

Přínos dobrovolnictví pro různé věkové kategorie

Darja Mičová

Bakalářská práce
2018



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2017/2018

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Darja Mičová**
Osobní číslo: **H15438**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Přínos dobrovolnictví pro různé věkové kategorie**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti dobrovolnictví, sociální pedagogiky, sociální práce a sociální politiky.

Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.

Realizace kvalitativního výzkumu formou rozhovoru.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

Sociální práce: Dobrovolnictví a sociální práce. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2011, č. 4. ISSN: 1213-6204.

Sociální práce: Sociální práce a mezigenerační solidarita. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2012, č. 4. ISSN: 1213-6204.

ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Vyd. 2. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0644-6.

TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. Vyd. 2. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-178-6.

ŘIHÁČEK, Tomáš, Ivo ČERMÁK a Roman HYTYCH. Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy. Brno: Masarykova univerzita, 2013. ISBN 978-80-210-6382-2.

Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě). In: Sběrka zákonů. 24.05.2002. ISSN 12111244.

Vedoucí bakalářské práce:

PhDr. Helena Skarupská, Ph.D.

Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce:

22. listopadu 2017

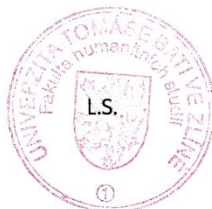
Termín odevzdání bakalářské práce:

27. dubna 2018

Ve Zlíně dne 22. listopadu 2017



doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.
děkanka



Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 20. 4. 2018


.....

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevyjádřeně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) *Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) *Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

2) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:*

(3) *Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).*

3) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:*

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

3). *Odpirá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédá k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zabývá tématem, co všechno může dobrovolnictví přinášet. Dělí se na dvě části. Přičemž teoretická část má za cíl definovat dobrovolnictví, jeho rozvoj a využití v naší zemi, ale i za jejími hranicemi, dále popsat osobnost dobrovolníka, jeho motivaci, práci se svěřencem, objasnit pojem koordinátor dobrovolnictví a nastítnit známé dobrovolnické organizace. Praktická část se zaměřuje na zjištění, jak vnímají dobrovolnickou činnost samotní dobrovolníci, jaké pocity jim výkon služby přináší a jaké výhody a klady v ní spatřují.

Klíčová slova: dobrovolnictví, dobrovolník, přínos, motivace, dobrovolnické centrum

ABSTRACT

The bachelor thesis deals with the topic of what volunteering can bring. It is divided into two parts. The theoretical part aims to define volunteering, its development and use in our country, but beyond its borders, to describe the personality of the volunteer, his motivation, work with the trustee, to clarify the concept of volunteer coordinator and to outline known volunteer organizations. The practical part focuses on how volunteers perceive volunteer activity, how they feel their service performance, and what benefits and advantages they see.

Keywords: volunteering, volunteer, benefits, motivation, volunteer center

Touto cestou bych chtěla poděkovat paní PhDr. Heleně Skarupské, Ph.D., za její odborné vedení, pomoc, ochotu a podnětné rady při zpracování mé bakalářské práce.

Dále bych chtěla poděkovat své rodině za podporu v průběhu celého studia.

„Nestrachujte se o velké problémy světa, bojte se o jednoho konkrétního člověka, kterému dokážete pomoci. Místo velkých ideí si vyberte jeden malý úkol, který můžete dotáhnout do konce. Nestoupejte příliš vzhůru, vraťte se dolů na zem.“

Matka Tereza

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Darja Mičová

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 DOBROVOLNICTVÍ OBECNĚ	12
1.1 DOBROVOLNICTVÍ VE SVĚTĚ A U NÁS	14
Dobrovolnictví ve světě.....	14
Dobrovolnictví v ČR	15
1.2 ZÁKON O DOBROVOLNICKÉ SLUŽBĚ	16
2 VĚKOVÉ KATEGORIE	17
2.1 ČLENĚNÍ DLE LANGMEIERA A KREJČÍŘOVÉ.....	17
2.2 ČLENĚNÍ DLE VÁGNEROVÉ.....	19
3 DOBROVOLNÍK A JEHO MOTIVACE	21
3.1 KOORDINÁTOR DOBROVOLNÍKŮ	21
3.2 KDO JE DOBROVOLNÍKEM.....	22
3.3 VZTAH DOBROVOLNÍK A KLIENT	23
3.4 MOTIVACE K DOBROVOLNICTVÍ	24
4 DŮLEŽITÉ DOBROVOLNICKÉ ORGANIZACE	27
4.1 ČESKÁ REPUBLIKA	27
4.2 SVĚTOVÉ ORGANIZACE.....	29
II PRAKTICKÁ ČÁST	31
5 METODOLOGIE VÝZKUMU	32
5.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM	32
5.2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY A CÍLE	33
5.3 VÝZKUMNÝ VZOREK	33
5.4 METODA SBĚRU DAT	36
6 ANALÝZA DAT	37
6.1 OTEVŘENÉ KÓDOVÁNÍ.....	37
6.2 PARADIGMATICKÝ MODEL.....	47
7 SHRUTÍ	50
8 DOPORUČENÍ PRO PRAXI	54
ZÁVĚR	56
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	57
SEZNAM TABULEK A GRAFŮ	59

ÚVOD

Dobrovolnictví je činnost vykonávaná ve prospěch druhým lidem a to bezplatně, dobrovolníkovi za jeho pomoc nenáleží žádná finanční odměna. Do dobrovolnictví se může zapojit každý z nás, nezáleží na tom, zda jde o člověka mladšího či staršího, protože záměr těchto lidí by měl být vždy stejný, být tu pro osoby, které se ocitly v nesnázích. Na výzkumném poli se objevuje poměrně málo výzkumů týkajících se této problematiky. Je důležité tuto oblast více prozkoumat, aby se i propagace dobrovolnictví mohla zkvalitnit, a tím i počet dobrovolníků stoupal. Je úžasné, co dobrovolníci dělají pro společnost, ale je také podstatné zmínit, co dobrovolnictví jako takové může přinést jim samotným.

Z osobní zkušenosti vím, co všechno může dobrovolnictví přinášet, v kolika ohledech může být prospěšné pro dobrovolníka. Díky činnosti dobrovolníka jsem si uvědomila spoustu podstatných věcí, na které jsem před tím ani nepomyslela, protože jsem se s nimi neměla možnost osobně setkat. Dobrovolnictví dělám již několik let, pomohlo mi lépe se rozhodnout a vybrat si studijní obor na vysoké škole, za ty léta jsem poznala spoustu nových tváří a dnes i mých kamarádek, setkala jsem se s lidmi, kteří mě v mnoha ohledech hodně obohatili, zmapovala jsem si lépe oblast sociálních služeb v mém rodném městě, lépe jsem porozuměla chodu sociálních služeb a pozici sociálního pracovníka, což mi bylo prospěšné v rámci studia, dokonce již dostávám pracovní nabídky, a to jen díky dobrovolnictví. Nejvíce inspirující osoba v oblasti dobrovolnictví pro mě je a vždy byla koordinátorka dobrovolníků, která má na všem největší zásluhu, bez ní by dnes nic nebylo, jak je. To je důvod, proč jsem si vybrala téma bakalářské práce zahrnující dobrovolnictví, sama vím, kolik mi toho dobrovolnictví v životě již dalo a zajímalo mě, jak je tomu u ostatních dobrovolníků napříč různým věkem. Jelikož mám možnost se s nimi setkávat na srazu dobrovolníků či různých akcích, které Uherskobrodská Charita pořádá, nebyl pro mě problém respondenty získat, protože jsou z řad mých „kolegů“. Kontakty mi zprostředkovala opět koordinátorka.

Teoretická část bakalářské práce je rozdělena do čtyř kapitol. První kapitola popisuje dobrovolnictví obecně, objevuje se zde několik definic, jeho rozdělení, jak tomu je ve světě a u nás. V neposlední řadě je zde stručně popsán zákon o dobrovolnické službě. Druhá kapitola se zaměřuje na osobnost dobrovolníka, vymezuje, kdo je dobrovolníkem, zmiňuje jak je důležitá motivace a jaké jsou její typy, jaký má mít vztah dobrovolník se svěřencem,

ale také je zde popsána důležitá osoba v procesu profesionálního managementu dobrovolnictví, zprostředkovatel mezi dobrovolníkem a organizací, či klientem, kterému se věnuje, a tím je koordinátor dobrovolnictví. Poněvadž se zabývám dobrovolníky různého věku, je důležité si vymezit věkové kategorie, kterými se zabývá třetí kapitola. V poslední kapitole jsou stručně popsány významné dobrovolnické organizace u nás, ve kterých se člověk může stát dobrovolníkem, ale také organizace nacházející se za hranicemi, které jsou známé.

Praktická část se zabývá výzkumem prováděným kvalitativní metodou. K získání dat byl zvolen polostrukturovaný rozhovor, poté následná analýza dat probíhala pomocí otevřeného a axiálního kódování. Hlavní cíl výzkumu je totožný s názvem bakalářské práce, popsat přínos dobrovolnictví u různých věkových kategorií, který je rozpracován třemi dílčími otázkami. Nakonec jsou data interpretována ve shrnutí a není opomenuto ani doporučení pro praxi.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 DOBROVOLNICTVÍ OBECNĚ

Již historie ukazuje, že potřeba pomáhat druhým, kteří se ocitli v nouzi, tu byla vždy. Avšak nejvíce se začala rozvíjet ve 20. století, kdy stále více přibývalo pomáhajících oborů jako např. sociální práce, sociální pedagogika a poradenství. Situací, kdy se lidé ocitají v tísní, je stále více a s tímto problémem narůstá i význam pomoci. Zkušenosti z praxe ukazují, že dobrovolnickou činnost může vykonávat každý, bez ohledu na věk. Pravdou ale je, že jisté věkové kategorie jsou dobrovolnictví více nakloněny, protože mají více volného času a to např. senioři, matky v domácnosti, mladí lidé a nezaměstnaní. (Kraus, 2014, s. 134-138)

Neexistuje jednotná definice dobrovolnictví, několik autorů popisuje dobrovolnictví odlišně. Dakker a Halmana (2003, in Frič a Pospíšilová, 2010, s. 9) tvrdí, že všechny definice o dobrovolnictví mají minimálně tři společné znaky: dobrovolnictví je nepovinné, neplacené a je vykonáváno ve prospěch druhých.

Matoušek (2016, s. 49) dobrovolnictví definuje jako „*neplacenou a nekariérní činnost, kterou lidé provádějí proto, aby pomohli svým bližním, komunitě nebo společnosti.*“

Gulová (2011, s. 63) tvrdí, že „*dobrovolnictví není obět, ale přirozený jev občanské zralosti.*“ Pomáhá se těm, kteří pomoc potřebují, ale zároveň se lidé díky činnosti dobrovolníka cítí smysluplně a mají možnost získat nové zkušenosti, dovednosti a umění lépe porozumět mezilidským vztahům.

Další definicí může být, že dobrovolnictví je svobodně vykonávaná činnost, která je vědomá a vykonávaná ve prospěch druhých a to bezplatně. (Levická, Mrázová, 2005, s. 25)

Důležité je si přiblížit rozdělení dobrovolnické činnosti. Tošner a Sozanská (2006, s. 36) rozlišují dobrovolnickou službu do tří kategorií:

občanská neboli sousedská výpomoc – kdy se dobrovolná činnost vykonává především v rámci rodiny, mezi příbuznými či sousedy,

vzájemně prospěšné dobrovolnictví – jedná se o dobrovolnictví v rámci komunity (obecní, farní, sportovní...),

veřejně prospěšné dobrovolnictví – tento typ dobrovolnictví je v rukou neziskových organizací a dobrovolnických center. Organizace je zde pro dobrovolníka důležitá, protože

klient se na organizaci obrací s prosbou najít vhodného dobrovolníka, kterého právě ona organizace zprostředkuje.

Autoři také vymezují další rozdělení na **evropský model dobrovolnictví – komunitní**, dobrovolníci jsou seskupováni díky společným zájmům, jejich setkání probíhají v přirozeném prostředí jako je např. církve nebo nějaké sportovní a dětské organizace. Mladším modelem je **americký model dobrovolnictví – manažerský**, dobrovolníci jsou profesionálně řízeni dobrovolnickými centry, které se snaží hledat lidi altruisticky zaměřené. (Tošner, Sozanská, s. 38)

Důležitým rozdělením v současné společnosti je i rozdělení z hlediska času, jelikož dnešní doba je velmi uspěchaná a málokdo má tolik volného času, aby se dobrovolnictví mohl věnovat naplno. Ale jak se říká „každá pomoc se počítá“. Prvním typem je **dobrovolné zapojení při jednorázových akcích**, jedná se o akce, které se pořádají např. jednou za rok. Je vhodná pro lidi, kteří chtějí pomáhat, ale nemohou chodit často. Dohoda mezi dobrovolníkem a organizací v tomto případě bývá spíše ústní. Druhý typ se nazývá **dlouhodobá dobrovolná pomoc**, kdy je služba poskytována pravidelně. Zde již bývá psaná smlouva mezi dobrovolníkem a organizací, kde jsou jasně dohodnuty podmínky spolupráce. Poslední typ je označován jako **dobrovolná služba**. Jedná se o službu, u které se předpokládá dlouhodobý ráz, v rámci několika měsíců i let, většinou se počítá i s možností dobrovolné práce v zahraničí. U tohoto typu je důležité dobrovolníka řádně připravit na cestu. (Tošner, Sozanská, s. 40)

Součástí dobrovolnictví jsou v neposlední řadě také hodnoty, na které nahlíží Frič a Pospíšilová (2010, s. 36) ze tří perspektiv: jako první je **nezisková perspektiva**, která dobrovolnictví pojí s hodnotami, které mají ekonomický a veřejně-politický význam. (Např. podíl dobrovolnické práce na hrubém domácím produktu, rekvalifikace, zaměstnanost, řešení problémů cílových skupin jako je mládež a senioři). **Perspektiva občanské společnosti** se snaží nalézt v dobrovolnictví hodnoty demokracie, spolupráce, sociální změny, sociální soudržnost aj. Do poslední **volnočasové perspektivy** patří hodnoty jako sport, kultura, rekreace, kamarádství, socializace mládeže, bezpečnost atd.

Dobrovolnictví má téměř totožné znaky jako občanská výpomoc a zájmová činnost. Tyto formy mají znaky jako je spontánnost a nečekání odměny, v tom se s dobrovolnictvím shodují. (Matoušek a kol., 2013, s. 59)

Fenomén dobrovolnictví se zkoumá v humanitních a společenských vědách od 70. let 20. století. Prvně se zkoumalo ve Spojených státech amerických, Kanadě, Austrálii, později přišlo i na členské státy Evropské unie, kde se opakovaně provádějí deskriptivní kvantitativní výzkumy o dobrovolnictví. (Matulayová, 2016, s. 5)

1.1 Dobrovolnictví ve světě a u nás

Tošner a Sozanská (2006, s. 23) uvádí, že Organizace spojených národů vyhlásila rok 2001 jako Mezinárodní rok dobrovolníků. Navrhla to japonská vláda, která chtěla ocenit tisíce dobrovolníků, kteří pomáhali při odstraňování následků velkého zemětřesení z roku 1995 v Japonsku. Díky Mezinárodnímu roku dobrovolníků 2001 vznikla celá řada organizací a jednotlivců, kteří dobrovolnictví ovládají na profesionální úrovni, protože k účinné pomoci je potřeba profesionálního organizování.

Dobrovolnictví ve světě

V USA a Kanadě byl největší rozmach dobrovolnictví v posledních třiceti letech, protože velká část populace má tendenci pomáhat druhým, i když je nezaštiťuje žádná konkrétní organizace. V Severní Americe na rozdíl od Evropy si komunita pomáhala již před tím, než byla vytvořena ústřední vláda, která se starala o chod státu. Dnes je zde dobrovolnictví chápáno jako přirozená součást života, kdy si lidé pomáhají nejen v organizacích, ale i napříč komunitami. Od 70. let vznikají nová dobrovolnická centra, kdy jejich základním posláním je propagace a podpora dobrovolnictví, tvorba dobrovolnických programů, organizace seminářů a vzdělávacích akcí pro neziskový, vládní a komerční sektor. Mezi nejvýznamnější vzniklé organizace patří Points of Light Foundation, která je vedoucí národní organizací pro šíření dobrovolnictví. Účelem je zapojit více lidí do řešení vážných sociálních problémů a United Way, má za poslání, aby se rozšířil okruh osob, které si navzájem pomáhají, nejen dobrovolnickou činností, ale i finančními dary. Neméně důležité jsou Mírové sbory, které založil prezident J. F. Kennedy v roce 1961. Postupně se rozšířily do zemí celého světa, kde pomáhají zajistit pitnou vodu, vyučují děti, napomáhají zlepšení životního prostředí, bojují proti šíření AIDS atd. Američtí dobrovolníci pomáhají nejen ve své zemi, ale zapojují se při realizaci rozvojové a humanitární pomoci po celém světě. Na rozdíl od Ameriky je v Evropě dobrovolnictví úzce spjato s církevními a charitativními organizacemi. Německo jako jedna ze zemí Evropy přijímá a vysílá nejvíce dobrovolníků, kde také platí, že nejvíce dobrovolníků

spadá pod síť charit. Jinak je tomu ale ve Francii, která je zemí centralizované vlády. V roce 1791 vyšel zákon, který říká, že „žádná organizace nemá dovoleno jednat jako prostředník mezi občany a státem“. Z toho důvodu má dobrovolnictví ve Francii jiné postavení než v jiných zemích. Nejméně dobrovolníků se zde zaměřuje na dobrovolnickou činnost v oblasti péče. Další zemí, která má dlouholetou tradici s dobrovolnictvím je Velká Británie. Obzvláště charitativní činnost a pomoc lidí mezi sebou ve vzdálených oblastech na venkově patří k obvyklému anglickému stylu života. Zajímavé je, že i vojenská služba zde byla nepovinná. Ve 20. století v 70. letech vzniklo britské dobrovolnické centrum. Konzervativní zvyklostí Britů je klást velký důraz na soběstačnost občanů a komunit, a také ponechávat ve státní péči oblasti, které jsou nezbytné. Vláda se snaží povzbuzovat dobrovolnickou činnost souborem svých podnětů, kde klade velký důraz na šíření dobrovolnictví mezi mládeží. Další zemí, kde je dobře rozvinuta vzájemná pomoc, je Nizozemsko. Fungovaly zde tradiční postupy státní péče, ale s těmi některé skupiny obyvatel nebyly spokojeny, tak začaly vytvářet své vlastní svépomocné programy. S tím vznikly další druhy dobrovolnictví např. pomoc lidem, kteří jsou HIV pozitivní. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 24-27)

Dobrovolnictví v ČR

Dobročinnost jako taková se v naší zemi začala rozvíjet především v 19. století, v době kdy vzniklo velké množství vlasteneckých spolků podporujících umění, kulturu, vědu a vzdělání. Ale ještě více se začala rozvíjet po vzniku Československa. Za postavení vývoje dobrovolnictví mohla německá okupace a poté vznik socialistického státu. Totalitní režim totiž striktně zrušil dobrovolnou práci a chod všech nezávislých organizací, které byly pod kontrolou komunistické strany. Vznikla tzv. Národní fronta, kde byly všechny organizace sdruženy. Ty, které se do Národní fronty nepřidaly, byly státem sledovány a následně zrušeny. Následek, že doba byla proti církvi, byl takový, že všechny charitativní a sociální organizace byly zrušeny. V roce 1968 byla jakási naděje o znovuoobnovení dobrovolné činnosti, ale pravá obnova začala až v osmdesátých letech 20. století, hlavně po listopadu 1989. Po tomto roce se společnost snažila nalézt vlastní identitu. Hlavní myšlenkou byla občanská společnost, která spolupracuje a je vůči sobě vzájemně solidární. Začaly se rozvíjet tradiční humanistické hodnoty, a to zejména potřeba pomáhat ostatním, hlavně těm, kteří žijí ve ztížené životní situaci a nemohou si sami pomoci. Po roce 1989 byly znovu spolky a sdružení v neziskovém sektoru, které díky restituci získaly původní majetek a mohly pokračovat v činnosti. K těm patří např. Sokol, Skaut (dřívější Junák)

a YMCA. Dále vznikla celá řada nových neziskových organizací, které zakládaly svou činnost na nadšení lidí a pomoci dobrovolníků. Ale i přesto všechno u nás dobrovolnictví je na okraji zájmu veřejnosti, tím pádem je důležitá jeho propagace. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 29-31)

1.2 Zákon o dobrovolnické službě

Dobrovolnictví dříve nebylo upraveno v žádném právním dokumentu České republiky, dokud v roce 2003 vstoupil v platnost zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě, podle kterého je *„dobrovolnickou službou činnost, při níž dobrovolník pomáhá nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorů, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácím násilím, pomoc při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase, pomoc při přírodních, ekologických nebo humanitárních katastrofách, při ochraně a zlepšování životního prostředí, při péči o zachování kulturního dědictví, při pořádání kulturních nebo sbírkových charitativních akcí pro potřebné osoby, nebo pomoc při uskutečňování rozvojových programů v rámci operací, projektů a programů mezinárodních organizací a institucí.“*

Zákon říká, že dobrovolníkem může být fyzická **osoba starší 15 let**, pokud vykonává dobrovolnickou činnost na území České republiky. Dále pak **osoba starší 18 let**, která provozuje dobrovolnickou službu v zahraničí a snaží se na základě svých vlastností, znalostí a dovedností, a sama se svobodně rozhodne provádět dobrovolnickou službu.

Mezi dobrovolníkem a vysílající organizací musí být uzavřená smlouva, na základě které může vykonávat dobrovolnickou službu. Vysílající organizací se rozumí veřejně prospěšná právnická osoba se sídlem v České republice, která má na starost dobrovolníky vybírat, připravovat pro výkon dobrovolnické služby, evidovat a v neposlední řadě uzavírat s dobrovolníky smlouvu o výkonu dobrovolnické služby.

Dobrovolnická činnost se dělí na **krátkodobou**, a pokud je vykonávána déle jak 3 měsíce, tak jde o **dlouhodobou**.

První kapitola se věnuje objasnění pojmu dobrovolnictví od různých autorů, jeho možnému dělení a jakým způsobem se vyvíjelo u nás a za hranicemi naší země. Nakonec se zde objevuje popis stručného zákona o dobrovolnické službě.

2 VĚKOVÉ KATEGORIE

Pro naše účely budeme využívat poznatky z vývojové psychologie neboli ontogenetické psychologie. Thorová (2015, s. 19) vývojovou psychologii definuje jako: „*vědní disciplínu, která se zaměřuje na vývoj a změny v prožívání a chování v čase.*“ Pokud u jedince dochází ke změnám biologickým, tak se zároveň objevují změny v oblasti psychické. S biologickými faktory úzce souvisí prostředí, které se neustále mění v čase, a tím pádem i samotná vývojová psychologie je obor, který je podroben rychlým změnám. Komplexně se jedná o teoretickou vědu, která se nejčastěji uplatňuje v pedagogice, etice, medicíně, průmyslu a marketingu. (Thorová, 2015, s. 9-21)

2.1 Členění dle Langmeiera a Krejčířové

Budeme se zabývat věkovými kategoriemi až od psychologického vývoje dospívání, jelikož se bakalářská práce zabývá respondenty od věku 17+. Vymezení jednotlivých období podle Langmeiera a Krejčířové (2006, s. 142) je následovné: období dospívání, časná dospělost, střední dospělost, pozdní dospělost a stáří.

Období dospívání je po stránce biologické charakterizováno začátkem pohlavního zrání, akcelerací růstu, dokončením tělesného růstu a v neposlední řadě dovršením plné pohlavní zralosti. Z psychických změn dochází k novým pudovým tendencím, současně hledáním způsobu jejich uspokojování a kontroly, celková emoční labilita, vyspělejší způsob myšlení a také dochází k jeho vrcholovému rozvoji. Důležitý je také fakt, že jedinec je v období dospívání nově sociálně zařazen. Věkové vymezení je při dolní hranici 11-12 let a při horní hranici 20-22 let. Díky tomu, jak je celkové dospívání široké z hlediska věku, se dále člení na období pubescence a období adolescence. V rámci bakalářské práce je důležité pouze druhé členění. Období adolescence je ohraničeno věkem od 15 do 22 let. V této fázi dochází k plné reprodukční zralosti a pomalejším tempem je dokončován tělesný růst. Z psychologických změn dochází k emoční instabilitě, častým změnám nálad, impulzivnímu jednání, nepředvídatelnosti reakcí a postojů. Dochází také k osvojování si nových zájmů a k jejich prohlubování díky rychlému rozvoji motorických, percepčních a ostatních schopností. Neméně důležitou součástí vývoje v tomto období je dosažení stabilního pocitu vlastní identity. (Langmeier, Krejčířová, 2006, s. 142-160)

V **období časně dospělosti** se u jedince upevňuje jeho identita, postupně se identifikuje s rolí dospělého, jeho osobní cíle jsou přesnější než dříve, hledá si partnera, odpoutává

se od rodičů, zakládá vlastní rodinu a volí si povolání. Toto období nastává od 20 let a končí mezi 25-30 rokem života. Nejdůležitějším kritériem dospělosti je dosažení osobní zralosti. Subjektivní vnímání dospělosti podle jedinců je takové, že převezmou plnou odpovědnost za svůj život a samostatně se rozhodují. Časná dospělost má za úkol vytyčit si dlouhodobé konkrétní cíle a nastartovat svou životní dráhu v soukromém životě. (Langmeier, Krejčířová, 2006, s. 168-172)

Střední dospělost začíná mezi 25-30 rokem života a je asi do 45 let. Jedná se o období plné výkonnosti a relativní stability. Člověk je plně odpovědný za svůj vlastní život, buduje si kariéru ve své profesi a stará se o své děti. V tomto období jedinec také hledá činnosti ve volném čase, které mají často ještě větší osobní význam, než pracovní činnosti. Vliv volného času na vývoj osobnosti je velmi významný od adolescence, po celý dospělý věk a i ve stáří. (Langmeier, Krejčířová, 2006, s. 172-176)

Období od 40-45 let do asi 65 let je definováno jako **pozdní dospělost**. Jedná se o období nejzákladnějších krizí, nejčastější je krize středního věku mezi 40-45 rokem. Toto období je typické poklesem fyzických schopností a fyziologických funkcí, odchodem dětí z domova, přípravou na důchod a opouštěním povolání. Jedinci se také snaží většinou napravit omyly, které v dosavadním životě udělali a dohonit, co zmeškali. Děti začnou opouštět domov, a tím se může u rodičů projevit pocit syndromu prázdného hnízda. Konec tohoto období bývá specifický odchodem mužů a žen do důchodu, který je náhlou a výraznou změnou v životě jedince. Mění se náplň dne, sociální kontakty a někdy i úroveň životního standardu. V pozitivním slova smyslu to pro mnohé znamená odpočinek, čas na zájmy a koníčky nebo rozšiřování přátelských vztahů. (Langmeier, Krejčířová, 2006, s. 187-192)

Posledním obdobím ve vývoji jedince je **stáří**, které se dělí na časně a vysoké. Stárnutí je proces, kdy se mění struktura a funkce organismu, které podmiňují jeho zvýšenou zranitelnost a pokles výkonnosti jedince. Maximální hranice délky života u člověka je věk 125 let. Ve stáří se zhoršuje smyslové vnímání, paměť a klesá inteligence. Po citové stránce se objevuje snížení intenzity emocí. Na počátku tohoto období má člověk tendenci se více seberealizovat a být užitečný pro druhé. Většina starých lidí se musí vyrovnat s odchodem nebo ztrátou nejbližších, tyto ztráty si musí kompenzovat novými vztahy a více se soustředit sami na sebe. (Langmeier, Krejčířová, 2006, s. 202-211)

2.2 Členění dle Vágnerové

Obdobně rozděluje jednotlivé fáze Vágnerová (2000, s. 253), v jejím rozdělení **adolescence** trvá přibližně od 15 do 20 let, kdy se jedná o přechodné období, v němž jedinec postupně dosahuje dospělosti. Adolescenti žijí naplno, současnost a budoucnost jsou pro ně stejně důležitými. Hlavním úkolem období adolescence spočívá v poskytnutí jedinci čas a možnost, aby dosáhl předpokladů stát se dospělým ve všech oblastech, ve kterých to současná společnost vyžaduje. Pro adolescenty je typické, že jsou flexibilní, schopni používat nové způsoby řešení a mají neomezenou možnost seberealizace. V tomto období se jedinec dokáže nadchnout pro činnost, která pro něj má mnohem větší význam než škola, dále si také vytváří vlastní identitu tím, že si sám volí hodnoty a normy.

Další fází vývoje je **dospělost**, kterou Vágnerová (2000, s. 301) dělí na období mladé dospělosti (20-35 let), období střední dospělosti (35-45 let) a období starší dospělosti (45-60 let).

Počátek dospělosti není společností jednoznačně vymezen, z právního pohledu dospělost nastává zletilostí jedince, což je v 18 letech. Dospělost je určena biologicky, ale také psychicky, kdy bývá vymezení dospělosti složitější. Mezi nejvýznamnější psychický znak dospělosti patří samostatnost, svobodné rozhodování a chování, které je spojeno se zodpovědností k ostatním lidem. Konflikt v **mladé dospělosti** nastává v rozporu potřeb svobody a nezávislosti s potřebou zkusit nové role. Člověk v tomto období je také charakteristický tím, že své znalosti a kompetence chápe jako prostředek k dosažení nějakého konkrétního cíle. Gilliganová (1982, in Vagnerová, 2000, s. 311) popisuje fáze proměny morálního uvažování v mladé dospělosti. V první fázi se jedná o přechod od adolescentního egocentrismu k altruismu a zodpovědnosti. Druhá fáze je charakteristická péčí o druhé, i když je to často na úkor uspokojení svých vlastních potřeb. V poslední fázi hovoří o tendenci harmonizace vlastních potřeb s potřebami jiných.

Období střední dospělosti je podle Vágnerové (2000, s. 375) typické krizí středního věku, kdežto u Langmeiera a Krejčířové (2006, s. 187) byla krize středního věku řazena až do období pozdní dospělosti. V této době sehrává důležitou roli stereotyp, který nabádá k prožívání nových zážitků a tím vede k již zmíněné krizi středního věku, která ale na druhou stranu může být prospěšná, protože mění postoje a mnohé hodnoty u člověka. Jedinec více uvažuje o svých prožitcích a pocitech, tím roste tendence zabývat se sám sebou.

Poslední fází dospělosti je **období starší dospělosti**, kdy věk 50 je považován za mezník, který ukazuje na počínající stárnutí. V této době nejsou změny v oblasti biologické a psychické až tak velké. Jedinci v období starší dospělosti prožívají syndrom prázdného hnízda, kdy děti odešli z domova a v domácnosti zbyli jen partneři. Dále se mění potřeba intimity, která je více zaměřená na sdílení, jistotu akceptace a podpory. Starší člověk má dále také potřebu rozvíjet další generace a předávat jim zkušenosti.

Stáří je terminální fáze vývoje člověka, které se dělí na období raného stáří a pravé stáří. Starší lidé v dnešní společnosti mají nízký sociální status, celkově dnešní pohled na staré lidi je spíše negativní. Jsou považováni za skupinu, která společnosti bere, ale nic nepřináší. Podle Eriksona (1963, in Vágnerová, 2000, s. 445) má starý člověk v tomto období za úkol dosáhnout integrity, kdy přijme svůj život jako celek a hodnotí jej pozitivně, jako ukončené dílo. Lidé v tomto období dávají přednost rutinně a stereotypu před začínáním a poznáváním nových věcí. Baltesová a Baltese (1990, in Vágnerová, 2000, s. 455) popisují adaptivní strategii starého člověka, kdy by se měl selektovat v oblasti svých aktivit a cílů, tj. vybrat si aktivity, na které člověk ještě stačí. Optimalizovat neboli najít způsob, kterým nejlépe využije dosud zachovalé schopnosti. V neposlední řadě by měl starý člověk kompenzovat schopnosti, které ubyly, jinými které zůstaly zachovány.

Bakalářská práce se zabývá dobrovolníky různého věku, tímto směrem je směřována i tato kapitola, která popisuje vývoj a prožívání jedinců v období od adolescence po stáří od různých autorů. Výběr popisu až od adolescence je v závislosti na věku dobrovolníků.

3 DOBROVOLNÍK A JEHO MOTIVACE

Každý, kdo chce nějakým způsobem pomáhat, se může stát dobrovolníkem. Protože každý jedinec disponuje určitými schopnostmi, dovednostmi a znalostmi, které může zužitkovat ve prospěch druhých. Při dobrovolnické službě může využívat poznatky ze své práce, ale především se jedná o to, že práci s lidmi by měl člověk zakládat na lidském porozumění a empatii. Existuje minimum případů, kdy by se člověk na dobrovolnictví nehodil, a to pokud jde např. o člověka s kriminálními sklony či nějakými úchylkami. Avšak tyto signály by měly být rozpoznány při náboru dobrovolníků. U nových dobrovolníků, kteří do organizace přicházejí, je nejcennější jejich motivace a nadšení, a proto je vhodné je posilňovat. Protože pokud organizace nenajde pro dobrovolníka vhodné uplatnění, je zde možnost, že mu práci znechutí, nebo o něj úplně přijde. Zde je nutné, aby koordinátor dobrovolníků měl stále na paměti, že začíná pracovat s lidmi, kteří mají vysokou motivaci a snažil se tak skloubit požadavky organizace, klienta i dobrovolníka. (Levická, Mrázová, 2005, s. 27-28)

3.1 Koordinátor dobrovolníků

Hlavním tvůrcem managementu dobrovolnictví v organizaci je vždy koordinátor dobrovolníků. Tato osoba je klíčová, protože zprostředkovává kontakt mezi dobrovolníky, zaměstnanci, vedením a klienty organizace, vytváří kodex, práva a povinnosti dobrovolníků, má na starost řešení problémů, posuzuje činnost dobrovolníků, stará se o případnou administrativu jako je smlouva s dobrovolníky atd., celkově koordinuje dobrovolnictví v organizaci. Podzim roku 2014 byl pro koordinátory dobrovolníků zlomový, protože se koordinátor dobrovolníků stal uznanou profesí. V Hestii – Centrum pro dobrovolnictví člověk může složit zkoušky, kdy poté získá osvědčení o získání profesní kvalifikace koordinátora dobrovolníků. (Dobrovolník, *Chcete být koordinátorem dobrovolníků?*, nedatováno)

Metodika dobrovolnictví v sociálních službách od dobrovolnického centra Hestia (s. 7) uvádí, že *„koordinátor dobrovolníků je klíčovou postavou dobrovolnictví v organizaci - dobrovolnictví s ním stojí a padá. Měl by to být někdo, kdo rozumí provozu organizace, je komunikativní, umí jednat s lidmi a je zároveň empatický, trpělivý, spolehlivý, se schopností strhnout ostatní svým nadšením pro věc.“*

Podle materiálu ke školení dobrovolníků od dobrovolnického centra Hestia (2010, s. 5) koordinátor dobrovolnictví je „*zaměstnanec nebo dobrovolný spolupracovník dobrovolnického centra, který má na starosti i několik dobrovolnických programů v různých zařízeních.*“

Hlavní pracovní náplní koordinátora je:

- být zprostředkovatelem kontaktu mezi dobrovolníkem a organizací,
- podávat nové informace dobrovolníkům o změnách v programu,
- plánovat supervize pro dobrovolníky,
- účastnit se supervizi společně s nimi,
- zařizovat dobrovolníkům pojištění a smluvní ošetření,
- poskytovat potvrzení o dobrovolnické činnosti,
- hradit domluvené náklady. (Materiál ke školení dobrovolníků, 2010, s. 5)

3.2 Kdo je dobrovolníkem

Existuje hned několik definic na to, kdo vlastně dobrovolník je. Asi nejvýstižnější definice, která obsahuje všechny podstatné znaky dobrovolníka je „*dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti.*“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 35)

Dobrovolník při této práci daruje svůj čas, energii a využívá své schopnosti, aby pomáhal tam, kde je to potřeba a kde si lidé sami nepomůžou. Pro osobnost dobrovolníka je dobrovolnictví zdrojem nových zkušeností, zážitků a příležitostí pro osobnostní růst a rozvoj. (Levická, Mrázová, 2005, s. 25-26)

Matoušek (2016, s. 48) ve svém Slovníku sociální práce uvádí popis dobrovolníka v sociálních službách. Podle něj se jedná o lidi, kteří pomáhají a podporují ostatní bez práva na odměnu, kdy buď činnost vykonávají samostatně, nebo s profesionály. V jiné knize Matoušek (2013, s. 60) definuje dobrovolník jako „*...nositele nejen pomoci, ale také lidskosti a tvořivosti, poskytuje pomoc nejen při plnění poslání organizace, ale nabízí nový pohled na řešení problémů a zpětnou vazbu, která zabraňuje stereotypnímu výkonu práce.*“

ADRA dobrovolníka vidí jako člověka, který bez finanční odměny, tráví svůj volný čas, vynakládá energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch druhým lidem. (ADRA, 2014)

Matoušek (2013, s. 77) popisuje **desatero spokojeného dobrovolníka**, kterým by se organizace měla řídit, aby do ní dobrovolníci přicházeli a odcházeli s pocitem, že jsou zde rádi a spokojeni.

- Dobrovolník dělá, co ho baví a zajímá.
- V organizaci je koordinátor dobrovolníků, který se o dobrovolníky stará a pro svoji práci má vyhovující podmínky.
- Existuje smlouva mezi organizací a dobrovolníkem, která je jednoduchá k porozumění.
- Při případných potížích má dobrovolník možnost je řešit s koordinátorem a má nárok na supervizi.
- Pokud některá z činností dobrovolníkovi nevyhovuje, nebo se mu nelíbí, může ji odmítnout vykonat.
- V organizaci je jasně vymezena struktura a rozdělené kompetence.
- Dobrovolník má správné informace o tom, jaké jsou cíle a poslání organizace.
- V organizaci panuje příjemná atmosféra a je zde dobrý pracovní kolektiv.
- Služba dobrovolníka je ze strany organizace a klientů průběžně oceňována.
- Dobrovolník má právo opustit organizaci, kdy uzná za vhodné a to bezpečně.

3.3 Vztah dobrovolník a klient

Dobrovolník svou činností může být pro klienta jakýmsi mentorem, čímž se myslí, že předává své zkušenosti a vědomosti méně zkušenému jedinci. Jedná se tedy o tzv. mentorský vztah staršího a zkušenějšího mentora, který je založen na emocionálním osobním spojení s mladším svěřencem. Svěřencem se v tomto případě myslí klient, kterému se dobrovolník věnuje. Mezi nimi se při stálém kontaktu vytváří emocionální pouto. (Brumovská, Seidlová Málková, 2010, s. 13) Dobrovolnictví v sociálních službách je chápáno jako forma mentoringu, kde vzájemné působení dobrovolníka a klienta je organizovaně uspořádáno. Neměli bychom opomenout, že dobrovolnické programy často využívají principy mentoringu. (Matoušek a kol., 2013, s. 272)

Je důležité, aby mentor byl stabilní a vytrvalý člověk, který se stará o svého svěřence zábavnou formou, a tím buduje kvalitnější vztah, založený na vzájemném respektu, kdy mentor svěřence vnímá jako rovnocennou osobu, naslouchá mu a bere v potaz jeho nápady a myšlenky. (Koubová, Manuál dobrovolníka Pět P, s. 6, nedatováno) **Formálním mentorem** se myslí dobrovolník, kterému svěřence svěří třetí osoba, např. mentoringový

program. Tento typ mentora bývá školen a má profesionální dohled s cílem vytvořit přínosný vztah se svěřencem. **Dobrovolný mentor** je iniciátorem mentoringových programů, které mají za cíl posilovat odolnost vůči stresu a negativním vlivům prostředí, prevence rizikového chování a podpora duševního zdraví. Je taktéž veden a školen profesionály, aby zajistili vyšší úroveň rozvoje mentorského vztahu. Tato osoba není profesionálem, a díky tomu se využívá jeho pozitivní motivace a přirozených schopností. (Brumovská, Seidlová Málková, 2010, s. 16)

Mentoring se dělí na **přirozený** a **formální**. V prvním případě se jedná o vztah charakteristický loajalitou mezi mentorem a svěřencem, který se díky tomuto má něčemu naučit. Důležitou roli zde hraje respekt a důvěra, pomocí kterého se rozvíjí kognitivní vývoj jedince, ale nesmí se opomenout ani vzájemná tolerance a zájem zasluhující se o emocionální rozvoj. V přirozeném vztahu je podstatný vzájemný přínos a rozvoj. (Bennetts in Brumovská, Seidlová Málková, 2010, s. 14) Ve formálním mentoringu by měl vztah dvou lidí dojít k něčemu jako je neformální přátelství. To, že se jedná o kvalitní vztah, se pozná podle pravidelného setkávání, odolnosti, a že se jedná o dlouhodobější vztah. Nesmí se opomenout ani vzájemná důvěra, empatie a pocit blízkosti. (Brumovská, Seidlová Málková, 2010, s. 14 – 15)

3.4 Motivace k dobrovolnictví

Neméně důležitou součástí dobrovolnictví je motivace, která je definovaná jako komplexní fenomén, tzn., že ji není lehké zkoumat. Je nemožné vybrat motiv, který při motivaci k dobrovolnictví převažuje, protože motivace vychází z vlastního zájmu – jaký to má přínos pro něj samotného či pro jeho rodinu a dále z altruismu – přínos pro ostatní lidi nebo pro prostředí. Řady provedených výzkumů objevily, že jedinec, který se zajímá o výkon dobrovolnické činnosti je motivován hodnotami a zájmem zlepšit věci. (Matulayová, 2016, s. 9-14) Podle Hartla a Hartlové (2010, s. 320) je motivace „*vnitřní řídicí síla odpovědná za zahájení, usměrňování, udržování a energetizaci zacíleného chování, motivační síla vzniká působením vnější i vnitřní stimulace a její kognitivní interpretace.*“

K udržení motivace dobrovolníků přispívá příjemná atmosféra v organizaci, správně nastavený management dobrovolníků a dobře stanovená pravidla fungování dobrovolníků, aby šlo vidět, že činnost dobrovolníků je smysluplná a vítaná. Dále je důležitý fakt, že pokud má dobrovolník nějaké připomínky, tak je dobré na ně rychle a smysluplně

reagovat ze strany organizace. Neméně důležitým faktorem je jasná dohoda s dobrovolníkem, kde je přesně stanoveno, čemu se bude věnovat, rozsah jeho práce, časové vymezení a v neposlední řadě podmínky zániku dohody. (Matoušek, 2013, s. 72)

První důležitý výzkum prováděný v letech 1999 až 2000 na téma dobrovolnictví v České republice rozdělil motivaci k dobrovolné činnosti: konvenční, reciproční a nerozvinutou motivaci. **Konvenční neboli normativní motivace**, tvrdí, že dobrovolník svoji činnost vykonává na základě morálních norem, ke kterým ho vedlo blízké okolí nebo obecná neformální pravidla chování ve společnosti. Dobrovolníci, které pohání konvenční motivace, dávají přednost svému náboženskému mínění a vzbuzuje v nich obdiv dárcovství v okruhu svých přátel a příbuzných. Tento typ motivace je založený na křesťanských principech a představách o správném jednání příslušných částí obyvatel. Zjednodušeně, lidé provozují dobrovolnictví, protože je to správné a nejčastěji jde o skupinu lidí nad 60 let a věřící. Dobrovolníci, kteří jsou motivováni **reciproční motivací**, při práci hledají prvky, které jsou prospěšné i pro ně samotné. Jde v podstatě o to, že konají dobro pro potřebné, ale i k vlastnímu užitku. Chtějí poznat nové lidi, nabrat nové zkušenosti, uplatnit své schopnosti a udržet se v kondici díky dobrovolné práci. Jedná se především o lidi do věku 30 let, kteří jsou ateisté. **Nerozvinutá motivace** staví na třech motivačních pilířích, kterými jsou důvěra v organizaci, kde má dobrovolník provádět činnost, přesvědčení o smysluplnosti dobrovolné práce a také pocit, že díky dobrovolnictví mají možnost propagovat dobrou myšlenku. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 47)

Jiné rozdělení přinesl Frič a Pospíšilová (2010, s. 105-107), podle nich existují dva typy k motivaci v dobrovolnické činnosti. První **psychologický přístup** říká, že dobrovolník díky své vrozené empatii má altruistickou motivaci a právě ta ho odlišuje od lidí, kteří vykonávají stejnou činnost, ale za peníze. Altruistická motivace je typická láskou k bližnímu svému a také tím, že nešťastný osud někoho jiného nás nenechá chladnými. V podstatě to znamená, že člověk, který je motivován k dobrovolnictví altruistickou motivací má prosociální citění, a tím bývá tento typ někdy nazýván také emocionální motivací. Nicméně psychologové se domnívají, že vnitřní motivy jednotlivců k dobrovolnictví nejsou pouze na základě altruistické motivace, ale do motivace zahrnují i egoistické motivy. Nevidí dobrovolníka pouze jako dobrého člověka, ale připouštějí možnost sobeckého dobrovolníka, a zároveň připomínají, že neexistuje dobrovolník čistě altruistický. Člověk, který je egoisticky motivovaný, činnost vykonává proto, že v ní vidí nástroj k dosažení svých osobních zájmů, ale zároveň tím koná dobro ve prospěch

ostatních. Sobecký dobrovolník počítá s tím, že mu jeho dobročinnost bude někdy v budoucnu oplacena. Druhý **sociologický přístup** také obhájí sobecké motivy k dobrovolnické činnosti, protože sociologové tvrdí, že dobrovolníci jsou především motivováni společenskými odměnami, tím že usilují o dosažení ideálu dobrého člověka. Sociální motivace se zabývá otázkou, proč lidé vstupují mezi dobrovolníky, a proč mezi nimi zůstávají. V této souvislosti se dále uvádí normativistická perspektiva, která předpokládá, že to, jak se dobrovolník chová, plyne z jeho potřeby se socializovat ve skupině. Účast dobrovolníků na jejich činnosti je podmíněna jejich motivací k dosažení kultury dobročinnosti a občanských ctností. (Musick, Wilson, 2007, s. 82 In Frič, Pospíšilová, 2010, s. 107-108)

Třetí kapitola je nejobsáhlejší ze všech čtyř, neboť se zabývá definováním dobrovolníka jako osobnosti od několika autorů, koordinátorem dobrovolníků, který je nedílnou součástí v procesu dobrovolnictví, dále vztahem dobrovolník a klient, a v neposlední řadě motivací dobrovolníků k výkonu dobrovolnické služby.

4 DŮLEŽITÉ DOBROVOLNICKÉ ORGANIZACE

V následujících podkapitolách budou podrobněji rozepsány známé a důležité organizace a jejich programy, které jsou u nás a dále také v mezinárodní rovině.

4.1 Česká republika

Hestia je dobrovolnické centrum se sídlem v paláci YMCA v Praze, které se snaží šířit myšlenku dobrovolnictví. Je zde snaha o možnost zapojení do činnosti dobrovolnictví naprosto kohokoliv bez rozdílu a usilovat u jedince o spojení profesionála s lidským přístupem. Rozvoji a propagaci dobrovolnictví se centrum věnuje již přes 20 let. Hestia se také snaží o dosažení občanské společnosti a to tak, že spolupracuje s dobrovolníky, firmami a různými organizacemi. Velkým plusem tohoto centra je, že si samo vytváří mentoringové programy pro dobrovolníky. (HEST, *Společenská odpovědnost je smyslem i cílem naší práce*, nedatováno)

Centrum nabízí několik zajímavých dobrovolnických programů, mezi které patří Program Pět P, Program 3G-tři generace, Program Kompas a Ty a Já. **Program Pět P** je určen dětem od 6 do 15 let, u kterých je nějakým způsobem ohrožen jejich zdravý vývoj. Program má sloužit jako prevence, kdy se dítě skamarádí s nějakým dospělým dobrovolníkem a ten je mu tedy kamarádem. **Program 3G-tři generace** vychází z programu Pět P a jeho účelem je zlepšit mezigenerační pochopení a soudržnost. Hlavním aktérem je zde dobrovolník a rodina. **Program Kompas** je sociálně preventivním dobrovolnickým programem, ve kterém je nejdůležitější komunikace, partnerství a spolupráce, ze kterých má také samotný název programu původ. Myšlenkou programu je nabídka širokého spektra volnočasových aktivit pro znevýhodněné skupiny dětí a mládeže, kteří spolu s dobrovolníky tráví smysluplně volný čas. **Ty a Já** je mentoringový dobrovolnický program na stejné bázi jako program Pět P, ale slouží speciálně dětem z náhradní rodinné péče. Díky dobrovolníkům se tyto děti mohou učit lépe navazovat a rozvíjet vztahy. V případě, že dítě má za náhradní rodiče starší lidi, dobrovolník zde může vykrýt mezigenerační nedostatek, který může v rodině nastávat. Hestia také nabízí firmám po celé České republice možnost firemního dobrovolnictví. (HEST, *To vše je Hestia*, nedatováno)

Je také důležité zmínit cenu Křesadlo, kterou Hestia uděluje od roku 2001 dobrovolníkům za jejich dlouhodobou pomoc. Hlavním cílem udělení ocenění je poděkovat za práci

dobrovolníkům, poukázat na jejich přínos v oblasti dobrovolnické činnosti, ale také ukázat některé příběhy dobrovolníků a navést další lidi na tuto cestu. Dobrovolníci jsou nominováni samotnými organizacemi nebo občany. Komu cena náleží, rozhodne komise složená členy, kteří zastupují neziskové organizace, novináře, zástupce státní správy a samosprávy a komerční firmy. (HEST, *Cena křesadlo*, nedatováno)

Charita je církevní organizace jako součást římskokatolické církve. Česká biskupská konference je považovaná za jejího zřizovatele. Vznik katolické charity se připisuje roku 1919, kdy zažívala velký rozvoj. Poté její činnost byla utlumena v důsledku komunismu, následně pak ale byla znovu obnovena. Dříve nesla název Česká katolická charita, dnes Charita Česká republika. (Charita, *Z historie*, 2018) Posláním Charity je rozdávat a šířit milosrdnou lásku lidem, kteří potřebují pomoc, ocitli se nějakým způsobem v tísní nebo ohrožení. Pomoc je poskytována všem. Nedělají se rozdíly na základě pleti, národnosti, náboženského či politického vyznání. Její činnost by měla tkvět hlavně v poskytování a provozování zařízení, buď to charitních, sociálních či zdravotních. Nedílnou součástí předmětu činnosti je vytvoření vhodných podmínek pro dobrovolnictví. Důležité je zmínit to, že se Charita také zaslouhuje o humanitární pomoc a rozvojovou spolupráci. (Charita, *Stanovy*, s. 1, 2018)

Dobrovolníků Charita eviduje tisíce, buď pomáhají pravidelně, nebo jednorázově. Věnují se různorodým činnostem a skupinám každého věku. Mohou pomáhat v domovech pro seniory, hospicích, ale také je zájem o práci s dětmi a mládeží, kde se mohou zapojit pomocí doučování, na různých výletech, akcích či táborech. Asi nejznámější dobrovolnickou akcí, kam se zapojuje nejvíce dobrovolníků je každoročně pořádaná Tříkrálová sbírka. (Charita, *Dobrovolníci*, 2018)

ADRA je humanitární organizace pomáhající lidem v nouzi, a to na mezinárodní úrovni. Česká republika je jednou ze 130 zemí, která je do mezinárodní sítě zapojená a to již od roku 1992. Za zakladatele je považovaná Církev adventistů sedmého dne. Posláním této organizace je podpora lidí ohrožených chudobou či lidí, kteří se ocitli nějakým způsobem v nouzi. Cílem práce je poskytovat humanitární pomoc při mimořádných událostech a to především v zahraničí. Také se zaměřuje na rozvojové projekty, aby se lidé žijící v chudobě nebo v nepříznivých životních podmínkách dokázali sami o sebe postarat, a to tím nejlepším možným způsobem. V České republice ADRA zřizuje 12 dobrovolnických center. Zabývají se pomocí hlavně u seniorů, dětí a zdravotně postižených. Dobrovolníci docházejí do nemocnic, domovů pro seniory, dětských domovů,

ústavů sociální péče, hospiců a zde s lidmi tráví bezplatně svůj volný čas. V Česku se také mohou dobrovolníci zapojit do pomoci při mimořádných událostech, jako jsou např. povodně. (ADRA, *O nás*, 2014)

4.2 Světové organizace

International Association for Volunteer Effort (IAVE) je americká asociace založená roku 1970, která má za cíl více rozšířit povědomí a oslavovat dobrovolnictví na celosvětové úrovni. Jedná se o širokou síť, díky tomu, že je spolupráce rozšířena spolu s dalšími více jak 70 zeměmi zabývajícími se dobrovolnickými organizacemi, centry, které věří v sílu dobrovolníků. Představou organizace je globalizovat dobrovolnictví s tím, že tímto způsobem může být dosaženo spravedlivého a soucitného světa. Posláním je umožnit lidem věnujícím se dobrovolnictví propagovat a oslavovat dobrovolnictví, a tím se i vzájemně podporovat. Mezi hlavní zásady organizace patří **rozmanitost** – uznávají se všechny způsoby, jakými se lidé snaží do dobrovolnictví zapojit, **inkluze** – respektuje se jakýkoliv kulturní a etnický původ, náboženské vyznání, věk, pohlaví, sociální a ekonomické postavení ve společnosti, důraz je kladen na zrovnoprávnění příležitostí pro znevýhodněné skupiny, **partnerství** – podporování vztahů s nevládními i vládními organizacemi, soukromými subjekty s cílem, že dobrovolnictví má velký vliv na změnu světa, **dopad** – v rámci udržitelného rozvoje OSN organizace efektivně zapojuje dobrovolníky do řešení závažných problémů ve světě, **mír a rozvoj** – dobrovolníci jsou významní při podpoře světového míru a lidského rozvoje. (IEVA, 2016)

European Volunteer centre (CEV) je belgická organizace sdružující víc než 60 evropských organizací, které podporují dobrovolníky a dobrovolnictví obecně na evropské, národní či regionální úrovni. Spolupráce je za účelem propagace a podpory dobrovolnictví např. různými školeními. Sdružuje zájmy členských zemí s institucemi Evropské unie a Rady Evropy. Navzájem si předávají informace z praxe a politiku. Cílem společnosti je vytvořit Evropu, která je založená na solidaritě a aktivním občanství, a tím plně rozvíjet potenciál dobrovolnictví. Naší misí je přispívat k vytvoření fungujícího politického, sociálního a ekonomického prostředí, kde může být zcela využit potenciál dobrovolnické činnosti. Organizace se snaží o reprezentaci dobrovolnické činnosti v Evropě, posilování infrastruktury dobrovolnických aktivit v Evropě, propagování dobrovolnictví jako výrazu solidarity a evropských hodnot. Jejím cíle je rozvíjet spolupráci s Evropskou Unií a dalšími institucemi, občanskými sdruženími a jinými organizacemi, sdílení informací

prostřednictvím publikací, sociálních médií, studií, školení a jiných nástrojů, školení členů a dalších zájemců v oblasti dobrovolnictví, prosazování podpůrné politiky dobrovolnictví jakožto člen expertních skupin EU, zejména Evropského sboru solidarity, a v neposlední řadě také účast na jednáních a poradách, organizování konferencí. (CEV, nedatováno)

Existuje mnoho organizací, kam se může člověk obrátit, pokud se chce stát dobrovolníkem. Poslední kapitola slouží jako malé shrnutí nejznámějších organizací, které se nachází na území České republiky, ale také za jejími hranicemi. Je zde popsána činnost každé organizace, co nabízí, popřípadě jaké jsou její cíle.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 METODOLOGIE VÝZKUMU

Již na začátku výzkumu bylo jasné, že výzkum bude směřovat do kvality. Švaříček a Šedřová (2007, s. 17) popisují kvalitativní výzkum jako „*proces zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů založený na hlubokých datech a specifickém vztahu mezi badatelem a účastníkem výzkumu. Záměrem výzkumníka provádějícího kvalitativní výzkum je za pomoci celé řady postupů a metod rozkrýt a reprezentovat to, jak lidé chápou, prožívají a vytvářejí sociální realitu*“. Tato definice jasně a stručně popisuje, o čem kvalitativní výzkum pojednává. Kvalitativní pojetí bylo zvoleno vzhledem k našemu tématu práce, umožňuje prozkoumat problematiku více do hloubky než kvantitativní pojetí.

V našem případě se za design výzkumu považuje tzv. zakotvená teorie, za jejíž vznik si připisuje zásluhy B. Glaser a A. Strauss. Jedná se o teorii, která je od zkoumaného jevu induktivně prokázána. Její tvorba spočívá ve vytvoření a ověření získaných dat o zkoumaném jevu a následnou analýzou. Tím tedy začínáme zkoumat určitou oblast a čekáme, co významné a podstatné z ní vzejde. (Strauss, Corbinová, 1999, s. 14)

5.1 Výzkumný problém

Podle mezinárodní humanitární organizace ADRA je posláním dobrovolníků to, že spojuje lidi, kteří chtějí pomáhat, s lidmi kteří pomoc potřebují. Poslání této organizace je základní myšlenka konceptu celého dobrovolnictví. Je důležité oblast dobrovolnictví více prozkoumat, protože se jedná o oblast poměrně málo probádanou, ke které navíc není publikován dostatek odborných zdrojů. Vzhledem k několikaleté osobní zkušenosti s dobrovolnictvím nás zajímá, jak to mají ostatní dobrovolníci, a to napříč odlišnými věkovými kategoriemi, jelikož jak vyplývá z teorie, vývoj, vnímání a cítění jedinců je různorodé podle životní fáze, ve které se právě nacházejí. Výzkum se zabývá tím, co všechno přináší dobrovolnictví samotným dobrovolníkům, jaké z činnosti dobrovolníka mají pocity a také co se o sobě a svých blízkých nového dozvěděli. Specifický je v tom, že zkoumá různé věkové kategorie, od adolescentů po dobrovolnice v seniorském věku a tak poukazuje na stejné nebo naopak rozdílné postřehy u lidí v rozdílné fázi života.

5.2 Výzkumné otázky a cíle

Pro účely výzkumu jsme stanovili následující výzkumné cíle, kde **hlavním výzkumným cílem** je popsat přínos dobrovolnictví u různých věkových kategorií.

Dílčí výzkumné cíle zní následovně:

- Zjistit motivaci k výkonu dobrovolnické činnosti u různých věkových kategorií.
- Identifikovat vliv dobrovolnictví na život dobrovolníků v různých věkových kategoriích.
- Zjistit prožívání dobrovolnické činnosti u dobrovolníků různých věkových kategorií.

Výzkumné otázky vychází z výzkumných cílů. **Hlavní výzkumná otázka** výzkumu zní: Jaký je přínos dobrovolnictví pro různé věkové kategorie?

K tomu se pojí **dílčí otázky**:

- Jaká je motivace k výkonu dobrovolnické činnosti u různých věkových kategorií?
- Jak ovlivňuje dobrovolnictví život dobrovolníků v různých věkových kategoriích?
- Jak prožívají dobrovolnickou činnost dobrovolníci různých věkových kategorií?

5.3 Výzkumný vzorek

Na základě vlastní zkušenosti s dobrovolnictvím v Dobrovolnickém centru STOPA Uherský Brod, které spadá pod Oblastní Charitu, byl druh výběru respondentů záměrný. Bylo vybráno šest respondentek, dvě v adolescentním věku, dvě v období dospělosti a zbývající respondentky spadají již do poslední fáze vývoje člověka, a tím je stáří. Fakt, že všechny respondentky jsou ženy, nebyl účel, nicméně v oblasti dobrovolnictví v tomto konkrétním centru se pohybují spíše ženy. Za kritérium považujeme, že dobrovolník musí funkci vykonávat alespoň šest měsíců. Dalším, a pro náš výzkum nejpodstatnějším, bylo kritérium, kdy respondenti musí spadat do více jak dvou věkových kategorií.

Tabulka 1 Základní informace o respondentkách

Respondentka	Věk	Dobrovolnická činnost
Marie (M)	75 let	doučování dětí
Iveta (I)	52 let	doučování dětí
Kristýna (K)	22 let	pomoc osobám bez přístřeší
Jana (J)	17 let	doučování dětí
Lenka (L)	44 let	volnočasové aktivity dětí
Alena (A)	67 let	navštěvování seniorů v domácnosti

Více informací o respondentkách:

Marie (M)

Informantku k dobrovolnictví navedla náhoda, když vozila pravnučku v kočárku a všimla si inzerátu, který vyvěsila Oblastní Charita Uherský Brod do jedné z inzertních výloh ve městě. Ale také ji navedlo to, že zkončila v práci a chtěla nějak smysluplně vyplnit svůj volný čas. Inzerát byl takový, že se hledají dobrovolníci pro doučování dětí v Azylovém domě pro matky s dětmi v tísni. Marie si tedy pro dobrovolnickou činnost zvolila doučování matematiky, někdy i češtiny pravidelně jednou týdně, po tom, co kontaktovala sama koordinátorku dobrovolnictví.

Iveta (I)

Paní Iveta se o dobrovolnictví začínala zajímat sama z vlastní iniciativy. K odhodlání se více zajímat o dobrovolnictví u ní přispělo studium na vysoké škole, kde měla předmět dobrovolnictví. Protože respondentka má práci jako asistentka pedagoga a vede i kroužek doučování, tak si pro dobrovolnickou činnost zvolila co je jí blízké z práce a to doučování malých dětí v místním Azylovém domě pro matky s dětmi v tísni. Vykonává pravidelnou dobrovolnickou službu, ale zapojuje se také na jednorázových akcích jako je např. drakiáda, Charitní tábor apod. Myšlenku dobrovolnictví šíří i dál, protože její syn a dcera o této možnosti začali také uvažovat. Syn se dokonce již zapojuje do pomoci, kde je to potřeba.

Kristýna (K)

Kristýnu k myšlence stát se dobrovolníkem navedla již dřívější pomoc její mamince v domově pro seniory, kde pracovala. Vykonávala zde v podstatě dobrovolníka, ale nebyla pod záštitou žádného dobrovolnického centra či organizace. K dobrovolnické činnosti pro Oblastní Charitu Uherský Brod ji navedla až kamarádka, která zde už dobrovolníka dělala. Pro místo výkonu dobrovolnické služby si zvolila Nízkoprahové zařízení pro osoby bez přístřeší, kam docházela pravidelně, ale účastní se také nepravidelných akcí, které Charita každoročně pořádá. Dobrovolnictví se jí vyplatilo až tak, že díky němu získala práci v sociální sféře. Jelikož měla o dobrovolnictví zmínku ve svém životopise, tak její nadřízený si volal do zařízení, kam docházela, a zjišťoval si, jak zde fungovala jako dobrovolník.

Jana (J)

Dotazovaná se o dobrovolnictví zajímala až po jejím zapojení se do projektu Cena vévody z Edinburghu, kde pro úspěšné splnění, je nutno vykonávat nějakou dobrovolnickou činnost. O konkrétním dobrovolnictví v rodném městě se dozvěděla od své kamarádky, která už dobrovolníka dělá. Pro svou činnost si Jana vybrala doučování matematiky, někdy i češtiny u dětí, které navštěvují základní školu. Dobrovolnickou činnost vykonává pravidelně jednou týdně v kanceláři dobrovolnického centra STOPA.

Lenka (L)

Respondentka se o dobrovolnictví začala zajímat ze dvou důvodů a to, v čase, kdy jí odrostly její děti a ona tak měla více volného času. Dalším důvodem bylo její studium v oblasti sociální sféry a chtěla tak mít více praxe v oboru. Sama si hledala na internetu, kde by byla možnost dobrovolnickou službu vykonávat. Jelikož má ráda děti a ve svém volném čase vede kroužek tancování, tak se tyto dvě věci snažila skloubit. Z toho důvodu si jako místo výkonu dobrovolnické služby zvolila v Azylový dům pro matky s dětmi v tísni. Zde má pravidelně s dětmi, někdy i s matkami hodiny tancování a cvičení.

Alena (A)

Paní Alenu na možnost stát se dobrovolníkem navedla její práce, když ještě pracovala jako pečovatelka v domově pro seniory a poté jako pečovatelka v domácnosti v Rakousku. Jakmile se ocitla v důchodu, měla více volného času a chtěla jej nějakým způsobem

vyplnit. O konkrétním dobrovolnictví na Charitě se dozvěděla v terapeutické dílně, kam dochází její syn, který má mentální postižení. Protože z práce jí byli blízcí senioři, tak si vybrala navštěvování seniorů u nich v domácnosti a věnování se jim v jejich volném čase. Dobrovolnickou službu vykonává pravidelně dvakrát týdně.

5.4 Metoda sběru dat

Jelikož se v našem případě jedná o výzkum v kvalitativním pojetí, byl zvolen rozhovor, který je považován za nejčastější metodu sběru dat v kvalitativním výzkumu. Podle Švaříčka a Šed'ové (2007, s. 160) za jeden z hlavních typů rozhovoru je považován **polostrukturovaný rozhovor**, kdy si badatel napřed připraví témata a otázky, na které se bude zaměřovat. Jak je známo, kvalita je časově náročná, jak pro sběr dat, jeho analýzu, ale také pro přípravu na sbírání dat. Příprava rozhovoru je prvním krokem ke kvalitnímu získání vhodných dat ke zpracování. Pro náš výzkum bylo nejvhodnější zvolit právě metodu polostrukturovaného rozhovoru. Sepsali jsme okruh témat a k nim vážící se otázky, na které jsme potřebovali získat odpovědi. Rozhovory byly sesbírány v průběhu měsíců leden a únor 2018. Místem pro realizaci rozhovorů byla kancelář Dobrovolnického centra STOPA, která byla ochotně poskytnuta od koordinátorky dobrovolníků Jany Haluzové. Vždy před zahájením rozhovoru respondenti byli seznámeni s tématem a všichni vyslovili souhlas s nahráváním rozhovorů pro studijní účely.

6 ANALÝZA DAT

V následující kapitole budeme popisovat vzešlé výsledky z výzkumu. V první části se zaměříme na otevřené kódování, kdy proběhla celková transkripce rozhovorů a jejich následná analýza. Vzniklé kódy byly seskupeny do kategorií, které se v následujícím kroku, axiálním kódování, roztřídily v rámci paradigmatického modelu.

6.1 Otevřené kódování

Zakódovaná data byla rozčleněna do následujících kategorií:

1. kategorie: „Kdy to všechno začalo“

Kódy první kategorie jsou: *studium, volný čas, důvod, prostředník, povolání, lidskost*.

Tato kategorie popisuje proces začátku, kdy se člověk rozhodne zapojit se do dobrovolnické služby, co ho k tomu vede a proč se tak rozhodl. Téměř všechny informantky uvedly, že trávit svůj volný čas tímto způsobem vidí jako jeho efektivní vyplnění. Jedna respondentka vnímá tuto činnost jako „požírač“ volného času, kterého má už i tak málo. Všechny respondentky mají společný znak, a tím je lidskost. Většinu z nich na myšlenku stát se dobrovolníkem navedlo studium či dřívější práce. Tři ze šesti respondentek studovaly sociální obor na vysoké škole, kde o dobrovolnictví mnoho slyšely, a díky tomu se o tuto činnost začaly více zajímat. Již jejich výběr sociálního oboru poukazuje na to, že se jedná o ženy, které jsou velmi prosociální.

I dobrovolnice Jana, která vybočuje od všech ostatních, začala dělat dobrovolnictví kvůli studiu na gymnáziu, vidí v tom jeden z kroků pro dosažení svého cíle získat cenu vévody z Edinburghu. Dvě respondentky v seniorském věku zužitkovávají nasbírané zkušenosti z povolání a jejich společným důvodem pro výkon dobrovolnické služby je odchod do důchodu, kdy už obě mají spoustu volného času a mohou dělat něco, co je baví a co druhému pomůže. Také dobrovolnice Iveta v dobrovolnictví, kde doučuje, má shodu se svým povoláním, jelikož pracuje ve škole. Většina dotazovaných za dobrovolnickou činnost mají doučování dětí sociálně znevýhodněných, dvě doučují v azylovém domě pro matky s dětmi v tísní, jedna v kanceláři dobrovolnického centra. Ze všech rozhovorů plyne, že důležitou roli v procesu jak se stát dobrovolníkem, ale i celkově v profesionálním managementu dobrovolnictví, hraje významnou roli koordinátorka dobrovolníků, kterou každá respondentka zmiňuje.

R-M „Tak vedla mě k tomu náhoda...zřejmě mně něco chybělo...měla jsem spoustu volného času.“ „Vozila jsem svoji pravnučku...viděla jsem inzerát, že azylový dům hledá doučování...a protože já jsem učitelka a s tím žiju, až do dneška.“ „Potom mě Janička (koordinátorka dobrovolníků) napsala, že kde co a jak...už jsem tam vlastně třetí rok.“

R-I „Tak po absolvování Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně jsem cítila takový prostor, měla jsem najednou víc času a chtěla jsem tento čas využít tam, kde je to zapotřebí.“ „Tak jsem se poptávala, kde by to bylo zapotřebí, a oslovila jsem v Uherském Brodě Charitu.“ „Domluvila jsem se s koordinátorkou...že bych mohla doučovat děti v místním azylovém domě.“ „Je mně to blízké...pracuji jako asistentka na základní škole...vedu zde i kroužek doučování...“ „Vždycky jsem chtěla takto pomáhat, akorát jsem nevěděla kde a jakým stylem nebo tak.“

R-A „...ještě můžu něco dělat, když budu v důchodu, tak abych nezůstala prostě doma a tak...ještě něco můžu někomu dát i sobě.“ „Pak zůstane člověk doma, a když je schopný a zdravý, tak prostě něčemu se věnovat...když ty děti jsou už dospělé.“ „Pracovala jsem v domově důchodců, a potom ještě 10 let v domácnosti, ošetřovala jsem v Rakousku.“ „...syn je postižený a neměl doma žádnou činnost...našli jsme charitní dílnu, tak potom už jsem se zajímala.“ „Než jsem šla do důchodu, tak jsem se kontaktovala tady s Janou (koordinátorka dobrovolníků).“

R-K „Už dřív jsem pomáhala mamce v domově důchodců, když pracovala v tomto zařízení jako pečovatelka...bavilo mě to tam chodit, pomáhat těm lidem.“ „...jednou jsem se od kamarádky dozvěděla, že ona dělá dobrovolníka na Charitě v Brodě...“ „K tomu, abych si někde udělala smlouvu, jako dobrovolník mě dovedla až ta kamarádka...potom jsme se domluvily, že na akce budeme chodit spolu a budeme dobrovolničit spolu.“ „Šla jsem do dobrovolnického centra STOPA Uherský Brod za Janičkou Haluzovou (koordinátorka dobrovolníků)...všechny inspiruje k tomu, aby dělali dobrou věc a hlavně má úžasné vedení.“

R-J „No já jsem se vlastně zapojila u nás na škole do ceny vévody z Edinburghu...kromě sportu, rozvoje nějakého talentu, tam je taky dobrovolnictví.“ „...než jsem začala ten projekt, jsem o tom vůbec nepřemýšlela.“ „Jednou jsem se o tom bavila s kamarádkou, ta mi říkala, že bych mohla doučovat děti...ona doučuje taky...“ „Dala mi kontakt na paní koordinátorku Haluzovou a s tou jsem se spojila...“

R-L „...odrostly mi děti a hledala jsem, jak vyplnit svůj volný čas...druhý důvod byl škola, hledala jsem něco, co se týká sociální sféry.“ „Dozvěděla jsem se z internetu, kdy jsem hledala, co by mě zajímalo, co by mi vyhovovalo...“

2. kategorie: „Co si vybereš, to děláš“

Kódy náležící této kategorii: **činnost a působišť**

Tato kategorie popisuje, kam dobrovolnice dochází, jakou dobrovolnickou činnost vykonávají a komu věnují svůj volný čas v rámci dobrovolnictví. Jak už je známo, většina respondentek jako dobrovolnickou činnost mají doučování sociálně znevýhodněných dětí. Informantky Iveta a Marie chodí doučovat do azylového domu pro matky s dětmi v tísní, respondentka Jana při doučování využívá přímo kancelář dobrovolnického centra, protože dívka, která za ní dochází má vlastní domov a úplnou rodinu. Dotazovaná Alena, která se nachází již v seniorském věku, dochází do domácnosti k jedné klientce, která využívá pečovatelskou službu od Charity a právě díky ní se dozvěděla o možnosti využití dobrovolníků. Tato klientka je respondentce Aleně z hlediska věku blízká, i proto si Alena vybrala konkrétně tuto činnost, dělá jí pravidelně společnost, kdy jí např. předčítá knihy, nebo si jen tak povídají, kde vzpomínají a to pomáhá klientce udržovat přemýšlení na uspokojivé úrovni. Respondentka Lenka vede v azylovém domě kurzy tance pro děti a maminky, této činnosti se věnuje pravidelně hlavně o prázdninách. Poslední respondentka Kristýna docházela do nízkoprahového denního centra pro osoby bez přístřeší, kde se snažila klienty namotivovat, aby se postavili na vlastní nohy a pomáhala jim při hledání práce a vyřizování jejich osobních záležitostí.

Všechny respondentky s výjimkou paní Aleny se v rámci dobrovolnické služby věnují dětem. Děti si dobrovolnice vybraly, protože jsou jim blízké buď to z povolání, nebo jim chybí vlastní děti, které jsou odrostlé. I když se respondentka pravidelně věnovala osobám bez přístřeší, při jednorázových akcích vyhledává práci s dětmi. Tři ze šesti informantek se kromě pravidelné dobrovolnické služby zapojují i do jednorázových akcí, které Charita pořádá, jako je Charitní tábor, drakiáda a jiné. Do jiné než pravidelné činnosti se nezapojuje respondentka Marie, protože jak sama uvedla je časově vytížená a má spoustu jiných aktivit, stejně tak respondentka Jana, která uvedla, že volný čas v podstatě nemá a respondentka Alena má hodně práce s péčí o syna s postižením. Pravidelnou dobrovolnickou službu vykonává v čase, kdy je její syn v chráněné dílně.

R-M „Chodím na azylový dům pro matky s dětmi a tam doučuju...někdy jim čtu pohádky... pravidelně vždycky ve středu.“

R-I „Doučuji děti v azylovém domě...chodím tam jednou až dvakrát týdně.“ „Vykonávám pravidelnou dobrovolnickou službu...ale pokud jsou jednorázové akce, pokud mně čas a zdraví dovolí...“

R-A „Nejradši bych zůstala u těch starých lidí, a tak chodím k těm starým lidem...mám paní, chodím k ní domů...předčítám jí a vedu s ní rozhovor.“

R-K „Vybrala jsem si dobrovolnictví v Nízkoprahovém denním centru pro osoby bez přístřeší a dále jsou to jednorázové akce...“

R-J „Já doučuju malé děcka...“ „Vykonávám pravidelnou dobrovolnickou službu jednou za týden...“

R-L „...protože mám ráda práci s dětmi...zaměřila jsem se na azylový dům, kde jsou děti.“ „Jsou to volnočasové aktivity, vyloženě tanečky a cvičení.“ „Dělám to hlavně o prázdninách každý týden.“

3. kategorie: „Ve všem hledej výhody“

K této kategorii jsou kódy: **uspokojení, rozvoj, benefity, probuzení do reality, nabíječ energie**

Všechny dotazované se shodují v tom, že jim dobrovolnická služba přináší jakýsi pocit uspokojení, radosti a zahrnuje je vlnou příjemných pocitů. Díky ní jsou pozitivně naladěné a cítí pocit vnitřního naplnění. Pouze jedna respondentka v dobrovolnictví shledává i trochu negativní dopady, ale na druhou stranu vidí přínos v činnosti nejen pro sebe, ale i pro děti, které doučuje a to ne jenom v oblasti učení, ale i např. ve zvyšování jejich sebevědomí a zlepšování vztahů v rodině, odkud dítě pochází. Jako pozitivní vidí také to, že sama ještě studuje na gymnáziu a tím, že doučuje, si opakuje učivo, které již ona sama brala ve škole. Také jako jediná si kvůli pozici dobrovolníka uvědomila i své chyby. Lepší fungování rodiny pozoruje díky své činnosti i respondentka Alena, kdy pomáhá odlehčit napětí a stereotyp v rodině, kam dochází. Dvě dobrovolnice přímo uváděly, že činnost dobrovolníka je nabíjí pozitivní energií. Obecně činnost dobrovolníka respondentkám přináší velmi mnoho, rozvíjí je to hned v několika směrech. Respondentka Kristýna díky dobrovolnictví získala snadněji práci ve svém oboru, kdy zaměstnavatele zaujalo dobrovolnictví v životopise. Dospěla v oblasti finanční gramotnosti a vnímá to jako

velké plus do života. Dále také zlepšuje svoji osobnost posouváním kupředu, kdy se snaží vítězit nad komplikacemi, které se někdy objevují. Spolu s respondentkou Janou v práci s dětmi nalézají obohacení zkušenostmi v oblasti dětí, jelikož jsou ještě obě a mladé a nemají své vlastní děti. Dotazované, které již mají velké děti, zde zúročují svůj cit a lásku k dětem. Bezmála všem dobrovolnicím zapojení se do dobrovolnické služby přináší schopnost empatie, schopnost naslouchat druhým, vnímání reality jiným způsobem, hlubší přemýšlení o sociálních situacích lidí. Shodují se v tom, že příjemnými pocity je naplňuje fakt, že vidí na dětech či klientech, kterým se věnují posouvání se vpřed a pozitivní změny. Důležitý přínos díky dobrovolnictví pocítila informantka Alena, která má postiženého syna, a jak sama říká, našla si k němu lepší cestu, i díky tomu, že po výkonu služby chodí domů vyrovnaná a spokojená.

Neméně společným důležitým prvkem všech respondentek je skutečnost, že díky dobrovolnictví umí lépe rozvíjet důvěru u cizích osob. Za kladný přínos také všechny považují poznávání nových lidí, ať to v podobě klientů, v podobě zaměstnanců Charity či ostatních dobrovolníků. Dvě respondentky vidí v této činnosti prospěšnou práci a předání něčeho, co umí ostatním lidem, ale také zároveň vnímají, jak moc to obohacuje je. Dvě z řad mladších respondentek spatřují v činnosti dobrovolníka prospěch v budoucím životě, hlavně tedy rodinném, kde mohou využít nabitě zkušenosti s dětmi. Informantka Marie, která je v seniorském věku, přiznala, že teprve až díky dobrovolnictví začala uvažovat o tom, že ne každý má to co ona a nebere nyní všechno jako samozřejmost. Pět z šesti respondentek využívají při výkonu dobrovolnické služby své dosavadní zkušenosti z povolání, studia, či koníčků.

R-I „...pocit dobře vykonané práce...posun těch dětí.“ „...mě to hodně nabíjí a hodně mě to posiluje a mám z toho radost, když ty děti pak prospívají ve škole.“ „...získala jsem nové přátele i nové kontakty, které mně kolikrát pomohou v dalších osobních věcech...“ „Uvědomila jsem si, že všechno není tak, jak se může na první pohled zdát.“ „Dozvěděla jsem se, že člověk má schopnost nějaké té empatie...schopnost umění naslouchat...vím o sobě, co můžu a kde třeba mám nějaké limity, takže můžu na sobě i pracovat.“ „Více jsem se utvrdila v tom, že jsem prosociální typ.“ „Při výkonu dobrovolnické služby mám pocity velice pěkné, děti se těší na mě a já na ně...“

R-M „...poznávám fůru lidských osudů, poznávám i kteří moji známí tam pracují, aniž bych to dříve věděla.“ „Nejvíc mně to přináší poznání, co všechno prožívají lidé, kteří nemají úplnou rodinu, nemůžou bydlet, tak jak já, to mně nikdy nepřišlo tak, že to prostě

má někdo jinak...uspokojení, že můžu pomoci někomu...poznala jsem tam řadu lidí, se kterými se i přátelím.“ „Rozšiřuje mně to obzor...větší pochopení v té oblasti, kde ti lidé potřebují pomoc.“ „Pomáhám těm, kteří to potřebují, třeba je to pomůže potom nějak nakopnout do života.“ „Řekla bych, že se někdo i chytl, když o tom říkám v rodině...“

R-L *„Je to určitě radost...to, že můžu pracovat s lidma, s dětma.“ „Děti mě velmi nabíjí, poznávám nové lidi, nové tváře.“ „Taková nová náplň, že můžu někomu něco předat, vyplnila jsem prostor, kdy moje děti už nejsou doma.“ „Ty děti jsou k nezaplacení, jsou nabitě energií, a když je vidět, že je to baví a jsou šťastné a veselé, tak to je prostě nejvíc.“ „Vždy jsem z tama odjížděla taková naplněná a šťastná.“ „Je to určitě sebezpoznání, dále jak působit na ty děti, aby je to zaujalo...někdy i přimět ty maminky, aby se přidaly...“ „Je to vlastně předávání zkušeností, vyplnění volného času dětí, které tam jsou a nemají třeba možnosti, nemají tolik financí, aby chodily na nějaké kroužky, které jsou vyloženě placené.“*

R-A *„...chodím tam ráda a vidím, že i nazpět dostávám takovou radost...“ „Někomu udělám ten den příjemnější...“ „Musím přemýšlet, když přijdu k tomu člověku poprvé...hledám si cestu k němu...“ „Rozvíjí to empatii a sociální citění, které jsem asi měla z té práce.“ „...některé věci jsou nezaplacitelné a neměřitelné...já někam jdu a něco dobrého dělám pro někoho.“ „...ještě víc rozumím s tím mým synem doma, který je postižený...dává mně to jiný přístup k němu, jak dřív.“ „...mám velice příjemné pocity...je to smysluplné...“ „Trošku ji posouvám dopředu...“ „Když z tama odcházím, ona je taková jiná, že nemají s dcerou takovou ponorkou nemoc...je to takový doplněk té rodinné péče...už to není v silách té rodiny, je toho moc.“*

R-J *„Občas trochu toho stresu, trochu toho naštvání, ale zase jsem si víc zvykla na nějakou práci s dětma...nemůžu počítat s tím, že člověk, na kterého mluvím hnedka bude chápat to, co se mu snažím říct.“ „Takže asi trpělivost, taky toleranci...“ „Musím hodně často hledat ty různé způsoby jak věci říct a vysvětlit...“ „Jsem občas hodně netrpělivá, mám divný smysl pro humor, taky to, že volného času mám tak málo, jak jsem si vždycky myslela.“ „Rozvoj komunikace s dětma, teď když mám zkušenost s těma staršíma dětma, tak se na ty naše prcky dívám jinak...pomohlo mi to líp pochopit děti a pracovat s nima.“ „Když to něco změní pro to dítě...tak to může potom nějak změnit něco i v té rodině...“*

R-K *„Dobrý pocit z toho, že dělám něco pro ty, co to potřebují.“ „...vidím, jak jsou ty děcka šťastné, že se jim někdo věnuje...“ „...přehodnotila jsem některé věci a začala jsem*

o nich víc přemýšlet...třeba, jak nakládat s penězma...“ „Teďka si na ty příběhy často vzpomínám a snažím se některým věcem vyvarovat.“ „Naučila jsem se víc umět si vybudovat důvěru...naučila jsem se spoustu nových her a výrobků, které teď můžu používat u svých neteří...“ „...smích a zábava, kterou cítíte z té uvolněné dětské radosti...“ „V překonání možností, že něco nedokážu...spolupráce s lidmi...snažíte se je na něco namotivovat...“ „...nějaká ta empatie...všechno není tak, jak se na první pohled zdá...tak se snažím vžít se do toho druhého.“ „Mně jako mladé holce, která ještě nemá děti, to podle mě dává lepší přístup k dětem...“ „Ukazuju, že pořád jsou mezi náma lidi, kteří věnují svůj volný čas ve prospěch druhých a nemají z toho žádné peníze, pomůžou tam, kde je to potřeba.“ „Když jsem studovala, tak jsem čerpala zkušenosti z toho dobrovolničení, vlastně jsem si kvůli tomu vybrala i téma bakalářky...na školu to mělo pozitivní vliv.“ „Teď když pracuju, tak to, že dělám dobrovolníka, využívám strašně moc...vlastně dobrovolničení mi pomohlo si najít práci...protože jsem to měla v životopise.“

4. kategorie: „Úskalí číhají na každém kroku“

Kódy náležící této kategorii: **omezení, negativa, nechápající okolí, zdravotní stav**

Všechny dotazované, až na jednu výjimku, uvedly, že výkon dobrovolnické služby je v ničem neomezuje, ba naopak jim velmi dává. Pouze jedna ze šesti respondentek vidí v dobrovolnictví i negativní dopady na svoji osobu, jako je např. stres. Dotyčná dělá dobrovolníka hlavně ve svůj prospěch k dosažení nějakého cíle, ne tolik ve prospěch druhých, jak tomu u dobrovolnictví má být, proto v něm spatřuje poměrně hodně negativních stránek. Asi nejvíce záporné z její strany je, že činnost, kterou dělá, vidí jako nezábavnou. Informantka Alena spatřuje malá negativa ne na svojí osobě, ale na klientce, ke které dochází jako dobrovolnice domů. Její očekávání byla trochu jiná, klientka je více pasivní než by čekala. Téměř všechny ženy se shodly na tom, že většinou okolí moc nechápe, proč někdo dělá dobrovolníka, když někdo věnuje svůj volný čas ve prospěch druhých a to tak, že to dělá bezplatně. Respondentky v pokročilém věku, se již zamýšlí nad výkonem dobrovolnické služby z hlediska zdravotního stavu, že již nemohou dělat všechny činnosti, které by třeba chtěly. Například respondentka Iveta, když se rozhoduje, zda se zapojí i do jednorázových akcí, přemýšlí čím dál více, jestli jí to zdraví dovolí. Mladší respondentka Kristýna uvedla, že překážkou ve větším výkonu dobrovolnické služby je omezený volný čas kvůli nově nabytým pracovním povinnostem, ale taktéž v sociální sféře.

R-L „*Já si myslím, že mě to neomezuje, ba naopak mě to naplňuje.*“

R-J „*No tak rozhodně je to občas trochu toho stresu, trochu toho naštvání...*“ „*Tak moc mě jakoby to doučování nebaví.*“

R-K „*Momentálně jsem už zaměstnaná, takže toho času není moc.*“ „*Ze začátku jsem to totiž nesla docela blbě.*“ „*...(rodiče) akorát neměli moc rádi, když jsem to tahala dom a mluvila pak celý den o těch klientech, když jsem z tama přišla.*“ „*Někteří lidi mě nechápou, že proč to dělám zadarmo a ještě třeba s bezdomovcama...*“ „*Dobrovolnictví mě v ničem neomezuje, dělám to ráda...*“ „*...sem tam něco nebylo podle mojích představ, ale to bylo minimálně.*“

R-A „*Já si myslím, že mě to neomezuje v ničem, protože jsem byla zvyklá v té práci, že jsem to dělala.*“ „*Máme ty dvě hodiny vyplněné tím, že máme pokaždé ty věci stejné...režim jde furt dokola.*“ „*Když trošku je ten člověk dementní, tak ho to ruší, když je něco jinak, než to mělo být. Paní je taková, že se jí moc nechce chodit a je trošku svérázná, ona si nedá...akorát jsem si myslela, že trošku paní pozvednu...*“

R-I „*Zatím bych řekla, že mě dobrovolnictví nebere nic, spíš naopak.*“ „*...pokud mně zdravotní stav dovolí, tak bych chtěla pořád tady tomuto věnovat nadále.*“ „*...hodně lidí, aniž by dostali zaplacené, tak práci neudělají. Je to práce, co je navíc a někdo nechápe, proč se tyto věci dělají zadarmo.*“

R-M „*V ničem, nic mě nebere, naopak.*“

5. kategorie: „Vstříc k lepší společnosti“

Kódy k této kategorii: **vzor, propagace dobrovolnictví, podpora rodiny, práce s lidmi**

Čtyři respondentky ze šesti se angažovaly v šíření dobrovolnictví dále, i když ne všechny stejným způsobem. Dvě z nich se zapojily do natáčení spotu o dobrovolnické službě v Uherském Brodě, které je volně dostupné na Youtube, facebookovém profilu Charity Uherský Brod, na jejich webových stránkách a také běží na plátně v městském kině. A zbylé dvě propagují dobrovolnictví ve svém okolí, tak že tuto činnost doporučují svým známým. Pro společnost se dvě dotazované vnímají jako vzor, jedna pro své vlastní děti a druhá pro děti a matky v azylovém domě. Každá žena uváděla, že má podporu v činnosti dobrovolníka ze strany své rodiny, vyplývá z toho tedy to, že všichni příbuzní těchto dobrovolnic jsou tolerantní a povzbuzují je v jejich zájmu o tuto činnost. Pouze respondentka Lenka se ze začátku setkala s posměšky od svých dětí, ale po tom, co vidí její

uspokojení a radost z výkonu dobrovolnictví, ji pochopily i ony. Dotazovaná Iveta dokonce uvedla, že pokud je potřeba pomoci s nějakou přípravou na dobrovolnickou činnost, tak manžel nemá nikdy problém s pomocí, dcera její dobrovolnickou činnost vyzdvihovala ve své školní práci a syn se již díky ní zapojil do dobrovolnictví a chodí pomáhat udržovat zahrádku jedné starší paní, která požádala o tuto prosbu na Charitě.

Pět ze šesti respondentek uvádělo, že rády pracují s lidmi a proto si také činnost dobrovolníka vybraly. Dobrovolnice Jana vnímá svůj vztah se svou mladší svěřenkyní na doučování jako rovnocenný, shledává výhodou v tom, že si od sebe nejsou většinou až tak vzdálené, cítí se být jakousi její kamarádkou, kdy se jí dítě může při doučování i svěřit se svými problémy. Stejný pocit má i respondentka Iveta, která uváděla, že při doučování často dochází k tomu, že si s dětmi jen tak povídá, protože mají potřebu se jí svěřovat. Informantka Lenka přímo tvrdila, že ráda pracuje s lidmi a dětmi, vyhledává tuto práci, aby lidem mohla poradit a naslouchat. Respondentka Kristýna svou dobrovolnickou práci s klienty má ráda, protože se je snaží namotivovat a posouvat správným směrem, určitě na tom má velkou zásluhu její velmi kamarádká povaha. Dobrovolnice Iveta vyhledává práci s lidmi, protože si myslí, že má v povaze druhým pomáhat. Až na respondentku Janu se všechny shodly na tom, že mají nejenom rády dobrovolnickou práci s lidmi, kam dochází, ale také si velmi užívají každoroční setkání dobrovolníků, různé workshopy, které jsou pro dobrovolníky pořádány, kde si můžou vyměňovat poznatky a zkušenosti z místa, které pravidelně navštěvují, anebo si jen tak jednoduše popovídat s lidmi, kteří mají stejný zájem, a tím je pomoci osobám, které to potřebují.

R-I „...je to určitě dobrý příklad pro ostatní...jsem příkladem i ve škole, kde dělám asistentku pedagoga...je to dobrý vzor i pro mé vlastní děti“ „Dcera by se chtěla stát dobrovolnicí...přišel dotaz z Charity a syn tak pravidelně chodí zcela zadarmo paní pokosit zahrádku...svým způsobem jsem syna dovedla k dobrovolnictví.“

R-A „Vím, že tady je dobrý kolektiv (ostatní dobrovolníci + pracovníci), a že je to příjemné s nima mluvit.“

R-K „Kdysi jsme točili spolu s dalšími dobrovolníkama video na propagaci dobrovolnictví.“ „Rodina dobrá, ti mě v tom podporují, jsou rádi, že to dělám...“

R-M „...někdo se chytl, když o tom říkám v rodině...přijímají to velice kladně...všichni to hodnotili, jakože jo, to je dobré, ty jsi dobrá a tak.“

R-L „...jsem takovým vzorem i pro děti a matky v azylovém domě...“ „Mám svoje kurzy tance a tam mi chodí i starší paní, a když se bavíme o volném čase...často jim nabízím i tuto činnost dobrovolnickou...přivedla jsem dobrovolníky právě na azylový dům, nebo i na Charitu...“ „Manžel mě v tom podporuje, děti se tomu napřed smály, ví, že jsou pryč, ví, že mě to naplňuje...už mě podporují taky.“

R-J „Rodiče jsou učitelé...chápu, že je to učivo základní školy, se kterými já se setkávám naprosto normálně...“

6. kategorie: „Nové objevy“

Kódy náležící této kategorii: **uvědomění, empatie, charakter**

Tři ze šesti respondentek si rozšířili obzor o své povaze. Respondentka Kristýna si díky dobrovolnictví uvědomila, že je hodně přátelská a spravedlivá, protože nedělá rozdíly mezi lidmi, jelikož docházela do nízkoprahového centra pro osoby bez přístřeší, nesoudí lidi podle toho, jaká je jejich finanční situace nebo sociální status. Dále si uvědomila fakt, že je svérázný člověk, který si stojí vždy za svým, bez ohledu na to, co kdo říká, nebo čím se jí snaží obelstít. Jako klady shledává využití těchto schopností v nové práci, která se týká poradenské činnosti. Dotazovaná Iveta si je nyní více vědoma své prosociální povahy pomáhat potřebným a svého umu naslouchat druhým. V tom, že je člověk velmi společenský a s radostí poradí lidem, kteří o to mají zájem, se utvrdila respondentka Lenka. Nejmladší Jana si díky činnosti dobrovolníka také uvědomila, jaké jsou její slabé stránky a na čem by měla zapracovat, také odhalila svůj smysl pro humor a potvrdila si, že jej moc lidí nechápe. V rámci doučování se i ona sama zdokonaluje v matematice. Společným znakem všech dotazovaných je schopnost empatie.

R-J „Jsem občas trochu netrpělivá a mám divný smysl pro humor...“ „Naučila jsem se pár nových pravidel matematiky...“

R-L „Ráda radím lidem, pracuju s nimi a naslouchám jim.“

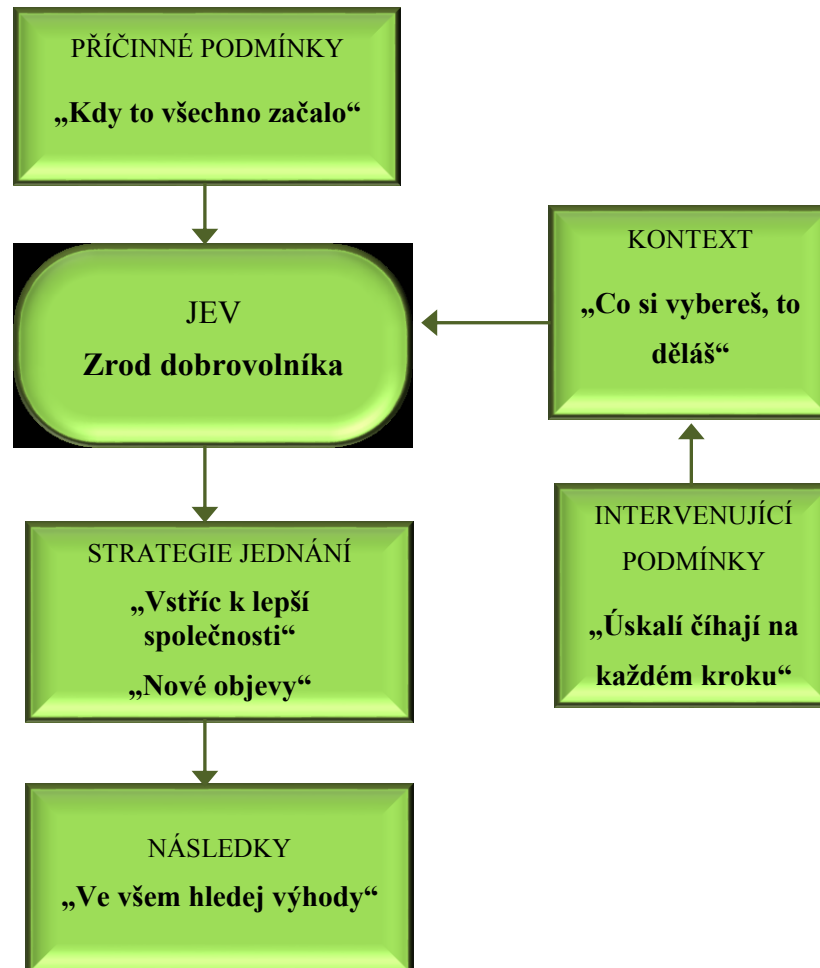
R-I „...mám asi v povaze pomáhat druhému.“ „Vím o sobě, co můžu a kde mám třeba nějaké limity, takže můžu na sobě i pracovat.“

R-K „Potvrdila jsem si to, že jsem hodně ukecaná...jsem hodně kamarádský člověk...nedělám rozdíly mezi lidma, když třeba nemají peníze, nebo kde bydlet...“ „Stojím si za tím, když něco řeknu, nenechám se lehce oblbnout.“

6.2 Paradigmatický model

Vzniklé kategorie se rozřídily na základě jejich vztahů a vznikl tak paradigmatický model výzkumu, který stručně a jasně popisuje co s čím a jak souvisí.

Graf 1 paradigmatický model



Za příčinné podmínky považujeme vůbec počáteční **rozhodnutí**, čímž se myslí kategorie „Kdy to všechno začalo“, proč se ženy rozhodly stát se dobrovolníkem, jaké důvody je k tomu vedly a co k tomu přispělo. Jedná se o jakýsi prvotní impuls, který všechno nastartuje, za účelem změny dosavadního života člověka, ať už se jedná o změnu trávení volného času, či rozšíření obzoru pro studium a pomoc potřebným. A právě toto rozhodnutí je klíčové pro vznik našeho jevu, za který pokládáme **zrod dobrovolníka**, protože díky samotnému zrodu, tím, že se člověk do dobrovolnictví zapojí, vzniká všechno podstatné. V této fázi je člověk již oficiálním dobrovolníkem a je zapsán pod konkrétní organizaci či centrem, tzn., že uzavřel smlouvu s koordinátorem dobrovolníků

a je seznámen s podmínkami, pojištěním, kodexem, s průběhem činnosti, kterou si vybral a bude ji vykonávat v souladu s posláním organizace. Nyní již člověk může provádět dobrovolnickou službu, tam kde si ji zvolil a vykonávat **činnost**, která je mu blízká. Toto tvrzení je podloženo kategorií „Co si vybereš, to děláš“. Zároveň při činnosti si také volí cílovou skupinu, se kterou má zájem pracovat a prohlubovat si své dosavadní zkušenosti, dále si volí, zda má zájem o pravidelnou činnost, nebo nepravidelnou, popřípadě obojí. Ale jako je tomu u všeho, tak i s dobrovolnictvím, se mohou objevit **problémy**, spojené s kategorií „Úskalí číhají na každém rohu“, které úzce souvisí s vykonávanou činností. Na tato potenciální úskalí může narazit každý dobrovolník, ať už se problémy týkají nechápatelného okolí nebo mohou být konkrétně spojené s činností a schopnostmi či dovednostmi samotného dobrovolníka. Avšak téměř všem problémům se dá předcházet i řešit je v rámci supervize, na kterou má každý dobrovolník nárok. Velkým plusem je, když dobrovolník cítí podporu od své rodiny a okolí, a právě zmiňovaná rodina jej vidí jako nějaký vzor. Takto vytvořené **společenství** má mnohdy za cíl šířit dobrovolnictví dál. Což obsahuje kategorie „Vstříc k lepší společnosti“. Že se člověk stal dobrovolníkem, má také vliv na jeho hlubší **sebepoznání** neboli „Nové objevy“ kdy se o sobě dozvídá věci, které ho předtím ani nenapadly. Díky tomu poznává své silné, ale naopak třeba i slabé stránky. Zjišťuje, kde je potřeba se zlepšit, nachází různá řešení problému, potvrzuje si své domněnky o své vlastní osobě, v mnoha ohledech se zdokonaluje a prohlubuje svá dosavadní poznání. Přistupují k lidem spravedlivě a nediskriminují na základě vnějších charakteristik osobnosti.

Teprve až člověk pozná sám sebe, a čím je užitečný, díky společenství, ve kterém se nachází, si může začít uvědomovat **přínos** dobrovolnictví, který je nejvíce popsán v kategorii „Ve všem hledej výhody“, což je pravděpodobně nejdůležitější následek dobrovolnictví jako takového. Přínos utvrzuje dobrovolníka v tom, že činnost, kterou dělá, vnímá jako smysluplnou a uspokojující. Díky níž cítí pocity radosti, vnitřního naplnění, nabití energií a rozptýlení. Takovýto člověk má schopnost naslouchat, vcítit se do druhých a hlouběji přemýšlet o faktech, které třeba nejsou na první pohled zřejmé. Rozvíjí se v mnoha směrech např. v oblasti pro rodinný život, v profesní oblasti či ve studiu, a to v důsledku získávání nových zkušeností a dovedností. Ale nové zkušenosti nezískává pouze dobrovolník, ale předává své dosavadní směrem ke klientům, pro které jsou tyto zkušenosti nové. Zde je nejspíše nejdůležitější rozvoj důvěry, který je v procesu dobrovolnictví klíčovým. V neposlední řadě je důležitý také rozvoj schopností

motivačních, komunikačních, trpělivosti, tolerance, rozvoj zodpovědnosti a přemýšlení. Člověk je součástí nějaké komunity, a poznává tak nové tváře z řad ostatních dobrovolníků, klientů, nebo pracovníků. Z jedince se tak stává člověk s lidským přístupem, pomáhající druhým, aniž by za to čekal jakoukoliv formu odměny. A právě takovým člověkem by měl být každý z nás.

7 SHRNU TÍ

Prováděné výzkumné šetření mělo za cíl odpovědět na výzkumné otázky, které korespondují s výzkumnými cíli, tudíž zároveň odpovídá i na ně. Odpovědi na dílčí výzkumné otázky vedou k naplnění cíli hlavnímu. Zpracování kategorií napomohlo k nalezení reakcí na výzkumné otázky. Prostřednictvím axiálního kódování bylo zjištěno, že přínos dobrovolnictví pro dobrovolníky je jako následek zrodu dobrovolníka, který byl shledán jako jev. Jedná se vůbec o začátek, kdy se člověk zapojí do dobrovolnické služby, až teprve pak z ní může něco čerpat a pomocí ní něco zjišťovat. Tudíž fenomén se liší od prvotního očekávání, při kterém se uvažovalo o přínosu jako jevu, nikoliv o následku. Hlubší analýza nás ovšem vyvedla z omylu. I za tohoto předpokladu byl přínos dobrovolnictví pro různé věkové kategorie podrobně vyzkoumán.

Jaká je motivace k výkonu dobrovolnické činnosti u různých věkových kategorií?

Z výzkumného šetření bylo zjištěno, že prvopočátek, proč se vůbec jedinec rozhodne pro dobrovolnickou službu, jaký je jeho záměr, je velmi důležitý, jelikož pak ovlivňuje jeho nadšení a pocity spojené s výkonem činnosti. Je zřejmé, že se motiv pro rozhodnutí u žen liší v závislosti na věku. Nejmladší respondentka v adolescentním věku si dobrovolnictví zvolilo pouze kvůli tomu, že jej vnímá jako prostředek k dosažení cíle vyplnit jeden z okruhů ceny vévody z Edinburghu, díky němuž se chce po gymnáziu dostat na školu ve Skotsku. Její motiv na začátku byl tedy čistě pro vlastní potřebu, nikoliv jako pomoc potřebným. Z vycházející teorie je tato respondentka sobeckým dobrovolníkem, poháněná reciproční motivací, protože dobrovolnictví vnímá jako nástroj k dosažení svého osobního cíle. Další respondentka v adolescentním věku se k dobrovolnictví připojila na popud blízké kamarádky, která již dobrovolnicí byla a rozhodla se tak pomáhat s ní, ale příčinu zde také hrál fakt, že dříve pomáhala v domově pro seniory, kde pracovala její maminka. Ženy v období dospělosti se pro dobrovolnictví rozhodly v první řadě z důvodu odrostlých dětí. Respondentky, které jsou již v důchodu, chtěli předat ostatním své dosavadní životní zkušenosti. Společným motivem všech respondentek, až na výjimku nejmladší respondentky, je jejich snaha o vyplnění volného času, a asi nejdůležitějším, je touha pomáhat lidem, kteří potřebují pomoc. Všechny zbylé respondentky by se tak daly považovat za altruistické dobrovolníky poháněné konvenční motivací, která spočívá v ochotě pomoc nešťastným. Ale také spadají pod sociologický přístup motivace, protože

jsou rádi v okruhu lidí, které poznali v rámci dobrovolnictví a jsou rádi, když jim je přisuzována „nálepka“ dobrého člověka.

Jak ovlivňuje dobrovolnictví život dobrovolníků v různých věkových kategoriích?

V rámci výzkumu bylo podstatné probádat, co ženám dobrovolnictví v životě přineslo, nebo naopak třeba i vzalo, zda se jejich život nějak změnil díky činnosti dobrovolníka. Na základě šetření bylo zjištěno, že pouze jedna ze zkoumaných na dobrovolnictví spatřuje i negativní stránky. Jelikož se respondentka Jana nachází v období dospívání, mohou být odpovědi typu, že dobrovolnictví přináší i stres a zklamání, zapříčiněné častými změnami nálad, které jsou pro toto období typické. Dalším důvodem může být, že si teprve hledá své zájmy. Dále výzkum prokázal, že jako jediná vnímá vyplnění svého volného času tak, že jí ho to bere. Naopak zbylé dobrovolnice v tomto směru spatřují pozitivum. Do oblastí, které ovlivnilo život mladších dobrovolníků nejvíce, spadá oblast pracovní a oblast studijní. Jelikož jsou pro adolescenty současnost a budoucnost stejně důležitými, obě respondentky v tomto věku vidí prospěch dobrovolnictví do budoucna. V rámci výzkumu se shodly na budoucí využití práce s dětmi, buď to u svých neteří a synovců, ale také nezapomněli zmínit, že jednou budou mít děti a můžou veškerou tuto práci zužitkovat. V obou těchto oblastech současně spatřila zisk druhá respondentka, která se nachází na hranici adolescentního věku s mladou dospělostí. Dobrovolnictví jí pomohlo se v rámci studia lépe orientovat v této problematice, vybrat si díky němu téma bakalářské práce a do zaměstnání v oboru byla přijata také zásluhou činnosti dobrovolníka, jež měla zmíněno ve svém životopise. Nejmladší dobrovolnice stejně tak těží prospěch z dobrovolnictví pro své studium. Dvě respondentky se tímto způsobem snaží zúročit své dosavadní zkušenosti a dovednosti ze svého povolání ve prospěch dětem, které doučují. Z výzkumu vyplývá, že se dobrovolnictví stalo přirozenou součástí života a vyplní volného času dobrovolníků, a ti se jej snaží šířit dále, buď to ve svém nejbližším okolí v rámci rodiny, či známých, nebo i do širšího prostředí prostřednictvím nahrávky propagujícího videa. S tím souvisí, že se někteří z nich samy vnímají jako vzor pro okolí či vlastní děti. Významným zjištěním je prohloubenější uvažování o sociálních problémech, které se běžně kolem respondentek nachází, akorát jej nevnímaly, dokud se k dobrovolnictví nepřipojily. Díky němu také neodsuzují lidi na základě jejich sociální situace a uvědomily si chyby i u sebe samých. Výzkumné šetření také prokázalo rozšíření okruhu známých a přátel z řad ostatních dobrovolníků, pracovníků či klientů, díky výkonu

dobrovolnické služby. Až na jednu respondentku, žádná z nich nespatřuje v dobrovolnictví jakékoliv omezení.

Jak prožívají dobrovolnickou činnost dobrovolníci různých věkových kategorií?

Za výzkumné zjištění u této dílčí otázky považujeme pocity uspokojení, radosti a vnitřního naplnění, které vnímají téměř všechny respondentky. Kromě toho respondentky cítí štěstí a spokojenost, jak při úkonu dobrovolnické služby, tak po ní. Je tomu tak z toho důvodu, že pomáhají lidem v nesnázích. Pozoruhodným zjištěním je přínos dobrovolnictví pro jednu dobrovolnici v důchodu, která si zlepšuje vztah se svým postiženým synem, protože pociťuje vnitřní klid po výkonu dobrovolnické služby, a tak se poté chová lépe k němu samotnému. Dále ženy spatřují v dobrovolnictví také prostředek k nabití energie a rozvoji své vlastní osobnosti v mnoha ohledech. Nejvíce rozvinutou oblastí u bezmála všech dobrovolnic byla schopnost lépe rozvíjet důvěru u sebe samých směrem ke klientům, ale především opačným směrem od svěřenců k dobrovolníkům. Jedna ze seniorek spatřuje rozvoj i v oblasti komunikace a myšlení, opět na svoji osobu i směrem k paní, ke které dochází jako dobrovolník. Výzkum také objevil, že dobrovolnictví vnímá jako nástroj pro rozptýlení svěřenkyně od jejího dennodenního stereotypu. Nejmladší dobrovolník ze skupiny zkoumaných vidí v činnosti zatížení pro vlastní osobu, ale díky tomu si uvědomuje svoji nepříliš dobrou schopnost trpělivosti, a tak se jí snaží rozvíjet v pozitivním slova smyslu. Ze šetření vyplynulo, že všechny respondentky spatřují podporu ve výkonu dobrovolníka ze strany své rodiny. Zároveň všech šest dobrovolnic vidí smysluplnost činnosti ve prospěch lidem, kterým věnují bezplatně svůj volný čas, jelikož u nich pozorují pokroky od doby, kdy je pravidelně navštěvují. Ženy se na činnost dobrovolníka těší a provádí ji s nadšením, po výkonu služby mají pocity totožné. Zajímavé je zjištění, kdy nejmladší dobrovolnice mnohdy na doučování dítěte není pozitivně naladěna, ale po odchodu také spatřuje smysluplnost v činnosti, protože vidí u svěřence progres. Všechny respondentky v sobě našly schopnosti empatie, prosociálního citění a umění naslouchat. Často zjišťují, že nejsou pouhými dobrovolnicemi, ale přes vybudování si důvěry s dětmi, se staly i jejich kamarádky. V dobu kdy se setkávají, leckdy nedělají pouze aktivitu, na které se dohodly, ale také si jen tak povídají a přitom se jim děti svěřují se svými problémy. I přes jednoho sobeckého dobrovolníka všechny přistupují k této „práci“ s lidským a chápajícím přístupem. Z prováděného bádání vzešlo, že veškeré dobrovolnice jsou komunikativní a přátelské typy, které vyhledávají a mají rady práci s lidmi. Rovněž všechny zmiňovaly koordinátora dobrovolnictví a uvědomují si jeho

důležitost pro dobrovolníky jako spojovatele mezi ním a službou či klientem, ke kterému dochází.

8 DOPORUČENÍ PRO PRAXI

Poznatky teoretické části ukazují, jak důležitou roli u dobrovolníků hraje koordinátor dobrovolnictví, který se o ně má starat v mnoha ohledech. Výzkum ukazuje, že i samotní dobrovolníci jsou si vědomi významnému postavení koordinátora v dobrovolnictví. Bylo zjištěno, že dobrovolníci službu vykonávají s radostí a uspokojením, ale i přes to se našel jeden případ, který není příliš pozitivně směřován. Z toho vyplývá, že by se koordinátor měl více zajímat na začátku procesu, kdy se člověk rozhodne být dobrovolníkem a i v průběhu, proč se tak rozhodl a zda jej činnost baví. V případě, že tomu tak není, by měl více motivovat dobrovolníky, popřípadě jim zařídit supervizi, na kterou mají nárok.

V rámci výzkumu jsme také zjistili přínos dobrovolnictví pro samotné dobrovolníky, který byl naším úhlavním záměrem. Tímto bychom chtěli poukázat na lepší propagaci dobrovolnictví, nejen na nabídku služeb, které si mohou lidé vybrat, nebo že lidé dobrovolníka dělají, aby pomohli druhým v nesnázích, ale mělo by se i poukazovat, co to dotyčným přináší, ať už jde o pocity spojené s výkonem služby nebo výhody v osobním životě, na které jsme přišli. K lepší propagaci dobrovolnictví můžeme doporučit na základě získaných dat pro koordinátory, aby zahrnuly do propagačních materiálů: přínos dobrovolnictví ve studiu sociálně zaměřeném, přínos dobrovolnictví v profesním životě, přínos dobrovolnictví v oblasti rodinné, poznávání nových přátel, známých, vnitřní naplnění jedince pocity radosti, štěstí, uspokojení a efektivní využívání volného času u všech věkových kategorií, od adolescentů až po seniory.

Aby šíření myšlenky dobrovolnictví probíhalo u jedinců každého věku, doporučili bychom jít do škol, nabízet možnost zapojení se do dobrovolnictví jako například prevenci proti rizikovému chování mládeže formou workshopů či přednášek, dále by se dobrovolnictví dalo zařadit jako jedno z průřezových témat do rámcového vzdělávacího programu. U dospělých a seniorů je propagace složitější, jelikož nejsou nikde všichni sjednoceni, v tomto případě bychom navrhovali kvalitnější propagaci na internetu, ať už na webových stránkách organizací či center, tak na sociálních sítích, na úředních deskách města, ale také na setkáních seniorů, které město pravidelně pořádá. Školy by se dalo využít i v případě rodičů, čili osob dospělých, kdy by na třídních schůzkách mohla být alespoň zmínka o dobrovolnických workshopech a přednáškách, kterých se mohou rodiče účastnit zároveň s dětmi, protože by probíhaly v odpoledních hodinách.

Dalším plynoucím poznatkem naší bakalářské práce je zjištění malého množství odborné literatury, celkově materiálů zabývajících se dobrovolnictvím. A proto bychom chtěli touto cestou navrhnout lépe probádat oblast dobrovolnictví. Existuje poměrně hodně výzkumů o dobrovolnictví, ale ani jeden se nezaměřoval pouze na přínos dobrovolnictví pro dobrovolníky samotné, v tomto směru je náš výzkum jedinečný.

ZÁVĚR

Naše bakalářská práce se zabývala dobrovolnictvím, co všechno může dobrovolníkovi přinést nového, v jakých oblastech života jej ovlivnilo a jaké má pocity spojené s výkonem dobrovolnické služby.

V teoretické části se objevuje hned několik definic vymezujících dobrovolnictví, jak je tomu s dobrovolnictvím ve světě a u nás, dále také je zde rozebrán zákon o dobrovolnické službě, který shledáváme po jeho rozboru nedostatečně obsáhlým a nepropracovaným. Jelikož se zkoumali dobrovolníci v rozdílném věku, tak bylo důležité popsat věkové kategorie, do kterých spadaly naše respondentky, protože jejich vývoj a cítění se liší v závislosti na životní fázi, ve které se právě nacházejí. Podstatné také bylo charakterizovat osobnost dobrovolníka, koordinátora dobrovolnictví, který zde hraje významnou roli, motivaci jedinců k dobrovolnické činnosti a vztah dobrovolníka a jeho svěřence. Poslední kapitola nastiňuje známé organizace, jak u nás, tak za hranicemi, do kterých se lidé mohou zapojit, pokud mají zájem se stát dobrovolníkem a někde pomáhat.

Hlavním cílem práce bylo zjistit, co dobrovolníkům jejich činnost přináší, což bylo na začátku považováno jako zkoumaný jev. V průběhu výzkumu však bylo zjištěno, že aby jedinec přišel k poznání, co všechno díky dobrovolnictví získal, je důležité projít procesem dobrovolnictví od začátku, přičemž fenomén se jevil jako zrod samotného dobrovolníka. I přesto byl přínos dobrovolnictví rozpoznán v dostatečném rozsahu, pro naše výzkumné účely, ale spatřujeme jej jako následek jevu, s čímž se na začátku práce nepočítalo.

K bádání byl zvolen kvalitativní přístup. Po transkripci jsme jednotlivé rozhovory analyzovali pomocí otevřeného kódování, z něhož vznikly kategorie, které se dále zařadily v rámci dalšího kroku do paradigmatického modelu, díky němuž jsme právě přišli na odlišný výsledek výzkumu, než se očekával na počátku práce. Byly odhaleny nové souvislosti, které jsme nepředpokládali, což lze považovat za zajímavé. Námi zjištěné informace vnímáme jako obohacující v dané problematice.

Na základě zjištěných poznatků se orientuje i naše doporučení pro praxi. Dobrovolnictví lidem přináší mnoho věcí, jak samotným dobrovolníkům, tak svěřencům, které se na první pohled nemusí zdát jasnými. Je důležité tyto poznatky více vyzdvihnout například prostřednictvím kvalitnější propagace dobrovolnictví.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. ADRA. © 2014. [online] *Dobrovolnictví*. [cit. 2018-02-13] Dostupné z: <<https://www.adra.cz/dobrovolnictvi>>.
2. BRUMOVSKÁ, Tereza a Gabriela MÁLKOVÁ. *Mentoring: výchova k profesionálnímu dobrovolnictví*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-772-5.
3. CEV (European Volunteer Centre). [online] [cit. 2018-03-15] Dostupné z: <<https://www.europeanvolunteercentre.org/>>.
4. DOBROVOLNÍK. [online] *Chcete být koordinátorem dobrovolníků*. [cit. 2018-02-26] Dostupné z: <<https://www.dobrovolnik.cz/chcete-byt-koordinatorem-dobrovolniku>>.
5. FRIČ, Pavol a Tereza POSPÍŠILOVÁ. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Agnes, 2010. ISBN 978-80-903696-8-9.
6. GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3379-1.
7. HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Velký psychologický slovník*. Ilustroval Karel NEPRAŠ. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-686-5.
8. HESTIA. [online] [cit. 2018-03-13] Dostupné z: <<http://www.hest.cz/cz/home>>.
9. CHARITA. © 2018. [online] [cit. 2018-03-13] Dostupné z: <<http://www.charita.cz/>>.
10. IEVA (International association for volunteer effort). © 2016 [online] [cit. 2018-03-15] Dostupné z: <<https://www.iave.org/>>.
11. KOUBOVÁ, Šárka. *Manuál pro dobrovolníky Pět P*. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta. Dostupný na: <<http://www.admp.cz/dokumenty/>>.
12. KRAUS, Blahoslav. *Základy sociální pedagogiky*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0643-9.
13. LANGMEIER, Josef a Dana KREJČÍŘOVÁ. *Vývojová psychologie*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-1284-0.
14. LEVICKÁ, Jana. *Úvod do sociálnej práce*. Trnava: SAP, 2005. ISBN 80-89104-35-5

15. MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, Libor MUSIL a Martin SMUTEK, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
16. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.
17. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vydání třetí. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1154-9.
18. MATULAYOVÁ, Tatiana, Pavlína JURNÍČKOVÁ a Jakub DOLEŽEL. *Motivace k dobrovolnictví*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2016. ISBN 978-80-244-5110-7.
19. NAKLADALOVÁ, Lenka. *Materiál ke školení dobrovolníků*. Ostrava: Agentura API s.r.o., 2010.
20. THOROVÁ, Kateřina. *Vývojová psychologie: proměny lidské psychiky od početí po smrt*. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0714-6.
21. TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-178-6.
22. VÁGNEROVÁ, Marie. *Vývojová psychologie: dětství, dospělost, stáří*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-308-0
23. Zákon č. 198/2002 Sb. *O dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě)*. Dostupný na: <http://www.dobrovolnik.cz/mporadna/zakon-o-dobrovolnicke-sluzbe/>.
24. STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce, 1999. SCAN. ISBN 80-85834-60-x.
25. ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

SEZNAM TABULEK A GRAFŮ

Tabulka 1 <i>Základní informace o respondentkách</i>	34
Graf 1 paradigmatický model	47