Lada jako dobrovolník.**

„Nejdřív jsem se přihlásila do dobrovolnického kurzu v domácím hospici. Tam jsem vzhledem k věku pomáhala nejvíc v kanceláři, např. s úklidem. Pak jsem začala docházet ještě na LDN. Chodila jsem tam každý týden na dvě hodiny k jedné paní. Celkem ke dvěma, ale postupně. Když druhá paní zemřela, přestala jsem tam chodit. Nejnáročnější pro mě bylo dojíždění. Pak jsem nějakou dobu nechodila nikam, řešila jsem své problémy, byla to doba dospívání. Pak jsem poznala lidi, se kterými jsem později založila občanské sdružení SFinga. Na její organizaci a činnosti jsem se od začátku tak nějak přirozeně podílela a podílím.“

### **11.5. Rozhovor 5 – Alena**

#### **1. Jak dlouho se věnuješ nějaké dobrovolné činnosti?**

„Asi tak od roku 2012, ale zájem o dobrovolné činnosti mám odjakživa. Jen jsem nevěděla, že to má přímo označení dobrovolnictví.“

#### **2. Vzpomeneš si, jaký si měla nejsilnější důvod začít?**

„S tím dobrovolnictvím, které u sebe vnímám celý život, je to tak, že cítím něco jako povinnost mít zájem o druhé, vnímám, že jsme tady všichni na jedné lodi a nezáleží, jestli je to můj příbuzný nebo toho člověka neznám ani od vidění. Všichni jsme lidi, všichni máme duši, pocity, trápení.

S oficiálním dobrovolnictvím to bylo čistě prozaické. Potřebovala jsem v tu dobu praxi do školy. Ale neznamená to, že jsem neměla i jiný motivace. Třeba touha po naplnění, rozvíjení se lidsky i profesně, moci někomu pomoci. To tam bylo i tak.“

**3. Byla jsi někdy někým oceněna za to, že děláš něco prospěšného nebo Tě naopak kritizovali, že “pracuješ“ zadarmo? Ovlivnilo Tě jedno nebo druhé?**

„Byla jsem slovně oceněna vícekrát, ale je pravda, že to byli spíš úplně cizí lidi. Například výchovní poradci na školách, kde jsme dělali besedy, lidé z programu Think Big, studenti a podobně. Bylo to pro mne příjemné. Byly to chvíle, kdy jsem se zastavila a řekla si: „Ano, dělám něco dobrého.“ Bez těch reakcí by mi to připadalo samozřejmé a obyčejné.

Moji nejbližší ani moc nechápou, co přesně dělám. Asi si myslí, že je to jen zábava. A jednou mi bylo řečeno, že jsem blázen, když pracuju a neberu za to peníze. Byla to trochu bezmoc. Vědět, že to nemůžu vysvětlit, protože ten člověk na to nemá kapacitu. Ovlivnilo mě to tak, že jsem si uvědomila, že lidí s takovým názorem musí být opravdu ještě hodně.“

**4. Považuješ se za věřícího člověka nebo ateistu?**

„Určitě v něco věřím, ale dejme tomu, že jsem si za život vytvořila svou osobní víru, která je jakousi syntézou všeho, co mne oslovilo a dalo mi i důkazy, že to funguje. Je to víra v duši, energii vesmíru, energii každého člověka. Jsem duchovně založená, ale hledám zároveň nějaké důkazy nebo vysvětlení. A myslím, že energie je úplně jasná. Musí tady být z těch reakcí ve vesmíru a podobně. Na tohle téma bych mohla mluvit několik hodin, takže to už nebudu rozvádět.“

**5. Byla jsi před nějakou dobrovolnickou činností nějak připravena (i neoficiálně)? Pomohlo Ti to? Pokud si byla připravena nedostatečně nebo vůbec – chybělo Ti to?**

„Jednou jsem měla dokonalou přípravu. To byl týdenní kurz a takový povídání s koordinátorem.

Podruhé jsem měla takový chaotický uvedení do toho oddělení a do činnosti. Tak jsem se necítila úplně jistě. Takže mi to chybělo.

A ve SFinze jsem měla přípravu v rámci spontánních otázek a odpovědí. Ale tam veškerou přípravu zajistilo obrovský nadšení pro probíhající projekty i svépomocnou skupinu. Taková příprava byla ze všech nejlepší, ale ta nejde ovlivnit zvenku. Ta vychází z toho dobrovolníka. Oficiální příprava mi absolutně nechyběla.“

**6. Byla chvíle, kdy sis řekla „proč já to vůbec dělám?“ a chtěla s tím skončit? Pokud ano, vzpomeneš si v jaké situaci?**

„Takových chvil nebylo moc, ale byly. Bylo to v situacích, kdy jsem například předělala svůj program kvůli dobrovolnické činnosti a pak ta akce/schůzka odpadla.

Byla jsem nucená na jednom místě skončit z časových důvodů – bylo to zrovna tam, kde ta příprava nebyla dobře udělaná.“

**7. Pokud přijde taková chvíle, s kým to řešíš?**

„S kamarády dobrovolníky, protože to dokáží pochopit nebo v jedné organizaci s koordinátorem dobrovolníků.“

**8. Měla jsi v rámci některé dobrovolnické činnosti supervizi?**

„Ano, v jedné organizaci.“

**9. Co si po třech letech pomáhání myslíš o supervizi? Je pro Tebe důležitá nebo zbytečná?**

„Na to se mi těžko odpovídá. Třeba ve SFinze jsme většinou natolik empatičtí a otevření, že si dokážeme v rámci rozhovorů mezi sebou pomoci dostatečně.

Když je někde supervize, tak jsem schopná otevřít některá témata, ale pokud je složení skupiny pro mě nový nebo mě něco znejistí, tak mluvím na povrchní úrovni a nedokážu mluvit o nejhlubším prožívání.

Můj názor je, že je supervize hodně potřebná v dobrovolnictví, kde je cílová skupina nějakým způsobem křehká a ten dobrovolník je v přímém kontaktu s klientem.“

**10. Dokážeš popsat, co společného měli/mají tví kolegové – dobrovolníci?**

**Mají vůbec něco společného?**

„Když udělám průřez dobrovolníky, co jsem potkala, tak mě napadá, že tam často bylo nějaký osobní neštěstí. Někaké utrpení v životě. A když si člověk zažije něco hodně negativního, tak chce asi trošku pomáhat lidem, který taky prožívají něco negativního, i když to může být naprosto odlišná situace. A tohle je často ve spojení s touhou pomáhat.

Ale je to různý. Někdo chce být třeba jenom důležitěj nebo jsem potkala i případ, že si chtěl dobrovolnictvím vykoupit to, že má až moc štěstí. Je to různý.“

**11. Popiš prosím, co Ti pomáhání přináší. Proč to děláš, když za to nejsou peníze?**

„Přináší mi to pocit, že dělám něco, co je dobrý a potřebný. Že můžu dělat konkrétní činnosti a nebýt omezovaná jako v zaměstnání. Můžu se svobodně rozhodovat. Nejkrásnější je zpětná vazba od člověka, kterému pomáháš. Když ti řekne: „Děkuju, tohle mi fakt pomohlo.“ To je tisíckrát lepší než peníze. Člověk tím přesahuje sám sebe. Neumím to přesně vysvětlit, ale je to krásnej pocit, z kterýho jsem schopná čerpat energii dál. Tohle je případ pocitu, kterej nejde vysvětlit, aniž by to ten druhý znal.

Dává mi to i spoustu profesních zkušeností a taky trošku lepší sebehodnocení.“

**12. Jak bys odpověděla na otázku Já a dobrovolnická činnost v budoucnu?**

„Velmi mě to mrzí, ale životní situace mi teď neumožňuje se věnovat dobrovolnictví tak, jak bych si přála.

Ale vím, že až to půjde, tak chci být zase hodně aktivní a třeba se těším i na důchod. To je jedno ze skvělých období pro dobrovolnictví.“



### **11.5.1. Alenin příběh dobrovolníka**

„Dá se říct, že kdykoliv se objevila nějaká možnost někomu pomoci, tak jsem jí využila. Už jsem říkala, že jsem se stala oficiálně dobrovolníkem v roce 2012. Hlavní impulzem byla potřeba praxe do školy, ale hlavním hnacím motorem to určitě nebylo. Byla jsem ráda, že si můžu rozšířit obzory. Nejvíc zkušeností a zážitků mám ze spolku SFinga a podle toho, jak mi čas dovolí, budu tam aktivní i dál.“

### **11.6. Rozhovor 6 – Kateřina**

#### **1. Jak dlouho se věnuješ nějaké dobrovolné činnosti?**

„Mezi dvěma a třemi léty, ne však zcela souvisle.“

#### **2. Vzpomeneš si, jaký si měla nejsilnější důvod začít?**

„Přišel jednak se změnou životního postoje. Myslím, že mám odjakživa poměrně rozvinutou schopnost empatie a citlivě vnímám všechno trápení a bolest kolem sebe. Vždycky jsem se vnitřně bouřila proti řádu světa, jak může být tak nespravedlivý, jak může přinášet tolik utrpení? Hnusil se mi. Chtěla jsem se mu vzepřít, ale vynakládat energii v předem prohraném boji mi přišlo nesmyslné a tak jsem setrvala. Než jsem objevila knihu Alberta Cumese Mor. Některé myšlenky z této knihy jsem vzala za své tak rychle, že mám podezření, že už předtím musely ve mně kdesi dřímat a čekat na své zformulování. Mor se o to postaral skvěle. Má to smysl, když Sisyfos stále dál valí svůj kámen i s vědomím, že se vždy znovu zřítí, dnes jsem o tom přesvědčená. Boj s absurditou lidského údělu je sice předem prohraný, ale i přesto máme jisté zbraně, jsou to solidarita a sounáležitost, tak proč je nepoužít. Ale první z významnějších možností, jak s těmito zbraněmi naložit v praxi jsem dostala až o něco později, díky pozitivnímu příkladu dobrovolníků činných ve svépomocné skupině lidí se sociální fobií. Pomoc, která se mi od těchto lidí dostala, pro mě byla cennou inspirací, ale ještě cennějším se stalo odhalení, jak prospěšná pro mě samou může být role opačná – role toho, kdo pomáhá.“

**3. Byla jsi někdy někým oceněna za to, že děláš něco prospěšného nebo Tě naopak kritizovali, že “pracuješ“ zadarmo? Ovlivnilo Tě jedno nebo druhé?**

„Zažila trochu od obojího, ale nemyslím, že by mě to příliš ovlivnilo. S kritiky se nijak nepřu a říkám si, třeba to jednou pochopí, stanou se uvědomělejšími. Poplácávání po zádech a pochvaly, vždycky zahřejí, ale ne na dlouho. Jako hlavní motivace či odměna neobstojí. Ani jejich přísun si nemůžeme pro sebe zajistit, proto se snažím na ně neupínat.“

**4. Považuješ se za věřícího člověka nebo ateistu?**

„Každý si tyhle pojmy interpretuje jinak. Smysluplné odpovědi by měl předcházet pokus o jejich definici a toho nejsem schopná. Pro mne je veškeré duchovno záležitost hlavně pocitová, a tudíž velmi špatně přenositelná. Určitě nejsem materialistka, už proto, že mluvím o nějakém duchovnu. Mohu o sobě prohlásit i to, že jsem věřící, nemám s tím problém, ale stejně ti to o mě tak málo řekne.“

**5. Byla jsi před nějakou dobrovolnickou činností nějak připravena (i neoficiálně)? Pomohlo Ti to? Pokud si byla připravena nedostatečně nebo vůbec – chybělo Ti to?**

„Jako přípravu jsem měla nějaké kurzy, pomohlo mi to. Každá účelná příprava je dobrá. Občas mi příprava v některých bodech chyběla, ale myslím, že to je úplně přirozené. Když jsem se příliš usilovně snažila být připravená na vše, bylo to obvykle kontraproduktivní. Někdy je důležitý přestat se chystat a jít do věcí po hlavě.“

**6. Byla chvíle, kdy sis řekla „proč já to vůbec dělám?“ a chtěla s tím skončit? Pokud ano, vzpomeneš si v jaké situaci?**

„Ano, třeba chvíle, kdy se sešla absence jakékoliv zpětné vazby s mravenčí prací nad administrativními úkony.

Prakticky vždy v stresových situacích, kdy se na mě začínalo valit více povinností najednou, mi to blesklo hlavou.“

**7. Pokud přijde taková chvíle, s kým to řešíš?**

„S takovými věcmi se málokdy svěčuji, moc to neumím. Obvykle jsem se spíš snažila zrelaxovat svými koníčky, odsunutím či vypuštěním některých úkolů.“

**8. Měla jsi v rámci některé dobrovolnické činnosti supervizi?**

„Ano.“

**9. Co si po třech letech pomáhání myslíš o supervizi? Je pro Tebe důležitá nebo zbytečná?**

„Má zkušenost se supervizí je zatím dost omezená. Doufám, že se to změní v budoucnu, protože jsem přesvědčená, že zbytečná určitě není.“

**10. Dokážeš popsat, co společného měli/mají tví kolegové – dobrovolníci? Mají vůbec něco společného?**

„Ani bych neřekla, možná jakoby všichni něco hledali.“

**11. Popiš prosím, co Ti pomáhání přináší. Proč to děláš, když za to nejsou peníze?**

„Snažím se, aby mé usilování o vlastní štěstí a zároveň snaha být prospěšná okolí, byly v rovnováze. Zjistila jsem, že tahle kombinace do mého života přináší klid.“

## **12. Jak bys odpověděla na otázku Já a dobrovolnická činnost v budoucnu?**

„Svou dobrovolnickou činnost jsem před nějakým časem omezila pouze na účast v programu dopisování s vězni. V tom plánuji pokračovat. Zda se budu účastnit aktivit spolku SFinga, si nejsem jistá. Nevím, zda nenadešel čas posunout se dál a hledat jiné možnosti, jak pomáhat nebo by bylo dobré vytrvat a pouze překonat jakési přechodné vyhoření.“

### **11.6.1. Dobrovolnický příběh Kateřiny.**

„Na počátku, když jsem hledala řešení vlastního problému se sociální fobií, jsem se zúčastnila terapeutického workshopu, který se konal v rámci dobrovolnického projektu „Nebojme se lidí!“. Zkušenost to pro mě byla velmi přínosná.

Díky vděčnosti, kterou jsem cítila, jsem nijak neváhala nad svou aktivní účastí v navazujícím projektu „Nedejme strachu z lidí šanci“. Snažila jsem se být aktivní, jak jen mi tehdejší stav dovoľoval. Vytvořila jsem grafické návrhy projektových letáků, jako besedující jsem předávala zkušenost se sociální fobií studentů středních škol, s dalšími dvěma dobrovolníky jsem vedla jeden ze sebezkušenostních pobytů pro lidi se sociální fobií.

V těchto aktivitách jsem pokračovala i v rámci třetího projektu „S klidem k lidem“, ve kterém jsem navíc figurovala od počátečního podání žádosti o grant jako první odpovědná osoba.

Po skončení projektu jsem hledala jinou příležitost k dobrovolnictví a prozatím jsem zvolila program „Dopisování s vězni“ Diakonie ČCE. Činnost v tomto programu obsahuje komunikaci s vězni (čtení dopisů a odepisování, včetně dokumentace korespondence). Cílem služby je podpora a socializace osob ve výkonu trestu odnětí svobody a jejich příznivější adaptace na život po propuštění.“

## 12. Vyhodnocení a shrnutí kvalitativního průzkumu

Průzkumu se zúčastnilo šest mladých dobrovolníků ve věku 23 – 29 let, jejichž dobrovolnická činnost trvá od dvou do dvanácti let. Každý z nich dobrovolnický působí nebo působil minimálně ve dvou různých organizacích. Ve dvou případech se jedná o absolventky vysoké školy, jednou bakalářského a jednou magisterského oboru. V dalších dvou případech o absolventky vyšší odborné školy. Jedna respondentka je studentkou pátého ročního obecného lékařství a poslední dobrovolník je studentem psychologie.

Všichni aktivně působí nebo působili ve spolku SFinga, který i jim osobně pomohl překonat nejtěžší životní situace způsobené silnou sociální úzkostí a sociální fobií.

Spolek SFinga lze zařadit na pomezí dvou druhů dobrovolnictví. A to vzájemně prospěšného a veřejně prospěšného. V prvním případě jde o dobrovolnictví v rámci komunity. Sfingu je možno takto chápat, avšak v současnosti začíná být stále otevřenější, navazuje spolupráci s odborníky, především psychology a psychiatry. Díky tomu se informace o službách spolku dostávají tam, kam mají. A to k lidem, kteří trpí sociální fobií. A ozývá se jich čím dál tím více. Tím se dostáváme k druhému druhu dobrovolnictví, se kterým se prolíná. Je to veřejně prospěšné, jehož podstata je naplňována především osvětovou činností spolku. Zejména se jedná o besedy o sociální fobii pořádané pro studenty středních škol. Cílem je informovat o sociální fobii, sociální úzkosti, tzv. odstigmatizovat osoby s duševním onemocněním a případně i stmelit kolektiv. Pro studenty je často překvapivé, že lidé, kteří v minulosti navštěvovali psychiatra pro sociální fobii, jsou schopní a úspěšní občané.

Jak je vidět, důležitou motivací pro pomoc druhým je zde vlastní zkušenost s trápením.

Dále je motivace u respondentů vázána především na altruismus a potřebu odborné praxe. Dalšími motivy, které se objevují, jsou seberealizace, přesvědčení o prospěšnosti činnosti organizace, zájem o obor a navázání sociálních kontaktů. Z tohoto vyplývá, že u dotčených dobrovolníků převládá vnitřní motivace. Jedinou vnější motivací, která se objevuje, je potřeba splnit odbornou studijní praxi, ale ani v tomto případě to nebyl jediný a hlavní motiv.

Autorka dále sleduje návaznost na podporu okolí. Pro tyto respondenty očividně nebyla podpora rodiny důležitá pro vznik i pokračování činnosti. Co se týče ocenění, bylo přítomné spíše mimo domov.

Nyní bude zhodnoceno dobrovolnictví coby prosociální chování. Již bylo předesláno v teoretické části, že je několik druhů prosociálního jednání. Zde budou zhodnoceni respondenti v tomto úhlu pohledu. Jelikož uvedené činnosti nelze zařadit do kompilace (prosociální chování na základě žádosti), do emocionálního prosociálního chování (emocionálně vypjaté situace), veřejného (přítomnost publika), anonymního ani emergenčního (v naléhavých situacích), tak zbývá všechny zařadit do prvního druhu prosociálního chování, čímž je altruistické. Tento druh plně odpovídá činnosti těchto dobrovolníků. Vyznačuje se dobrovolným pomáháním a motivací k němu je soucit.

Bakalantka se dostává k duchovní otázce, která dodává praktický článek k teorii. Žádný z respondentů se nehlásí k jakékoliv církvi, přesto se všichni považují za duchovní osoby. Pouze jeden respondent se hlásí k ateismu, ale také uvádí zájem o duchovno a nevyklučuje diskuzi na toto téma. Jedna dotázaná se považuje jednoznačně za věřící.

Z okruhu otázek o přípravě a supervizi vyplývá, že všichni respondenti zažili obě varianty. Ve spolku SFinga se neorganizovala příprava ani supervize. Zde to bylo nahrazeno zájmem každého dobrovolníka o seberozvoj a taktéž vlastní zkušeností, která je jistě to nejcennější na cestě k empatii. Dále se všichni radí mezi sebou bez ostychu.

Nějakým druhem přípravy dobrovolníka prošli všichni dotázaní. Tři lidé měli více než jeden přípravný kurz. Jedna dobrovolnice prošla ročním výcvikem zakončeným víkendovým pobytem, jedna dotázaná prošla víkendovým školením a poslední byla připravena na týdenním kurzu. Proto je zjevné, že tento vzorek dobrovolníků je zkušený a má s čím srovnávat činnost ve spolku SFinga.

Supervizi měl každý z respondentů minimálně v jedné organizaci. Čtyři účastníci vyjadřují názor, že je supervize důležitá. Zbylí dva upozorňují spíše na potřebu času pro sdílení a prostoru na komunikaci s koordinátorem dobrovolníků nebo jinou pověřenou osobou. Není pro ně důležitá odborná forma supervize.

Na otázku společných znaků kolegů – dobrovolníků odpověděly dvě respondentky, že společný je zájem o okolní svět, třikrát se v různých obdobích objevilo prožití nebo prožívání nějakého trápení nebo psychické problémy. A jednou hledání smyslu života.

Při posouzení odpovědí na současnou motivaci pokračovat dál v dobrovolnictví, bylo zjištěno, že i přes to, že se objevily pochyby o své vlastní motivaci, přetrvával zájem pokračovat v dobrovolnické činnosti alespoň v minimálním rozsahu.

To, co všech pět dobrovolnic a jednoho dobrovolníka spojuje, je vnímání sounáležitosti a solidarity.

Závěrem bude uveden citát z rozhovoru číslo 3, který se autorce jeví jako vhodné shrnutí dobrovolnictví: *„Můžu si věci dělat tak, jak chci já, abych tam našel to, co od života chci. Zároveň mě to hodně baví. Je to prostě zajímavá náplň času. Je to kontrast k placené práci.*

*Podle mě je dobrovolnictví další rozměr, o který spousta lidí přichází, když ho nemá.“*

## ZÁVĚR

Závěrem této bakalářské práce bude shrnuto, jakým způsobem lze na problematiku dobrovolnictví pohlížet. V dřívějších dobách šlo o spontánní pomoc pramenící ze solidarity a sounáležitosti. Jejím pilířem bylo především náboženství. Gilles Lipovetsky mluví přímo o tom, že ctnosti byly výsadou věřících a ateistům měly být zapovězeny. V dnešní postmoderní společnosti, která se tříští a stává se čím dál více anonymní, vzniká takzvané profesionální dobrovolnictví, které má své vlastní dělení, přístupy, instituce a dokonce i zákon.

V této práci byly rozebrány a zhodnoceny souvislosti dobrovolnictví s klíčovými pojmy jako je prosociálnost, altruismus, etika, ctnosti, emoční inteligence, motivace, odborná příprava a supervize.

Tím byla naplněna část cíle a to přiblížit téma v přístupu etiky.

Zbývající část cíle naplnila praktická část prostřednictvím rozhovorů a kazuistik, které byly následně vyhodnoceny v návaznosti na teorii. Cílem bylo především zjistit, zda ve sledovaném spolku SFinga dobrovolníkům chybí příprava a supervize. Vzhledem ke specifickému způsobu fungování tohoto spolku to bylo pro autorku výzvou. SFinga funguje oficiálně, přesto její rozpočet nepřekračuje pět tisíc korun ročně. Je závislá na dobrovolné pomoci, přesto je zajištěn chod organizace a pravidelné týdenní setkávání členů svépomocné skupiny a další aktivity.

Průzkumem bylo zjištěno, že se u těchto dobrovolníků objevuje především silná vnitřní motivace a potvrzuje se teoretický předpoklad, že tento typ motivace je stálejší než motivace vnější. Jde tu i o zvnitřnění etických norem, o rozvoj ctností, které jsou součástí osobnosti a její seberealizace

Velikou roli zde hraje také sounáležitost. Pomáhající mají stejnou zkušenost, jako příjemci pomoci. O dané téma se zajímají s nadšením a s ním také vykonávají svou záslužnou činnost. Takoví lidé touží konat dobré skutky a z toho plyne pocit naplnění života, odhalování svého poslání.

Je zjevné, že osobní zkušenost s onemocněním zde působí jako tmelící prvek organizace.



Na základě průzkumu lze uvést, že ve spolku SFinga není překážkou absence odborné přípravy. Naopak je ke zvážení, zda není třeba zavedení supervize nebo alespoň pevně daného prostoru a času pro sdílení zážitků a pocitů mezi dobrovolníky.

Autorka věří, že dobrovolnictví bude v našem státě stále větším tématem. Například i z pohledu, kterému se v této práci nevěnovala. A to je dobrovolnictví v době hledání zaměstnání a jeho využití pro cennou praxi.

Dobrovolnictví v sociální oblasti nebo v ochraně přírody si již našlo své místo, ale jsou ještě obrovské rezervy v jiných oblastech veřejného života. Tématem pro další práce by mohlo být, kdo jsou dnes naše mravní vzory a kde je hledáme.

V otázce profesionálního dobrovolnictví je možno dále mapovat, jak lze efektivně a přirozeně propojovat komunitní a veřejně prospěšné dobrovolnictví stejně, jako funguje ve SFinze, s minimálními finančními požadavky.

Ať už dobrovolník má nebo nemá supervizi a odbornou přípravu, tak to nemění nic na faktu, že ve společnosti šíří pozitivní energii, naději, lásku a dobro. Ovšem pokud nemá nevhodnou motivaci, jak je popsáno v této práci.

Pokud se pohled upře na dobrovolnickou činnost jako celek, bez dělení kdo, kde a jak dlouho činnost vykonává nebo jestli je pod vedením koordinátora, lze vidět koncentrovanou solidaritu a dobro. A to už stojí za pozornost a napsání bakalářské práce.

## SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

### Seznam použitých českých zdrojů

BEINERT, Wolfgang (2012): *Malé dějiny křesťanského myšlení*. 1. české vydání. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, s.r.o. ISBN: 978-80-7195-541-2

BOUDON, Raymond, BESNARD, Philippe, CHERKAOUI, Mohamed, LÉCUYER, Bernard-Pierre (2004): *Sociologický slovník*. 1. české vydání. Olomouc: Univerzita Palackého. ISBN: 80-244-0735-3

BRATR ROGER Z TAIZÉ (2006): *Netušená radost*. 1. vyd. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství. ISBN: 978-80-7195-075-2

FOBEL, Pavel (2002): *Aplikovaná etika*. 1. vyd. Martin: HONNER. ISBN: 80-968399-5-0

GOLEMAN, Daniel (1997): *Emoční inteligence*. Praha: Columbus, s.r.o. ISBN: 80-85928-48-5

HAWKINS, Peter, SHOET, Robin (2004): *Supervize v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN: 80-7178-715-9

HEŘMANOVÁ, Jana, VÁCHA, Marek, SVOBODOVÁ, Hana, ZVONÍČKOVÁ, Marie, SLOVÁK, Jan (2012): *Etika v ošetrovatelské praxi*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s. ISBN: 978-80-247-3469-9

KOPŘIVA, Karel (2013): *Lidský vztah jako součást profese*. 6. vyd. Praha: Portál. ISBN: 978-80-262-0528-9

KOŘENEK, Josef (2004): *Lékařská etika*. 2. vyd. Praha: Triton. ISBN: 80-7254-538-8

LANGFORD, Joseph (2011): *Skrytý oheň – setkání, které změnilo život Matky Terezy*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství. ISBN: 978-80-7195-429-3

LEWIS, Clive, Staples (2008): *K jádru křesťanství*. 2. vyd. Praha: Návrat domů. ISBN: 978-80-7255-188-0

LIPOVETSKY, Gilles (2013): *Hypermoderní doba, od požitku k úzkosti*. Praha: Prostor. ISBN: 978-80-7260-283-4

LIPOVETSKY, Gilles (1999): *Soumrak povinnosti*. Praha: Prostor. ISBN: 80-7260-008-7

MAŘÍKOVÁ, Hana, PETRUSEK, Miloslav, VODÁKOVÁ, Alena (za kolektiv) (1996): *Velký sociologický slovník*. 1. vyd. Praha: Karolinum. ISBN: 80-7184-311-3

MATOUŠEK, Oldřich a kol. (2003): *Metody a řízení sociální práce*. 1.vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-548-2

MIOVSKÝ, Michal (2006): *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1.vyd. Praha: Grada publishing, a. s. ISBN: 80-247-1362-4

NYTROVÁ, Olga, PIKÁLKOVÁ, Marcela (2011): *Dialog mezi hodnotami aneb hodnoty vyřčené a hodnoty žité*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského. ISBN: 978-80-7452-014-3

NYTROVÁ, Olga, PIKÁLKOVÁ, Marcela (2007): *Etika a logika v komunikaci*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského. ISBN: 978-80-86723-45-7

PLETZER, Marc, A. (2009): *Emoční inteligence. Jak ji rozvíjet a využívat*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s. ISBN: 978-80-247-3057-8

ROCHE, Roberto, Olivar (1992): *Etická výchova*. 1. vyd. Bratislava: Orbis Pictus Istropolitana. ISBN: 80-7158-001-5

ŠORMOVÁ, Lucie, KLÉGROVÁ, Alžběta (2006). *Dobrovolnictví*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. ISBN 80-86991-68-7

THOMPSON, Mel (2004): *Přehled etiky*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN: 80-7178-806-6

TODOROV, Tzvetan (2000): *V mezní situaci*. 1. české vydání. Praha: Mladá fronta. ISBN: 80-204-0853-3

TOŠNER, Jan, SOZANSKÁ, Olga (2006): *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7367-178-6

VACEK, Pavel, ŠVARCOVÁ, Eva (2005): *Profesní etika pedagogů a mravní výchova žáků*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN: 80-7041-343-3

WOLF, Jan (2014): *Básničkový diář na rok 2015*. Praha: Nakladatelství jednoho autora. ISBN: 978-80-87704-10-3

ZÁŠKODNÁ, Helena, MLČÁK, Zdeněk (2009): *Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie*. 1.vyd. Praha: Triton. ISBN: 978-80-7387-306-6

ZICH, František (2004): *Úvod do sociologického výzkumu*. 1.vyd. Praha: Vysoká škola finanční a správní, o.p.s. ISBN: 80-86754-19-7

### **Seznam použitých internetových zdrojů**

Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě). Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/dobrovolnicka-sluzba-500539.aspx>

HESTIA, kolektiv autorů (2003): *Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace*. Praha. Dostupné z: <http://www.hest.cz/cs-CZ/co-delame/knihovna>

### **Seznam ostatních zdrojů**

TOŠNER, Jiří.: Hestia vzdělává v oblasti komunikace, supervize, řízení lidských zdrojů či vedení týmů. Připravil Pavel Bajer. Sociální práce/Sociálna práca. 2007, č. 4, s. 7-10. ISSN: 1213-6204

ESTUAR 5/2006 (rumunská organizace): Supervize v oboru sociální péče zdarma.  
Přeložila Lucie Königová. Esprit. 2006, č. 8-9, s. 12-13. ISSN: 1214-2123

Spolek SFinga (2015): Stanovy Spolku SFinga. Praha

KABOŠ, Ladislav (2013): *Všechny moje děti*. Dokumentární film

ŠEVČÍKOVÁ, Jana (2014): *Opři žebřík o nebe*. Dokumentární film

## SEZNAM PŘÍLOH

<b>Příloha A - Program besedy o sociální fobii na střední škole.....</b>	<b>I</b>
<b>Příloha B - Beseda na SŠ .....</b>	<b>II</b>
<b>Příloha C - Oficiální fotografie projektu „Už se lidí nebojím“ .....</b>	<b>III</b>
<b>Příloha D - Zážitková aktivita v rámci přípravného kurzu k sociálnímu projektu.....</b>	<b>IV</b>
<b>Příloha E – Fotodokumentace aktivit v rámci víkendového pobytu .....</b>	<b>V-VI</b>
<b>Příloha F – Propagační materiál přednášky o sociální fobii .....</b>	<b>VII</b>
<b>Příloha G - Realizace přednášky o sociální fobii.....</b>	<b>VIII</b>
<b>Příloha H - Článek PhDr. Jiřího Tošnera.....</b>	<b>IX-XI</b>

# PŘÍLOHY

## Příloha A – Program besedy o sociální fobii na střední škole

Představení a osobní příběhy vedoucích besedy	15-20 minut
Technika „navození sociální úzkosti“	10-15 minut
Technika „škálování“	10-15 minut
Úvod do problematiky sociální úzkosti a fobie	10-15 minut
Přestávka	
Skupinová práce	10-15 minut
Diskuze	10-20 minut
Závěr a informace o SFinze	10 minut

## **Příloha B – Beseda na SŠ**





**Příloha C – Oficiální fotografie projektu „Už se lidí nebojím“**



**Příloha D – Zážitková aktivita v rámci přípravného kurzu  
k sociálnímu projektu**



**Příloha E – Fotodokumentace aktivit v rámci víkendového pobytu pro lidi se sociální fobií**





## Příloha F – Propagační materiál přednášky o sociální fobii



**S klidem k lidem**

**Přednáška o sociální fobii**

**Až každý desátý!**

Co uděláte, když bude z vaší třídy?... Dokážete ho ochránit před šikanou?



Co je sociální fobie?  
Jak ji poznat?  
Jaké má důsledky?  
Jak přistupovat k žákům se sociální fobií?

21.10 12:35 -14:05  
AULA PedF UK  
M.D.Rettigové 4, Praha

Zveme všechny budoucí pedagogy a nejen je na přednášku o sociální fobii. Vystoupí lidé s osobní zkušeností a klinický psycholog, Mgr. Katarína Durecová. Přednáška je zdarma a kdokoliv je vítán.



Podpořeno z programu Think Big, který realizuje Nadace Telefónica ve spolupráci a Nadací rozvoje občanské společnosti.

**Příloha G – Realizace přednášky o sociální fobii – ke studentům hovoří vedoucí projektového týmu o svém příběhu**



HESTIA VZDĚLÁVÁ V OBLASTI KOMUNIKACE, SUPERVIZE, ŘÍZENÍ LIDSKÝCH ZDROJŮ ČI VEDENÍ... 7

## **Hestia vzdělává v oblasti komunikace, supervize, řízení lidských zdrojů či vedení týmů**

PhDr. Jiří Tošner se už desítky let pohybuje v oblasti pomáhajících profesí. Dříve působil v Poradně pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy. V současné době působí v občanském sdružení Hestia na pozici předsedy a projektového manažera. Zabývá se rovněž managementem dobrovolnictví, teorií i praxí dobrovolnických programů a lektorskou a supervizní činností v oblasti řízení lidských zdrojů s důrazem na oblast pomáhajících profesí. Mimo jiné je spoluautorem knihy *Dobrovolníci a metodická práce s nimi v organizacích* a členem Rady vlády ČR pro nestátní neziskové organizace.

### **Co vás vedlo k tomu, realizovat vzdělávací modul Lidské zdroje v pomáhajících profesích?**

Tento modul jsme začali připravovat ještě v době, kdy nebyl a nebylo jasné, zda bude a v jaké podobě, zákon o sociálních službách. Nebyli jsme tím ovlivněni, ale už se několik let konaly česko-britské a česko-holandské projekty zaměřené na kvalitu sociálních služeb. V 90. letech jsme měli možnost se podívat na řadu sociálních služeb ve Velké Británii, Skandinávii a v Holandsku a vozili jsme si odsud zajímavé zkušenosti a metodické materiály.

Hlavním důvodem vzniku modulu bylo zjištění, že v našem posttotalitním období



PhDr. Jiří Tošner

spolu lidé neumějí komunikovat. Nadřízení neumějí být dobrými nadřízenými a naopak, podřízení neumějí být kolegiální k sobě. Panuje tady jako v celé společnosti nedůvěra, neochota sdělovat si zkušenosti, neschopnost přijímat kritiku. Když člověk přijde v Holandsku nebo Velké Británii do některého ze zařízení a říká: „To je zajímavé, co děláte. Mohli byste to dělat ještě trochu jinak?“, tak se usmějí a řeknou: „To je zajímavé, pojďme si o tom povědět více.“ Když podobný názor řeknete v řadě našich zařízení, vzedme se v nich pocit: „Co nám chcete ještě vyčítat? Vždyť toho máme tolik!“ Tento pocit vyznívá i z průzkumu, který realizovala Nadace rozvoje občanské společnosti, který porovnává českou společnost s řadou dalších. Ověřili, že česká společnost má velmi nízké skóre v oblastech vzájemná důvěra, vzájemná otevřenost. Všichni odpovídáme na otázku: „Ano, všichni předbíhají ve frontě, neplatí v tramvaji, kradou, kde se dá.“ Oba zakladatelé sdružení Hestia byli řadu let zaměstnáni v manželských poradnách a učili komunikovat rozvádějící se manžele. Většinu těchto metod jsem převedli do sociálních služeb a pomáhajících profesí vůbec.

To byla jedna cesta ke vzniku vzdělávacího modulu. Druhá měla jiné směřování. Hestia má dva organizační články Hestia – Metodické a vzdělávací centrum a Hestia – Národní dobrovolnické centrum, které fungovalo už v 90. letech. Zajímavé bylo, když jsme se naučili pracovat s dobrovolníky a přiváděli je do škol, domovů pro seniory, do nemocnic a teď jsme s nimi pracovali na úrovni, kterou

jsme převzali ve světa, zjistili jsme, že dobrovolníky vedeme daleko kvalitněji, než se vedou běžní pracovníci. Dobrovolníky jsme připravili na jejich práci, průběžně monitorovali, supervidovali, hodnotili, scházeli se s nimi. Někdy jsme se setkávali s postojem, co blbne, proč děláme supervize pro dobrovolníky, když ji nemají profesionálové. To byl druhý důvod vzniku uvedeného vzdělávacího programu. Říkali jsme si: Sociální služby se snad začnou transformovat, stálo by za to některé naše zkušenosti vtělit do našich programů. Nahrála nám k tomu příležitost, že jsme se dostali do dvou velkých veřejných zakázek – Celoživotní vzdělávání v sociálních službách a do zakázky Příprava a výběr inspektorů sociálních služeb. Oba projekty nám přinesly mnoho zkušeností. Doufejme, že jsme odevzdali práci, která bude k užítku, jak z pohledu metodiky vzdělávacích potřeb, tak v oblasti přípravy supervize pro inspektory.

#### **Co tedy vyplynulo z výsledků analýzy vzdělávacích potřeb organizací poskytujících sociální služby?**

Analýza se týká projektu celoživotního vzdělávání pracovníků v sociálních službách, který začal ještě před dobou platnosti zákona o sociálních službách. Projekt obsahoval myšlenku, že podobně jako ve zdravotnictví a v jiných oborech, má-li být práce v sociálních službách prestižní povolání, musí mít tito lidé systém celoživotního vzdělávání, prohlubování, udržování. Projekt má stát na pevných odborných základech. Náš partner, společnost CS projekt, realizoval celostátní průzkum, jaké jsou potřeby lidí pracujících v sociálních službách. Výzkum se konal v několika typech organizací, vytipovali jsme střešní organizace, státní i nestátní, management, ze všech typů služeb. Dělal se řízené rozhovory přímo na pracovišti a zjišťovalo se, jaké mají potřeby.

A zjistilo se, co se dalo tušit. Existuje velká poptávka po soft skills (měkkých dovednostech), tedy abychom se nebáli, že něco zkazíme, abychom nevyhořeli, abychom uměli komunikovat s lidmi s různým postižením, abychom uměli přijmout změnu. Většina modulů, které dnes visí na portálu MPSV, se týká ne

úplně profesionálních věcí v sociální práci, ale týkají se vedlejších dovedností. Výsledky výzkumu ukázaly, že těžiště dalšího vzdělávání, požadavky vycházející z terénu jsou spíše dovednosti ohledně komunikace, supervize, řízení lidských zdrojů, vedení týmů, tedy sociálně psychologické a pedagogické požadavky.

#### **Mají souvislost požadavky nového zákona o sociálních službách na sociální pracovníky s vaším modulem?**

Mají. Samozřejmě realita je pak jiná. V polovině října vyšla ve sbírce zákonů další novela zákona o sociálních službách. Změny, které nás zajímají, jsou v tom, že MPSV či zákonodárce, v dobrém úmyslu poměrně přísně nastavil vzdělávací úroveň. V momentě, kdy zákon letos 1. ledna začal platit, tak velké procento sociálních pracovníků by v oboru nemohlo zůstat. Mají sice 10 či 15 let praxe, ale původně přišli z jiného oboru. Hlavně po roce 1989 přešlo mnoho lidí a řada lidí pracovala v sociálních službách, aniž by měla příslušné střední vzdělání nebo vysokoškolské vzdělání. Na druhou stranu zde ani takové obory neexistovaly. Návrh zákonodárců způsobil zmatek také u pečovatelek, což jsou v dobrém slova smyslu často matky od malých dětí. S dorůstajícím dítětem hledají částečný úvazek v místě bydliště a nemají patřičné vzdělání. Pro ně je těžké nastoupit do pracovního procesu a získat zaměstnání, protože měly mít už k 1. lednu 2007 určitou kvalifikaci, minimálně 150hodinový kurs. V druhé novele zákona o sociálních službách došlo ke změkčení požadavků na vzdělání sociálních pracovníků. V novele se objevují přechodová období, aby si ti, co nemají příslušné vzdělání, ho mohli doplnit. Na možnost doplnění vzdělání jsme směřovali naše aktivity. Až pracovníci v sociálních službách absolvují základní kursy, mohou navázat, pokračovat ve vzdělávání v našich kurzech Lidské zdroje v pomáhajících profesích a Úvod do supervize v pomáhajících profesích. Připravujeme také modul Sebepoznávání v pomáhajících profesích. Jde o dlouhodobý kurs, který má životní profesní cestu trochu zamést a ukázat, jak po ní jít dále. Stále se ukazuje, že něco jiného je pracovat v pozici úředníka v bance a něco jiného je





Ilustrační foto: archiv o. s. Hestia

pracovat v pomáhajících profesích, kde osobní vlastnosti, provázanost osobního a profesního života hrají daleko větší roli, než my tušíme a chceme.

#### **Jaké metody výuky používáte v projektu? Na co se zaměřují?**

Snažíme se nepřednášet, ale dodržovat zásady vzdělávání dospělých. Dospělému bychom neměli kázat, ale nabídnout varianty, které si vyzkouší. Používáme převážně metod interaktivních, práci v malých skupinách, ve dvojicích, individuální práci. Účastníci dostanou rámec, kterým se budeme zabývat. K definování supervizní zakázky by měli umět nejdříve definovat své potřeby. Je to problém právě v sociálních službách. Přicházejí supervizoři, kteří znají problematiku v klinických oborech, a chodí do zařízení, kde z nich zaměstnanci mají strach. Na jedné straně nevědí, co od nich bude supervizor chtít, a na druhou stranu si pracovníci pletou supervizi s dáváním návodů, metodických pokynů a supervize v podstatě vůbec nezačne. Jde o aktuální problém. MPSV právě organizuje kulaté stoly na téma Výklad standardů kvality sociálních služeb – diskuse a publikace. Ze se-

tkání vzejde celostátní příručka, která bude vysvětlovat některé pasáže standardů. Když se vrátím k metodám na našich kursech, nejdříve s účastníky probíráme, jaké mají vzdělávací potřeby, kolik času během dne věnují klientům, kolik administrativě, kolik něčemu jinému, co jim chybí, které činnosti je baví a naopak nebaví, co by chtěli změnit v oblasti vzdělání (rozumová složka) a co v oblasti supervize (pocitová, zážitková složka). To je někdy činnost na tři dny až týden, než si lidé uvědomí nebo si troufnou říci nahlas, že jim něco nejde. Není to tím, že lidé v sociálních službách jsou méně schopní než v jiných oborech. Důvod vidím spíše v tom, že jednotlivé profese v sociálních službách nemají definovanou prestiž či roli a v řadě případů si pracovníci nejsou jisti, jaké jsou jejich kompetence a hranice, kam až mohou jít. Samozřejmě si pak nejsou jisti, co chtějí, co si mohou dovolit chtít po nadřízených i po podřízených. Balík problémů se tím ještě zvětší.

#### **Víte, jak účastníci hodnotí váš modul?**

Pokud se nám povede nastartovat kohezi, skupinovou dynamiku, tak se lidi dají dohromady. Sdílení podporuje reakce typu: „I u vás

## **BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE**

<b>Jméno autora:</b>	Anna Honzátková, DiS.
<b>Obor:</b>	Vzdělávání dospělých
<b>Forma studia:</b>	kombinovaná
<b>Název práce:</b>	Dobrovolníci, jejich vzdělávání, supervize a etika
<b>Rok:</b>	2015
<b>Počet stran textu bez příloh:</b>	54
<b>Celkový počet stran příloh:</b>	11
<b>Počet titulů českých použitých zdrojů:</b>	28
<b>Počet titulů zahraničních použitých zdrojů:</b>	0
<b>Počet internetových zdrojů:</b>	2
<b>Počet ostatních zdrojů:</b>	5
<b>Vedoucí práce:</b>	PhDr. Olga Nytrová