

Sociální aspekty dobrovolnické činnosti

Bc. Jana Miklošová

Diplomová práce
2013



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií


INSTITUT
MEZIOBOROVÝCH STUDIÍ BRNO

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Jana MIKLOŠOVÁ**
Osobní číslo: **C11087**
Studijní program: **N 7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor:

Téma práce: **Sociální aspekty dobrovolnické činnosti**

Zásady pro vypracování:

Zadané a zvolené téma bude zpracováno podle pokynů obsažených v materiálu IMS "Metodika psaní odborného textu a výzkum v sociálních vědách" (IMS 2009). Případně podle dalších materiálů, z nichž některé jsou obsaženy v literatuře připojené k tomuto studijnímu textu. Zejména bude dbáno na dodržování zásad publikační etiky a pravidel společenskovedného výzkumu. Průběžné výsledky práce budou pravidelně konzultovány s

vedoucími diplomové práce.

S vědomím těchto zásad a pravidel a po konzultaci s vedoucím bude práce zaměřena:

- na systém sociální pomoci v krizové situaci
- na specifika poradenského procesu
- na dobrovolnictví jako formu pomoci, v této části se budu podrobněji zabývat dobrovolnickou činností v občanských poradnách
- na místo a úkol sociální pedagogiky v oblasti dobrovolnické činnosti
- na drobný sociologický průzkum zaměřený na pohled společnosti na dobrovolnickou činnost

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

Gabura, J., Pružínková, J.: Poradenský proces. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. ISBN 80-85850-10-9.

Havrdová, Z a kol.: Hodnoty v prostředí sociálních služeb. Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy, 2010. ISBN 978-80-87398-7.

Kolektiv autorů: Multidisciplinární přístupy pomáhajících profesí. Ústí nad Labem, 2007. ISBN 978-80-7044-858-8.

Kopřiva, K.: Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál s.r.o., 1999. ISBN 80-7178-318-8.

Tošner, J. Sozanská, O.: Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. Praha: Portál s.r.o., 2006. ISBN 80-7367-178-6.

Další literatura bude obsažena v Projektu diplomové práce a průběžně doplňována během práce na tomto textu.

Vedoucí diplomové práce: **prof. PhDr. Pavel Mühlpáchr, Ph.D.**
Katedra sociální pedagogiky

Datum zadání diplomové práce: **30. listopadu 2011**

Termín odevzdání diplomové práce: **31. března 2013**

V Brně dne 30. listopadu 2011


prof. PhDr. Pavel Mühlpáchr, Ph.D.
vedoucí ústavu




PhDr. Miloš Jůzl, Ph.D.
vedoucí katedry

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové 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 diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou 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 – diplomovou 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 diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

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

JANA MIKLOŠOVÁ

Jméno, příjmení studenta



Podpis

V Brně

15. 3. 2013

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 nevydělečně 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 vzdělávacího 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). Odpírá-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 jím 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 přihlíží k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Diplomová práce se zabývá sociálními aspekty dobrovolnické činnosti. V teoretické rovině podává stručnou charakteristiku sociálního systému pomoci. Přináší základní informace o úloze sociálního státu a o sociální politice v České republice. Zaměřuje se na poradenství v sociální sféře. Podrobněji se věnuje oblasti dobrovolnictví, osobnosti dobrovolníka, jeho motivací, koordinací a hodnocením. Součástí diplomové práce je dotazníkové šetření, které bylo zaměřeno na dvě zkoumané skupiny a to, skupinu veřejnost a dobrovolníci. Cílem bylo zjistit, jaké sociální aspekty na dobrovolnictví mají zkoumané sociální skupiny.

Klíčová slova:

Dobrovolník, dobrovolnictví, sociální služby, nepříznivá sociální situace, krize, sociální stát, sociální politika, poradenství.

ABSTRACT

This thesis deals with the social aspects of volunteering. The theory gives a brief description of the social aid system. It provides basic information on the role of the welfare state and social policy in the Czech Republic. It focuses on the guidance in the social sphere. It provides an analysis of volunteering, volunteer personality, his motivation, coordination and evaluation. The thesis is a survey, which focused on two groups and examined it, a group of public and volunteers. The aim was to identify the social aspects of the volunteer groups are studied.

Keywords:

Volunteer, volunteering, social services, unfavorable social situation, crisis, welfare state, social policy consultancy.

Poděkování

Děkuji vedoucímu diplomové práce panu prof. PhDr. Pavlu Mühlpachrovi, Ph.D. za vstřícný, profesionální přístup a odborné vedení. Také bych chtěla poděkovat svému příteli, rodině a kolegyním za morální podporu a trpělivost, kterou mi projevili při psaní mé diplomové práce.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem na diplomové práci na téma **Sociální aspekty dobrovolnické činnosti** pracovala samostatně a použila jsem pouze prameny uvedené v seznamu informačních zdrojů, který je součástí této diplomové práce. Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD.....	8
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 SYSTÉM SOCIÁLNÍ POMOCI V KRIZOVÝCH SITUACÍCH	11
1.1 POJEM KRIZE	11
1.2 CHARAKTERISTIKA SYSTÉMU SOCIÁLNÍ POMOCI V ČR	14
1.3 SOCIÁLNÍ STÁT A SOCIÁLNÍ POLITIKA V ČR	20
2 SPECIFIKA PORADENSKÉHO PROCESU	30
2.1 PORADENSTVÍ	30
2.2 MODELY PORADENSKÉHO PROCESU	36
2.3 PRŮBĚH PORADENSKÉHO PROCESU	37
3 DOBROVOLNICTVÍ JAKO FORMA POMOCI	50
3.1 VYMEZENÍ TERMINOLOGIE V OBLASTI DOBROVOLNICTVÍ	50
3.2 DRUHY A HODNOTY DOBROVOLNICKÉ ČINNOSTI	55
3.3 MOTIVACE DOBROVOLNÍKŮ	61
3.4 KOORDINACE DOBROVOLNÍKŮ A JEJICH HODNOCENÍ	65
II PRAKTICKÁ ČÁST	77
4 METODICKÁ ČÁST	78
4.1 HYPOTÉZY	78
4.2 POUŽITÁ METODIKA	78
4.3 VYMEZENÍ RESPONDENTŮ	80
5 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ	83
5.1 VÝSLEDKY VÝZKUMU A JEHO INTERPRETACE	83
5.2 OVĚŘOVÁNÍ HYPOTÉZ	115
ZÁVĚR	121
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	125
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	130
SEZNAM TABULEK	131
SEZNAM PŘÍLOH	132

ÚVOD

Dobrovolnictví je oblast, která člověka provází od pradávna, její kořeny můžeme najít zejména v náboženství. Se změnami společnosti se mění i pohled na dobrovolnictví a jeho úlohu ve společnosti. Jaké postavení má v současné postmoderní společnosti? Jaké jsou jeho hodnoty? Jaký přínos může mít pro společnost potažmo pro samotného dobrovolníka, nebo pro jedince, který se ocitne v nepříznivé sociální situaci a v neposlední řadě, jaký bude jeho vývoj? Všechny tyto otázky jsem si začala klást v několika posledních letech, kdy já sama, jsem se dostala do nepříznivé sociální situace a pomoc jsem nenacházela. Pomyslné světlo na konci tunelu se mi ukázalo v podobě pomoci v Občanské poradně v Brně. Pomohli mi vyřešit moji situaci, ukázali mi cestu. Po vyřešení svých problémů jsem si pohrávala s myšlenkou pomáhat jiným, kteří se mohou ocitnout v krizové situaci. Tím, jsem se dostala k práci dobrovolníka ve výše uvedené poradně. Dobrovolnickou činnost vykonávám šest let a přináší mi mnoho pozitivního. Tyto všechny aspekty mě vedly k rozhodnutí hlouběji prozkoumat oblast dobrovolnictví s tím, že možná dostanu odpověď na otázky, které si kladu. Proto jsem se rozhodla zpracovat téma dobrovolnictví v diplomové práci.

Diplomová práce je rozdělena v teoretické části do tří kapitol. V první kapitole se zaměřím na vymezení terminologie krize, jejich příčin a následně druhů pomoci řešení v krizových situacích. V následující podkapitole se budu zabývat systémem sociální pomoci v krizových situacích v České republice, jeho charakteristikou, terminologií sociální pomoci, základními nástroji a druhy sociálních služeb. Následně se zaměřím na sociální stát v kontextu s jeho funkcí v systému sociální pomoci. V posledních dvou podkapitolách se zaměřím na sociální politiku státu a souvislosti s tím, i na financování sociálních služeb z evropských sociálních fondů a pro názornost uvedu projekty Asociace občanských poraden.

V druhé kapitole vymezím základní charakteristiku poradenství, formy poradenského procesu, druhy poradenských přístupů, poradenské systémy, osobnost poradce a jeho úlohu v poradenském procesu zaměřeného na komunikaci s klientem. Z poradenských systémů se podrobněji zaměřím na odborné sociální poradenství v oblasti sociálních služeb v nestátních institucích, konkrétně v občanských poradnách. Závěr kapitoly bude orientován na význam supervizí poradců v pomáhajících profesích.

Třetí kapitola bude zaměřena na oblast dobrovolnictví, na deskripci terminologie, na druhy dobrovolnických činností a hodnoty. Následně, se budu věnovat osobnosti dobrovolníka, jeho motivací a koordinací jejich práce prostřednictvím dobrovolnických center, a v závěru samotným hodnocením dobrovolníků. Každá kapitola bude ukončena dílčím závěrem.

V empirické části diplomové práce ve čtvrté a páté kapitole budou uvedeny hypotézy, použítá metodika a vymezení respondentů. Následně budu analyzovat data získaná z dotazníkového šetření a výsledky výzkumu doplním interpretací. Poslední část kapitoly bude obsahovat ověřování stanovených hypotéz.

Cílem mé práce bude zjistit, jaké pohledy na dobrovolnictví převažují ve společnosti, jaká je motivace dobrovolníků k jejich činnosti, zda může být výchova k dobrovolnictví součástí školních osnov, a zda bude mít dobrovolnictví vzrůstající tendenci.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SYSTÉM SOCIÁLNÍ POMOCI V KRIZOVÝCH SITUACÍCH

V dnešní společnosti si nikdo nemůže být jistý, jestli se někdy během svého života nedostane do situace, kterou nebude umět sám řešit, nebude moci si sám zajistit základní potřeby, nebo kdy si nebude umět pomoci v tíživé sociální situaci.

1.1 Pojem krize

V současné době je mnohem více sociálních rizik a čelit jim je stále obtížnější. Rodina už nenabízí sociální zázemí, jak tomu bylo v minulosti, vytrácí se soudržnost rodiny, není jistota práce, jen tržně zaměřená společnost. To vše zvyšuje sociální rizika a také tlak na společnost a jedince. Matoušek uvádí: „*V posledních letech se pojem krize stále více používá v kontextu jevů psychologického, sociálního nebo ekologického charakteru. V psychosociální oblasti je krize definována jako důsledek střetu s překážkou, kterou nejsem schopni vlastními silami, vlastními vyrovnávacími strategiemi, eventuálně za pomoci blízkých lidí zvládnout v přijatelném čase navykým způsobem (podle Vymětala, 1995).*”¹

Obecně lze krizi charakterizovat jako situaci, která způsobuje změnu v obvyklém způsobu života a vyvolává stav psychické nerovnováhy, ohrožení a stres a může ohrožovat kvalitu života, základní sociální jistoty a hodnoty.

Příčiny krize

Příčiny krize rozdělujeme na dva spouštěče:

- Vnější – ztráta objektu, volba, změna.
- Vnitřní – nutnost adaptace subjektu na vlastní vývoj a změny z toho pramenící.

¹ Matoušek, O. a kol., Metody a řízení sociální práce. 2008, str. 120

Typy krizí

Podle způsobu manifestace:

- *Zjevné krize* – člověk si krizi uvědomuje, patří sem např. krize vztahu, nemoc apod.
- *Latentní krize* – člověk si je neuvědomuje a nechce nebo nemůže si je připustit. Může se to projevit únikem do nemoci, k přílišné pracovní aktivitě, abúzu návykových látek. Uvedené symptomy mohou časem vyvolat krizi zjevnou.

Podle průběhu:

- *Akutní krize* – bývají bouřlivé, mají jasný začátek a někdy i konec. Bývají to reakce na traumatické životní události. Lidé často vyhledávají v těchto případech odbornou pomoc.
- *Chronická krize* – zpočátku nenápadné, trvají dlouho, měsíce i roky. Častým důvodem jsou neuspokojivé sociální okolnosti, jako je chudoba, domácí násilí, bezdomovectví, zadluženost domácností. Chronická krize má tendenci přerůstat do krize akutní.

Podle závažnosti krize:

- *Situační krize* – bývá spuštěna nepředvídatelným stresem. Převládají vnější spouštěče jako je ztráta partnera, zdraví, zaměstnání.
- *Tranzitorní krize* – krize z očekávaných změn.
- *Krize pramenící z náhlého traumatizujícího stresu* – jsou spuštěny mocnými vnějšími stresory, které člověk očekává a nad nimiž nemá téměř žádnou kontrolu. Úmrtí blízké osoby, znásilnění, přírodní katastrofy.
- *Krize pramenící z psychické poruchy* – spuštění této krize je umocněno velkou zranitelností jedince.²

² Kastová, V., *Krize a tvořivý přístup k ní*. Praha, 2000.

- *Psychiatrické neodkladnosti* – jsou krize, které sebou nesou vysoký stupeň naléhavosti, protože je provázeny akutní stavy, které provází psychické onemocnění.³

Stále více se do popředí dostávají krize související se současnými problémy společnosti. Jde zejména o zhoršování sociálního prostředí, rasové a etnické problémy, snižování fyzického a psychického zdraví populace a s nedostupností adekvátních sociálních zdrojů a služeb. Konkrétně se jedná o nárůst chudoby, bezdomovectví, nezaměstnanosti, domácího násilí, všechny tyto aspekty narušují stabilitu jednotlivce.

Pomoc při řešení krize

Pomoc při řešení krizí můžeme rozdělit do dvou skupin:

- *Pomoc svépomocí* – přeorientování, zaměření ohrožené osoby jiným směrem.
- *Vzájemná pomoc* – velkou a nezastupitelnou roli tu hraje rodina, přátelé, spolupracovníci. Smyslem vzájemné pomoci je vytvořit nestresující prostředí, ve kterém člověk najde pochopení, empatii, vyslechnutí a účast.
- *Krizová intervence* - specializovaná pomoc osobám, které se ocitli v krizi, jedná se o zásah širšího charakteru a je zapotřebí odborná pomoc. Je potřeba projít specializovaným výcvikem, který obsahuje teoretickou i praktickou část. Se vznikem nestátních zařízení neustále vzrůstá potřeba připravit pracovníky na situace, kdy se s takovým klientem setkají.⁴

³ Kastová, V., *Krize a tvořivý přístup k ní*. Praha, 2000.

⁴ Kastová, V., *Krize a tvořivý přístup k ní*. Praha, 2000

1.2 Charakteristika systému sociální pomoci v ČR

Člověk, který se ocitne v tíživé sociální situaci, nebo které je v takové situaci dlouhodobě, potřebuje pomoc s jejím vyřešením. Může se jednat o různé příčiny krizové situace a je nutno je řešit. Vhodné by bylo, kdyby tuto situaci pomohla v první řadě řešit rodina, podala takovému člověku pomocnou ruku. Tato pomoc však není pravidlem, někdy mohou být důvody různé. Nemusí se jednat jen o neochotu ze strany rodiny, ale důvodem může být i ta skutečnost, že člověk se za svoji situaci stydí před svými nejbližšími, a nechce s nimi tuto situaci řešit. Jestliže se občan v takové situaci ocitne, nastupuje sociální pomoc jako projev dobročinnosti a lidské solidarity.

Sociální pomoc

*Sociální pomoc*⁵ - je součástí nově koncipovaného systému sociálního zabezpečení. Jejím cílem je zabezpečení základních životních potřeb občanů, kteří se nacházejí v obtížné sociální situaci. Každý občan má právo požádat o pomoc stát, i když stát nemůže být garantem pomoci ve všech případech, ale z větší části zatím tuto pomoc poskytuje. Zajisté jsme již všichni slyšeli o sociálním státě, který je ale v současné době v krizi. Vedou se diskuze jakým podílem se má na sociální pomoci podílet stát a jakým dílem, sám občan nebo jeho nejbližší.

V současné době se sociální stát vyvíjí směrem k typu státu reziduálnímu⁶ a k pomoci v oblasti sociální politiky – podpůrné - subsidiární. Krebs uvádí: „*Princip subsidiarity je v moderních společnostech chápán jako princip spojující osobní odpovědnost se solidaritou. Subsidiarita vychází z přístupu k člověku jako individuu s jedinečnými vlastnostmi, vůlí, schopnostmi, dispozicemi, atd., které je jedinec jaksi*

⁵ Zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu. In Sbíрка zákonů, Česká republika. 2006.

⁶ Zdůrazňuje individuální odpovědnost každého za jeho uspokojování sociálních potřeb. Uplatňuje se velký podíl trhu, jeho institucí a hlavně rodiny. Odpovědnost státu za sociální situaci občanů je minimální, dávky jsou skromné a jejich poskytování je závislé na příjmu. (Krebs, V. Sociální politika, 2007). (viz. Miklošová, J., Bakalářská práce – Sociální jistoty, 2011, str. 20. Institut mezioborových studií. Vedoucí práce Eduard Radvan).

„povinen“ – v mravním slova smyslu - využívat ku prospěchu a sociálnímu bezpečí svému a svých bližních.”⁷

Ne vždy, se však daří tyto aspekty naplňovat, můžeme říci, že v dnešní společnosti na nás působí mnoho negativních jevů. Krizová situace může být způsobena třeba jen jedním aspektem, ale ten může navazovat na další a odstartovat tak pomyslnou cestu člověka řídicího se do propasti problémů. Důvody mohou být různé mezi nejčastější a nejvíce ohrožující jsou:

- Ztráta domova
- Závislost na návykových látkách
- Rozpad rodiny
- Dlouhodobá nezaměstnanost
- Zadluženost
- Domácí násilí
- Násilí na seniorech
- Rasová diskriminace
- Jiné závažné životní události

Tyto události v životě člověka, ho oslabují v prosazování jeho oprávněných práv a zájmů a současně ho mohou vylučovat z běžného života. V těchto případech můžeme hledat profesionální pomoc u poskytovatelů sociálních služeb, které nabízí stát prostřednictvím Ministerstva práce a sociálních věcí (MVPS). Zákonná legislativa je upravena v Zákoně o sociálních službách.⁸ Zákon upravuje podmínky pro poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci. Zákon o sociálních službách definuje nepříznivou sociální situaci jako:

⁷ Krebs, V., Sociální politika 2007, str. 34.

⁸ Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. In Sbirka zákonů, Česká republika. 2006.

1. Nepříznivou sociální situací oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku nebo nepříznivého zdravotního stavu.
2. Krizovou sociální situací, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů.

Občané nejsou schopni řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.”⁹

Z definice můžeme odvodit, že člověk, který se dostane do takové situace je ohrožen sociálním vyloučením¹⁰ a je nutné mu pomoci, zmírnit její důsledky aby, se postupně opět mohl začlenit do společnosti.

Krebs popisuje, že pokud se občan ocitne v sociálně neuspokojivé situaci, nastupuje sociální pomoc jako projev lidské solidarity a s ní i dobročinnosti s cílem:

- Navrátit občanu co nejrychleji sociální suverenitu.
- Pomoci mu překonat přechodné stádium sociálně ekonomických obtíží.
- Pomoci mu se integrovat do normálního života.
- Řešit jeho trvalé sociálně svízelné postavení.
- Zabránit občanu se ocitnout v trvalé sociální závislosti.
- Směřovat jeho chování k aktivnějšímu způsobu řešení své nepříznivé situace.”¹¹

Poslední bod považuji za jednu z nejdůležitějších forem pomoci a jeden z hlavních a prioritních cílů sociální pomoci. Nově koncipovaná sociální pomoc totiž vychází ze základní presumpce, že v podmínkách demokratické společnosti a svobodného trhu nese každý občan odpovědnost zejména sám za sebe a za svou budoucnost. Postupně se má stávat méně sociálně závislým na sociální pomoci státu, nebo jiných institucích, které působí v sociálních oblastech.

⁹ Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. §3 odst. b). In Sbirka zákonů, Česká republika. 2006.

¹⁰ Vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 3 písm. f).

¹¹ Krebs, V., Sociální politika 2007, str. 265-266.

Evidentní je, že jsou mezi námi i občané, kteří nemohou ani s pomocí společenského působení obnovit svoji sociální suverenitu a budou i nadále odkázáni na sociální pomoc, dobročinnost a lidskou solidaritu. Tudíž není možné, aby existoval stát bez sociální politiky a institucí vykonávající sociální pomoc. Zároveň je nezanedbatelným aspektem vliv a poměr neziskových organizací na poskytování služeb sociální pomoci. Můžeme konstatovat, že v těchto organizacích se otevírá prostor pro práci dobrovolníků a rozsáhlé pole jejich působnosti.

Organizace, které se chtějí věnovat pomoci v oblasti sociálních služeb, však musí svoji činnost vykonávat podle zákonné legislativy státu. V České republice tuto legislativu upravuje Zákon o sociálních službách¹², který upravuje:

1. Podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb.
2. Výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb.
3. Předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách.
4. Okruh oprávněných osob.
5. Legislativu týkající se požadavků na pracovníka v oblasti sociálních služeb.¹³

Legislativní podmínky, které jsou nutné pro vydání oprávnění k poskytování veřejných služeb, jsou přesně vyjmenovány v příslušném zákoně. Výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb dle výše uvedeného zákona zastávají:

- Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPVS).
- Krajské úřady.
- Obecní úřady s rozšířenou působností.
- Úřady práce.

Zákon se vztahuje i na neziskové organizace poskytující sociální služby. Sociální pomoc je poskytována prostřednictvím nástrojů sociální pomoci.¹⁴

¹² Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. In Sbíрка zákonů, Česká republika. 2006.

¹³ Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. In Sbíрка zákonů, Česká republika. 2006.

¹⁴ Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. In Sbíрка zákonů, Česká republika. 2006.

Základní nástroje sociální pomoci

K poskytování veřejné správy v oblasti sociálních služeb jsou používány základní nástroje sociální pomoci. V ČR jsou to zejména:¹⁵

- a) Poradenství.
- b) Sociálněprávní ochrana.
- c) Dávky sociální pomoci.
- d) Sociální služby.
- e) Prevence sociálně-patologických jevů.¹⁶

Nástroje, které jsou zde uvedeny, se nevztahují pouze do oblastí působících v sociálním systému, ale zasahují široké spektrum jiných oborů, zejména zasahují do práva trestního, občanského, mezinárodního a tudíž mají široký interdisciplinární charakter.

Poradenstvím jako nástrojem sociální pomoci se budu podrobněji zabývat v kapitole 2. Důvodem podrobnějšího seznámení se s pojmem poradenství je moje angažovanost a výkon dobrovolnické činnosti v Občanské poradně¹⁷. Systém práce spočívá velkou měrou v odborném sociálním poradenství.

Druhy sociálních služeb

- *Krizové služby* – jsou poskytovány v situacích ohrožujících dítě nebo jiného člena rodiny, jde o služby krátkodobé, vyžadující rychlé a kvalitní hodnocení situace. Pracovník poskytující pomoc musí umět spolupracovat s jinými institucemi, včetně policie, soudu, azylových domů, krizových center apod. Krizové centrum využívá i pomoci dobrovolníků ale s podmínkou, že v zázemí mají profesionálních pracovníka. Krizové služby musí navazovat na terapeutické programy, aby se pokračovalo v nalezení problému a jeho následnému řešení v budoucnosti.

¹⁵ Krebs, V., Sociální politika 2007, str. 272-273.

¹⁶ Krebs, V., Sociální politika 2007.

¹⁷ Občanská poradna je registrovaný poskytovatel sociální služby odborného sociálního poradenství podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Identifikátor služby: 8379887.(www.obcanskeporadny.cz).

- *Poradenské služby* – jsou služby krátkodobé, které se poskytují ve specializovaných pracovištích. Tyto služby však mají podobu časové návaznosti a pomoc je poskytována v podobě sérií schůzek.
- *Vzdělávací programy* – služby jsou poskytovány dlouhodobě, cílem je dlouhodobější práce s klienty. Hlavní cíl je zaměřen a na prevenci, tj. předcházení problému, vzdělávací programy mohou mít i výchovný dopad na klienta.

Poradenské a vzdělávací programy se někdy vzájemně kombinují.

- *Terapeutické služby* – služby můžeme rozdělit na typ svépomocný a typ profesionálně vedené služby. Jsou poskytovány jednotlivcům, partnerům, rodinám. Profesionálně vedená terapie by měla být podložena smlouvou, kde je stanoven cíl terapie, délka terapie, možnosti jak kontrolovat průběh terapie. Ke konci terapie by měla být sepsána hodnotící zpráva z terapie, která je nepostradatelnou zpětnou vazbou.
- *Preventivní programy* – dlouhodobé programy, které jsou zaměřeny na určité sociální skupiny. Jde zejména o skupiny kde je velká pravděpodobnost, že mohou být ohroženy sociálními problémy. V těchto programech je poskytován velký prostor pro činnost dobrovolníků.¹⁸

Další druhy služeb jsou služby zaměřené a poskytované rodinám jako sociální skupině, ale i jejím jednotlivým členům. Problémy v rodinách a jejich dopad na jedince vnímá každý člen rodiny jiným způsobem.

Služby poskytované rodinám dělíme podle:

- Podle délky trvání - krizové a dlouhodobé.
- Podle prostředí – poskytované v domově rodiny, v institucích, v komunitních centrech nebo jinde.
- Podle užití metody práce s rodinou – poradenství, odborně vedené terapie, svépomocné skupiny nebo jiné.

¹⁸ Krebs, V., Sociální politika 2007

- Podle podnětu k práci s rodinou – ohrožení dítěte, dospělého, rozvodová situace, zadluženost rodiny.¹⁹

1.3 Sociální stát a sociální politika v ČR

Sociální stát

Charakteristickým znakem současné společnosti je individualismus, který klade velký důraz na kvalitu života jedince. Kvalita života souvisí s vysokými nároky na realizace konceptu sociálního státu v době, kdy počet sociálně nepříznivých situací a problémů řešených prostřednictvím sociální politiky. Vytrácí se charakteristické prvky tradiční společnosti, jež posilovaly fungování vnitřní solidarity jednotlivých společenství a tyto prvky se stávají stále více marginální. O tomto aspektu můžeme hovořit v souvislosti s krizí institucí rodiny, oslabují se mezigenerační vazby v rodině, vytrácí se vnitřní solidarita rodiny a to vše má vliv na celkové vztahy v rámci širší rodiny. Důsledkem všech těchto aspektů je současná krize rodiny a s ní spojená krize sociálního státu. Krize instituce rodiny a absence pomoci v rodině je vnímaná i mladší generací v deníku DNES ze dne 5. 4. 2012 v rubrice „*studenti píší noviny*” studenti uvádějí: „*Pomoc v rodině - Role státu by nebyla tak důležitá, kdyby rodiny fungovaly pořádně.*”²⁰

Jednou z hlavních úloh sociálního státu je poskytovat, zprostředkovávat a nabízet sociální služby svým občanům, prostřednictvím svých podsystémů. Vlivem změn ve společnosti, nastává situace, kdy tato úloha sociálního státu vykazuje tendence k poklesu. Důvodem jsou vysoké finanční náklady a trendem je omezit tyto služby a přesunout je na nestátní neziskové organizace. Například Rifkin²¹ ve své knize „Konec práce” naznačuje, že zbankrotovala přímočará vize o neustálém se zdokonalujícím welfare state, který bude pořád lépe a lépe zabezpečovat potřeby občanů.²²

¹⁹ Matoušek, O. a kol., Metody a řízení sociální práce. 2008

²⁰ DNES, studenti píší noviny, 5. 4. 2012 str. 10C. viz.(www.idnes.cz.studenti).

²¹ Jeremy Rifkin (* 1943) je americký ekonom, prognostik a environmentalista, politolog, publicista a filozof. Viz. (Frič, P. Pospíšilová, T, a kol.: Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, 2010).

²² Frič, P. Pospíšilová, T, a kol.: Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, 2010.

Transformací společnosti tradiční do společnosti postmoderní se přenáší i odpovědnost za sociálně slabé (tělesně a duševně postižené, seniory, dlouhodobě nezaměstnané apod.) větším podílem na stát a to způsobem institucionalizované péče. Stát nabízí možnost pomoci lidem a jejich rodinám si vybrat způsob zajištění potřebných sociálních služeb pro své nejbližší. Mají možnost si vybrat, kdo bude tyto služby poskytovat, jakým způsobem a v jaké míře. Touto možností je zčásti naplňován sociálně politický princip a to princip subsidiarity. Trh sociálních služeb je otevřen všem relevantním poskytovatelům, kteří reprezentují trh, stát i neziskový sektor.

Důležité pro další fungování sociálního státu je převést větším podílem tyto sociální služby na neziskové organizace. Sociální stát by tak mohl větším podílem vykonávat svoji nezastupitelnou roli v oblasti sociální politiky. Roli vytváření, vytyčování a dodržování norem a pravidel. Nezastupitelnou povinností je vytvářet sociální zákonodárství platné pro všechny subjekty i objekty sociální politiky bez rozdílu. Jeho povinností je dohlížet na jejich dodržování.

V budoucnu je nutno posílení normotvorné a koncepční role sociálního státu, neboť je pravděpodobné, že se bude rozšiřovat spektrum nestátních subjektů v oblastech sociálních služeb a stát musí být schopen jejich činnost koordinovat, poskytovat jim orientaci, vytyčovat směr a v neposlední řadě plnit i funkci kontrolní. V souvislosti se změnami se jeví jako žádoucí jev, podpora sociálního státu v oblasti vzdělávání pracovníků v sociální sféře, kteří budou vykonávat práci v neziskových organizacích. Za specifický zdroj pro neziskový sektor i veřejnou správu můžeme považovat důležitý atribut, a tím je dobrovolnictví a dobrovolníky, kteří se angažují ve sféře veřejně prospěšných (welfare) služeb jako je zdravotnictví, sociální služby, školství apod.

Důsledkem všech těchto změn bude změna orientace, rozsah i způsoby a podmínky naplňování úloh sociálního státu.

Závěrem si dovoluji citovat P. Friče: *Zdá se, že v současné době charakteristické přechodem vyspělých demokratických společností z industriální do postindustriální fáze svého vývoje význam dobrovolnictví znovu stoupá. Mnozí politici, občanskí aktivisté*

i společenští vědci do něj vkládají své naděje, které se však různí v tom, jestli má dobrovolnictví přispívat k dalšímu zdokonalování modelu sociálního státu, anebo nám otevřít jednu z důležitých cest k novému modelu, který by lépe korespondoval s představami o formování postindustriální (informační) společnosti.”²³

Sociální politika

Systém sociální pomoci je jedna ze složek sociální politiky státu. Názor na sociální politiku souvisí především se základním vnímáním samotného pojmu „sociální“. Ten můžeme chápat ve třech rovinách:

1. V nejširším slova smyslu, tj. sociální jako společenský.
2. V užším slova smyslu, tj. sociální jako aktivity bezprostředně směřující ke zdokonalování životních podmínek lidí.
3. V nejužším slova smyslu tj. přikláním se spíše ke smyslu kurativním, ve smyslu řešení nepříznivých sociálních krizových situací.²⁴

Pokud shrneme všechny tři roviny do jedné, můžeme konstatovat, že sociální politika je ve své podstatě zaměřována ve prospěch a k užitku občanů daného státu a tudíž je velice významné, jaké názory mají občané na sociální politiku a jaké konkrétní postoje k ní zaujímají, jak na ni reagují. Jejich názory a postoje jsou různé a mění se podle změn v sociální politice, podle životních podmínek a událostí občana v průběhu jeho života. Středisko empirických výzkumů (STEM) zveřejnilo výsledky výzkumu (STEM TRENDY 11/2010) směřující do vývoje dvou základních oblastí sociální politiky a to finanční dávky a rozšiřování sociálních služeb. U občanů ČR se zjišťovalo, kterou z těchto oblastí by se měl stát zabývat větší měrou. 65 % občanů by upřednostňovalo rozšiřování sociálních služeb oproti tomu 35% zvyšování sociálních dávek.²⁵ Tisková informace byla vydána dne 30. 11. 2010.²⁶

²³ Frič, P., Pospíšilová T. a kol. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, 2010, str. 7.

²⁴ Krebs, V., Sociální politika 2007

²⁵ www.stem.cz/clanek/2057

Nespornou skutečností však je, že každý občan se stává objektem i subjektem sociální politiky, ale každý v jinak diferencované míře a jiným podílem participace. S tím souvisí smysl sociální politiky, kterým je na jedné straně zajišťování a udržování sociální suverenity a bezpečí, na druhé omezování sociální závislosti a ohrožení.

V České republice je sociální politika založena na dvou přístupech:

1. *Sociální politika v širším slova smyslu* – jde o konkrétní jednání zejména státu, ale i jiných subjektů, kterým se ovlivňuje sociální oblast společnosti. Váže se bezprostředně k životním podmínkám občanů. Na sociální politiku je nahlíženo jako na určitý systém, který má souvislostmi na vazby na společenské okolí.
2. *Sociální politika v užším slova smyslu* – cílem je reagovat na sociální rizika, na jejich možné negativní důsledky a eliminovat sociální tvrdosti, které jsou nedílnou součástí tržního mechanismu. Např. nezaměstnanost.

V ČR se hovoří v tomto smyslu o „resortní sociální politice“, neboť jde o aktivity spadající do působnosti resortu MPSV.²⁷

Považuji za důležité i členění sociální politiky podle toho, jakým způsobem jsou řešeny její problémy.

- *Aktivní (perspektivní) sociální politika* - jejím úkolem je usilovat o prevenci. Předcházet vzniku sociálních problémů a přijímáním určitých sociálních opatření, které se mohou očekávat (ex ante).
- *Pasivní (retrospektivní) sociální politika* – jejím úkolem je zaměřovat se na řešení již vzniklých sociálních problémů, reaguje (ex post).²⁸

²⁶ www.stem.cz/clanek/2057

²⁷ Krebs, V., Sociální politika 2007.

²⁸ Krebs, V., Sociální politika 2007.

Trendem ve vývoji sociální politiky bude převzetí většího podílu osobní zodpovědnosti jedince za svou sociální pozici s menší účastí státu. Pomoc v sociální oblasti bude více zaměřena na nestátní instituce. Tyto instituce, jak už z názvu vyplývá, jsou instituce, které nevytváří zisk, a tudíž jsou částečně ekonomicky závislé na státě a financování jejich činnosti je poskytováno prostřednictvím zřizovatele, většinou je to kraj, město.

Financování sociálních služeb prostřednictvím ESF

Dalším poskytovatelem zajišťující ekonomickou stránku neziskových organizací je Evropská unie a její sociální programy. Finanční prostředky jsou poskytovány formou dotací z Evropského sociálního fondu (ESF) prostřednictvím ministerstev.

Cíle sociálního evropského fondu:

- Pomoc nezaměstnaným lidem při vstupu na trh práce.
- Rovné příležitosti pro všechny při přístupu na trh práce.
- Sociální začleňování, pomoc lidem ze znevýhodněných sociálních skupin při vstupu na trh práce.
- Celoživotní vzdělávání.
- Rozvoj kvalifikované a přizpůsobivé pracovní síly.
- Zavádění moderních způsobů organizace práce a podnikání.
- Zlepšení přístupu a účasti žen na trhu práce.
- Boj se všemi formami diskriminace a nerovnostmi souvisejícími s trhem práce.²⁹

Z evropského sociálního fondu jsou podporovány projekty neinvestičního charakteru.

Z cílů evropského sociálního fondu je zřejmé, jakých oblastí se dotace týkají. Považuji za důležité v kontextu se zaměřením diplomové práce stručné seznámení s operačním projektem *Lidské zdroje a zaměstnanost*, který je zaměřen na snižování nezaměstnanosti prostřednictvím aktivní politiky trhu práce, profesního vzdělávání, dále na začleňování

²⁹ <http://www.esfcz.cz/evropsky-socialni-fond-v-cr>

sociálně vyloučených obyvatel zpět do společnosti, zvyšování kvality veřejné správy a mezinárodní spolupráci v uvedených oblastech.

Z evropských fondů je pro tuto oblast vyčleněno: „Z fondů EU je pro OP LZZ vyčleněno celkem 1,88 mld. €, což činí přibližně 7 % veškerých prostředků určených z fondů EU pro Českou republiku. Z českých veřejných zdrojů je financování programu navýšeno o dalších 0,33 mld. €.”³⁰

Projekty Asociace Občanských poraden

Konkrétně pro Asociaci občanských poraden byla v současné době poskytnuta dotace na projekt dluhového poradenství, v důsledku nárůstu předluženosti občanů bylo nutné rozšířit a podpořit tento projekt a získat potřebné finanční prostředky na jeho zavedení do praxe.

Předluženost občanů je považována za jednu z nejčastějších příčin, které vedou k sociálnímu vyloučení, nejen v České republice, ale i ve vyspělých zahraničních zemích. Subvencí projektu je přispíváno k sociální integraci občanů, prostřednictvím řešení jejich tíživé finanční situace.³¹

Asociace občanských poraden řešily v uplynulém roce 74 195 dotazů, to je nejvíce v historii této patnáctileté činnosti organizace. Asociace občanských poraden (AOP) v současné době sdružuje 41 občanských poraden, které díky svým odloučeným pracovištím, působí ve více než 60 místech ČR.³²

³⁰ <http://www.esfcr.cz/07-13/oplzz>

³¹ Kolektiv autorů, Multidisciplinární přístupy pomáhajících profesí, 2007.

³² <http://www.obcanskeporadny.cz/>

Tabulka č. 1: *Statistika dotazů v občanských poradnách.*³³

Statistika dotazů rok 2012	počet	%	
dotazy celkem	74 195	100%	
dluhy	23 924	32%	z celkového počtu dotazů
insolvence oddlužení	8 196	35%	z dluhového poradenství
práva a povinnosti dlužníků	7 550	31%	z dluhového poradenství
dluhová problematika různé	8 178	34%	z dluhového poradenství

Zdroj: <http://www.obcanskeporadny.cz/>

Dluhových dotazů od roku 2007 narostlo v občanských poradnách přibližně třikrát.³⁴ Tento nárůst představuje pro poradce velmi náročnou práci i kvůli často opakovaným konzultacím, složitosti řešených případů a komplexností řešené problematiky. Legislativa v oblasti zadluženosti občanů se stále mění, a proto jsou poradci seznamováni s aktuálními novinkami prostřednictvím školení, seminářů apod. Ty jsou financovány ze zdrojů evropského sociálního fondu, a tím je přispíváno ke zkvalitnění služeb občanských poraden a v souvislosti s tím, i zkvalitnění sociálního poradenství pro občany.

Asociaci občanských poraden jsou poskytovány dotace i na jiné projekty např:

- *Spotřebitelské poradenství* - podstatou projektu je informování občanů o právech a povinnostech při nákupu zboží a služeb, poskytování poradenství v oblasti spotřebitelské problematiky - zejména problematiky reklamací a vymáhání spotřebitelských práv a posílení informovanosti občanů v oblasti tematiky předváděcích zájezdů a předlužování občanů prostřednictvím spotřebitelských úvěrů.
- *Restorativní justice* – podpora a poradenství obětem trestných činů, domácího násilí apod.

³³ <http://www.obcanskeporadny.cz/>

³⁴ <http://www.obcanskeporadny.cz/>

- *50 let není handicap* - podpora a uplatnění na trhu práce pro nízko kvalifikované osoby nad 50 let věku. Tato věková kategorie je jedna z nejohroženějších skupin z hlediska ztráty zaměstnání a současně mají největší obtíže při uplatňování na trhu práce, proto je projekt zaměřen právě na tuto cílovou skupinu.
- *Otevřené dveře* – na základě využití pozitivních přístupů ze zahraničí vypracovat a pilotně otestovat metodiku práce s mladými absolventy sociálně orientovaných oborů, která se bude zakládat především na způsobu propojení institucí vzdělávání a zaměstnávání v sociálních službách v ČR, (resp. jde o způsob propojování teorie a praxe) a dalších opatření, přímo ve vybraných sociálních službách, které povedou k navýšení zaměstnatelnosti těchto osob v oboru vybraných sociálních služeb a uplatnění tak na trhu práce.³⁵

Aktuální projekty, které zde uvádím, jsou zaměřeny na současné problémy společnosti a jejich občanů. Důležitým aspektem výběru vhodného a následně úspěšného schváleného projektu je mapování a zaznamenávání aktuální problematiky klientů občanských poraden. Takto zpracované informace jsou důležitým aspektem pro vhodný výběr cílů projektu, jeho cílových skupin a zaměření sociální pomoci občanů a tím celé společnosti.

Asociace občanských poraden se za 15 let svého působení podílí na zlepšení sociálně odborného poradenství v ČR. Svými kvalitními službami se vypracovala na jednu ze stěžejních organizací působící v dané oblasti. Občanské poradny jsou důležitým článkem k přijímání informací od občanů, mapováním a analýzou jejich problémů, a tím celé společnosti. Následně i informačním zdrojem k předávání takto získaných informací státním institucím, které jinak nemají tolik možnosti se přiblížit k problematice svých občanů. Občanské poradny upozorňují příslušné státní a místní orgány na nedostatky legislativy a na neřešené problémy občanů. Sociální politika se příliš orientuje na ochranné funkce a je tak i vnímána širší veřejností. Větší podíl neziskových organizací a účinná spolupráce s nimi by mohla vést k vědomému procesu

³⁵ <http://www.obcanskeporadny.cz/>

proměny člověka a jeho kultivaci. Proces transformace sociální politiky by mohl přispět ke změnám vnímání sociální politiky a ke kultivaci postojů a morálních hodnot občanů.

Nestátní subjekty a jejich aktivní činnost, by měla sociální politika výrazněji podporovat a rozšiřovat v těch činnostech, ve kterých mohou nahrazovat stát. Krebs uvádí tyto oblasti:

- Důchodové pojištění.
- Nemocenské pojištění.
- Systém sociální pomoci.³⁶

Závěrem této podkapitoly můžeme konstatovat, že sociální politika České republiky v souladu s kooperací s takto zaměřenými institucemi, může nacházet způsob a možnosti jak řešit problémy svých občanů na úrovni legislativy a svých pravomocí. Všechny tyto činnosti sociální politiky jsou prováděny prostřednictvím sociálního státu.

³⁶ Krebs, V., Sociální politika 2007.

Dílčí závěr

Úkolem první kapitoly bylo seznámení se, se základními atributy systému sociální pomoci v ČR, jeho deskripcí. Jaké mohou být příčiny a situace, kdy se občan může stát uživatelem sociální pomoci (služeb), jaký je v České republice jeho legislativní rámec. Dále jsem se věnovala způsobu financování, jak prostřednictvím státu, tak i Evropské unie, jaká je úloha sociálního státu a jakou roli v sociální pomoci hraje sociální politika. Jako konkrétní příklad jsem uvedla aktuální projekt, poskytnuté občanským poradnám. Tím je projekt zaměřený na pomoc a prevenci zadlužování občanů a jejich vzdělávání tzv. finanční gramotnosti. Uvedla jsem data, která nám zobrazují stav zadlužování občanů. Okrajově jsem se zmínila o krizi sociálního státu, která je v současnosti skloňována ve všech pádech. Závěrem kapitoly jsem nastínila vývojové tendence sociální politiky státu, do jakých oblastí by podle odborníků měla směřovat jeho činnost a podpora, a tím se může být i činnost dobrovolníků.

Dovolím si citovat Olgu Havlovou: „*Stát – nemůže vzít nikoho za ruku ani se mu podívat do očí.*”³⁷

³⁷ Viz. Frič, P., Pospíšilová T. a kol. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, 2010, str. 37.

2 SPECIFIKA PORADENSKÉHO PROCESU

Jedním z důležitých prostředků, který se používá při práci v sociálních oblastech, zejména v systému sociální pomoci v krizových situacích, je poradenství, a s tím související poradenský proces a s ním spojená role poradce.

2.1 Poradenství

Dříve než přistoupím k samotnému poradenskému procesu, je nutné si charakterizovat samotný termín poradenství. Vymezit rozdíly a specifika mezi poradenstvím jako takovým, které je zastoupeno ve všech oblastech našeho života a odborným sociálním poradenstvím, kterým se zabývají pomáhající profese. Součástí odborného sociálního poradenství je specifický druh služeb a to občanské poradenství.

Poradenství může mít několik různých významů. Poradenství je laicky řečeno dávat někomu rady, předávat mu informace, podpořit ho v jeho nelehké životní situaci. Matoušek uvádí:

*„Poradenstvím se dnes zabývají všechny poradenské profese, je považováno za všestrannou činnost, na níž se podílí mnoho osob a organizací. Poradce lze nalézt běžně v institucích, jako jsou střední a vysoké školy a vzdělávací instituce vůbec, armáda, věznice, psychiatrická zařízení a kliniky, podnikový sektor, organizace, instituce a sdružení v občanských komunitách. Nejen školní poradci dnes dobře vědí, že k nezbytným schopnostem člověka patří umět učit se, pracovat s informacemi, komunikovat, spolupracovat, rozhodovat se, řídit a rozumět měnícímu se světu a že k rozvoji člověka a dospělého především, dochází seberozvíjením osobnosti cestou objevování.“*³⁸

Potencionálně každá práce, při níž dochází k interakci s jinými lidmi, obsahuje určité prvky poradenství. Posiluje se trend, aby určité komunikační dovednosti, znali a užívali

³⁸ Matoušek, O. a kol., Metody a řízení sociální práce. 2008, str. 83.

lidé všeobecně a zejména všichni ti, kdo mají v popisu práce péči o druhé lidi. Do této oblasti řadíme i práci dobrovolníků, protože jejich činnost svým zaměřením směřuje pro práci s lidmi a pro lidi.

Poradenství sociální je definováno jako jedna z metod sociální práce v Zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb. v § 37. Sociální poradenství je zde rozděleno na dvě základní skupiny:

1. Základní sociální poradenství.
2. Odborné sociální poradenství.

Výše uvedený zákon definuje základní sociální poradenství jako:

Poradenství, které poskytuje osobám potřebné informace, které mohou přispívat k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb je sociální poradenství, poskytovatelé jsou povinni tuto činnost zajistit.³⁹

Odborné sociální poradenství je ve výše uvedeném zákoně definováno jako odborné poradenství zaměřené na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v manželských, občanských a rodinných poradnách, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro seniory, poradnách pro oběti trestných činů a oběti domácího násilí. Zahrnuje také sociální práci s osobami, jejichž dosavadní způsob života by mohl vést ke konfliktu se společností.⁴⁰

³⁹ Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. § 37, odst. 2. In Sbirka zákonů, Česká republika. 2006.

⁴⁰ Zákon o sociálních službách č. 108/2006 SB. § 37, odst. 3. In Sbirka zákonů, Česká republika. 2006.

Odborné sociální poradenství obsahuje tři základní činnosti:

1. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.
2. Sociálně terapeutické činnosti.
3. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.⁴¹

Takto nám definuje poradenství zákon, ale i autoři odborných publikací se při svých definicích sociálního poradenství výrazně neliší. Pro srovnání O. Matoušek definuje: *„Základní sociální poradenství poskytuje informace o nárocích, službách a možnostech, které mohou vyřešit nebo zmírnit obtížnou situaci člověka. Poskytované informace vyplývají ze systému sociální ochrany občana, k němuž patří pojištění, podpora, pomoc, nebo ze systému, který zajišťuje zaměstnanost.“*⁴²

*Odborné sociální poradenství poskytuje přímou pomoc lidem při řešení jejich sociálních problémů. Jde zejména o problémy v manželském nebo mezigeneračním soužití, v péči o děti, starší a zdravotně postižené osoby, o osoby propuštěné z výkonu trestu. Odborná pomoc je zaměřena na konkrétní pomoc a praktické řešení obtížné sociální situace člověka. Nejčastěji jde o situaci hmotné nebo sociální nouze, popř. souběh obou.“*⁴³

Definice O. Matouška nám blíže specifikuje rozdíly v základním a odborném sociálním poradenství. Základní, jak sám název napovídá, z větší míry zabezpečuje stát. Odborné je typ sociálního poradenství zaměřen více specificky na krizové situace jedince, který se dostal do nepříznivé sociální situace. Jedná se především o oblast rodiny a manželských či partnerských vztahů, důsledků zdravotního postižení, problematiky pachatelů trestných činů a delikventních jedinců, drogových a jiných závislostí, tzv. následná péče. Do této oblasti můžeme zahrnout i oblast životních krizí, rozvodové

⁴¹ Zákon o sociálních službách č. 108/2006 SB. § 37, odst. 3.

⁴² Matoušek, O. a kol., Metody a řízení sociální práce. 2008, str. 84.

⁴³ Matoušek, O. a kol., Metody a řízení sociální práce. 2008, str. 84.

a porozvodové situace apod. Součástí odborného sociálního poradenství je specifický druh služeb a to občanské poradenství, které je charakteristické systémem práce s klientem a svými specifickými znaky:

Autorem poradenství zaměřené na klienta (Client-Centered Conselling) je Carl Rogers⁴⁴ Rogers vidí podstatu úspěšné terapie v opravdovém autentickém střetnutí dvou rovnocenných lidí, kde je klient chápán, respektován a oceňován jako člověk, který je schopen pozitivní změny a růstu.

Specifika občanského poradenství

- Metoda vedení poradenského rozhovoru pomocí Eganova modelu.
- Zplnomocňováním uživatelů služby a komplexním přístupem k uživateli a jeho situaci.⁴⁵

Principy fungování občanského poradenství

Nyní přistoupíme k dalším základním aspektům občanského poradenství a tím jsou principy, které představují jeho základní filosofii.

- *Princip bezplatnosti* – služby klientům jsou poskytována zdarma. V občanských poradnách vedle kmenových zaměstnanců, pracují lidé rozličných profesí, mají však jedno společné, činnost poradce vykonávají dobrovolně ve svém volném čase.

„Dobrovolnost“ je naplňována základní myšlenka poradenství, která vychází z občanského přístupu ke klientům, tzv. přístupu „občan radí občanovi.“⁴⁶

⁴⁴ Komunikace zaměřená na člověka je založena na přístupu zaměřeném na člověka známého amerického psychologa Carla Rogerse (1902-1987). Rogers se zaměřuje na utváření a růst každého jednotlivého člověka ve vztahu k druhým lidem. Je přesvědčen, že lidé se konstruktivně dále vyvíjejí, pokud mají k dispozici příslušné mezilidské klima. (Viz. Motsching R., Nykl L. Komunikace zaměřená na člověka, 2011).

⁴⁵ Základní školící materiál AOP Principy a aspekty občanského poradenství. Modul 1B, Praha.

⁴⁶ Základní školící materiál AOP Principy a aspekty občanského poradenství. Modul 1B, Praha str. 18.

Naplňování toho principu zajišťuje i tzv. nikoprahovost služeb, tedy zajistit maximální dostupnost služby.

- *Princip diskrétnosti* – diskrétnost v pomáhajících profesích je jedním ze základních pravidel etiky v sociální práci. Klienti občanských poraden vystupují zcela anonymně. Ke své administrativní práci (zápis do záznamových archů, vyhodnocování případů, vedení statistiky), není potřeba znát identitu klienta. Pokud klient sdělí své identifikační údaje, např. v dopise, nebo email zprávě, nebo při objednávání se na konzultace, musí dát svůj souhlas s uvedením těchto údajů a je informován o ochraně svých osobních údajů. Výjimku tvoří situace, kdy se poradce dozví o spáchání trestného činu, nebo jen podezření, nebo je mu sděleno, že k trestnému činu již došlo. Poradce musí klientovi sdělit, že je vázán ohlašovací povinností⁴⁷ a vysvětlit mu jaké z toho plynou povinnosti pro poradce a jaké důsledky to bude mít pro klienta.
- *Princip nestrannosti* – naplňování tohoto principu vychází primárně z Listiny základních práv a svobod č. 2/1993 Sb.⁴⁸, která je součástí Ústavy České republiky. Zákona č. 1/1993 Sb. čl. 3. Služby poskytovány klientům jsou otevřené pro všechny lidi bez rozdílu rasy, pohlaví, postižení, sexuální orientace, sociálního statusu a politické příslušnosti. Naplňování principu nemusí být vždy jednoduchou záležitostí, poradce vstupuje do kontaktu s klientem sám za sebe a nezbytnou nutností je naučit se, oddělovat své subjektivní pocity hodnocení od objektivních.
- *Princip nezávislosti* – tento princip nelze naplňovat zcela, neboť nezávislost občanské poradny na jakékoliv zejména státní instituci je nemožná, protože, poradny jsou neziskové organizace a své příjmy proto získávají z jiných zdrojů, kterými jsou i státní instituce. Může nastat situace, že na jedné straně problému s kterým přichází klient, bude státní instituce a na druhé samotný klient. V takových případech je důležitá nestrannost při posuzování případu.

⁴⁷ Povinnost oznámit skutečnosti týkající se spáchání trestného činu, blíže vymezuje Trestní zákon č. 140/1967 Sb. § 166, § 168. In Sbirka zákonů, Česká republika.

⁴⁸ Listina základních práv a svobod č. 2/1993, hlava II. Oddíl 1., hlava II., IV., V. In Sbirka zákonů, Česká republika.

- *Princip univerzálnosti*- naplnění principu univerzálnosti spočívá v tom, že na občanskou poradnu se může obrátit kdokoli, a s jakýmkoli problémem, dotazem nebo prosbou. Každému, kdo potřebuje podat pomocnou ruku, se dostane prostor a je vyslechnut.⁴⁹

Deskripce principů občanského poradenství nás blíže seznámila s tímto druhem poradenství, a jeho uvedené základní principy tvoří základní pilíře pro činnost občanských poraden.

Pomoc a poradenství

M.Scally a B. Hopson(1979) rozlišili šest typů pomoci druhým podle potřeb osob, která pomoc vyhledala.

- Pomáhání podáním jednoduchých věcných informací.
- Pomáhání poskytování rad.
- Pomáhání prostřednictvím učení.
- Pomáhání prostřednictvím psychologického náhledu.
- Pomáhání prostřednictvím přímé akce.
- Pomáhání vyvolané změnou systému.⁵⁰

Pomáhání ať už je prováděno jakoukoliv formou, by mělo být pomáhání ve smyslu, které vystižně definuje Matoušek v knize *Metody a řízení sociální práce*, kde uvádí:

„Pomáhat znamená pomoci lidem, aby si dokázali pomoci sami. V této souvislosti lze uvést důvěrně známé podobenství, že skutečnou pomocí pro člověka, který má hlad, je spíše naučit ho chytat ryby než mu věnovat část úlovku.“⁵¹

⁴⁹ Základní školicí materiál AOP Principy a aspekty občanského poradenství. Modul 1B, Praha.

⁵⁰ Matoušek, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*. 2008.

⁵¹ Matoušek, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*. 2008, str. 85.

2.2 Modely poradenského procesu

Poradenství, aby splňovalo svůj účel, by mělo být vedeno podle určitých modelů, odborníci se v posledních letech snažili popsat a specifikovat modely poradenského procesu.

Z myšlenek C. Rogerse, R.R.Carkhuff vytvořil třístupňový model:

1. Vyšetření.
2. Porozumění.
3. Konání.

Tento model byl nedostačující a bylo potřeba ho rozšířit, to se podařilo L. M. Bramerovi (1973), který tento model rozšířil na osm stádií.

Model osmi stádií poradenství:

1. Zahájení – objasnění
2. Posuzování – upevnění
3. Uspořádání – plánování
4. Vztah – ukončení.⁵²

Druhy poradenských modelů

- *Poradenství rozvojové* – má naučit klienty rozvíjet svoji vlastní činnost při řešení svých problémů, rozpoznat blížící se krizi, naučit je včas reagovat na problémy, předjímat budoucí problémy.
- *Poradenství krizové* – poradenství je specifické tím, že klient se již v krizi nachází a tím mohou být ovlivněny jeho způsoby chování, klient jedná pod tlakem, omezuje se jen na ten konkrétní aktuální problém. Úkolem tohoto druhu

⁵² Matoušek, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*. 2008, str. 87.

poradenství je klienta uklidnit, a ukázat mu objektivní možnosti řešení jeho problému.⁵³

Osvojit si dovednosti a techniky modelů řešení problémů nejsou důležité jen pro poradce, ale pro každého, kdo žije běžný život. Podstatou poradenství je naučit lidi přemýšlet o svém vlastním myšlení, umět řešit starosti každodenního života. Činnost dobrovolníka, kterou vykonávám, je založena na poradenském procesu, který musí poradce ovládat, a po určité době seznamování se s činností poradny a prací poradce je dobrovolník, který se osvědčí a je doporučen kolegy, vyslán na týdenní školení. Jehož náplní je práce s klienty, a poradenský proces v občanských poradnách, který má svá specifika a z každého druhu poradenství je zastoupena určitá část.

2.3 Průběh poradenského procesu.

Popisu průběhu poradenského procesu se věnovalo mnoho autorů, např. M. O. McMahon (1990), R. Nelson-Jones (1992), J. Vymětal (1995), V. J. Drápela (1997) a řada dalších. Obvykle se dělí na několik na sebe navazujících kroků.

McMahon (1990) navrhuje průběh poradenského procesu takto:

1. Navázání vztahu.
2. Shromažďování informací, popis problému a jeho hodnocení.
3. Stanovení cílů, plány jednání, intervencí a smíření se s okolnostmi, které nelze ovlivnit.
4. Zpětná vazba, zhodnocení průběhu práce a její závěr.⁵⁴

Velký důraz je kladen na vybudování důvěry klienta k poradci. Získání důvěry klienta je prvním krokem k úspěšnému průběhu poradenského procesu a k dosažení stanoveného cíle.

⁵³ Matoušek, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*. 2008.

⁵⁴ Matoušek, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*. 2008.

Novější autoři se zaměřují více na klienta na odhalování možností skrytých v něm samotném, jeho rodině a blízkých. Podstatné je soustředění se na schopnosti klienta, jeho skryté síly a vše co zlepšuje jeho život a naučit ho umět si poradit i v těch nejsvízelnějších situacích.⁵⁵

Zaměření na klienta je práce náročná a vyžaduje odborné znalosti i z oboru psychologie, protože tento proces ovlivňují vlastnosti jedince pro něj charakteristické, je ovlivněn výchovou, předsudky, návyky, prostředím apod. Každý krůček ke změně je úspěchem poradce. Doporučením k úspěšnému zvládnutí práce poradce je postupovat při své práci podle základních složek poradenského procesu, které dělíme:

1. *Navázání vztahu* - v počáteční fázi je nejdůležitější aby klient navázal s poradcem vztah založený na důvěře a na tom, že klient uvěří, že poradce rozumí tomu, co se snaží klient říci a na tom, že poradce má upřímný zájem být prospěšný a klientovi pomoci.
2. *Porozumění klientovi* – je složeno ze dvou vzájemně se prolínajících částí:
 - Obsah – slovní sdělení klienta.
 - Průběh – způsob jakým klient tyto informace podal, zejména by se měl poradce zaměřit na emotivní stránku podání, jak se klient při komunikaci tváří, výraz, poloha těla apod., celkově se zaměřit na neverbální komunikaci.⁵⁶

Obsah a průběh se mohou vzájemně propojovat a poradce pro lepší pochopení toho, co chtěl klient sdělit, parafrázuje a sumarizuje to, co řekl klient. Z mých zkušeností

⁵⁵ Matoušek, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*. 2008.

⁵⁶ **Neverbální komunikace (Nonverbal Communication)**, komunikace probíhající beze slov, doplňující verbální komunikaci, a to především o určitá emocionální sdělení. K projevům neverbální komunikace patří pohyby, hlavou a končetinami, postojem těla, gestikulace, tj. využívání určitých významových pohybů (varovné pohyby, záporné pohyby apod.) mimika, tj. projevení emocionálního postoje výrazem obličeje, pohledy, tj. oční komunikace, fyzické přiblížení či oddálení a dotyky (např. podání ruky). Součástí neverbální komunikace je i celkový vzhled (upravenost, oblečení apod.). (Urban, J. *Výkladový slovník řízení lidských zdrojů*, 2004 str. 107).

a reakcí klientů mohou konstatovat, že tato metoda se osvědčuje i pro klienta. Jak jsem se již zmínila, každý klient je osobnost a i jeho podání problémů je osobité. Rozpoznat to, co chce vlastně klient řešit je někdy složité a problematické a poradce má problém intervenovat řešení. Nápomocny poradci jsou metody intervence např. modelování, hraní rolí, nácvik žádoucího chování.

3. *Závěr poradenského procesu* – v závěru poradenského procesu je nutné znovu si shrnout získané informace o problému klienta, navrhnout možnosti řešení a cestu, která povede k jeho řešení. Volba cíle a cesty, jak k němu dojít, vedou ke klientovu rozhodnutí, jak vyřešit problém. Zde se nám ukazuje, do jaké míry byla spolupráce poradce a klienta během předchozí práce byla úspěšná. Poradce musí být připraven poskytnout klientovi emoční podporu, neboť se může stát, že klient je překvapen realitou řešení problému. Měl pravděpodobně jinou představu a nemusí být schopen se tak rychle vyrovnat se stávající situací.⁵⁷

Kladného výsledku poradenské činnosti však je dosahováno jen zvolna. Klient by měl vědět, že k plnému zvládnutí nového rozhodování a přístupu řešení problémů je třeba určité doby, během níž se stále více staví na vlastní nohy a postupně je omezována emoční podpora poradce. Poradce by se svým přílišným ochranným přístupem mohl klientovi, nevědomě vytvořit závislost klienta na poradci a omezovat ho v aktivním přístupu k řešení svého problému. Poradce by měl odhadnout stupeň facilitace⁵⁸ pomoci klientovi v řešení jeho problémů. Tím se dostáváme k samotné osobnosti poradce.

Osobnost poradce

Jak můžeme charakterizovat pracovníka (poradce) v sociálních službách? Odpověď by se mohla zdát zdánlivě jednoduchá. Poradce by měl být otevřený, má mít pozitivní vztah ke klientům, ke své práci, měl by být empatický, měl by mít určité osobnostní

⁵⁷ Gabura, J., Pružinská, J.: *Poradenský proces*, 1995.

⁵⁸ Facilitovat- (všeob.) znamená niečo ulehčovať, s tým špecifickým správaním terapeuta odstraňovať prekážky alebo ťažkosti, ktoré môžu blokovat' isté činy alebo správanie, správanie terapeuta, ktorým napomáha objaveniu sa zmeny u klienta. (Gabura, J., Pružinská, J.: *Poradenský proces*, 1995, str. 142).

předpoklady a dovednosti. Nezanedbatelným aspektem poradce je i jeho vzdělání v oboru. Přesné vymezení předpokladů uvádí Zákon o sociálních službách.⁵⁹

„Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka.

Sociální pracovník

§ 110

(1) Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona.

(3) Zdravotní způsobilost zjišťuje a lékařský posudek o zdravotní způsobilosti vydává praktický lékař a u zaměstnanců lékař závodní preventivní péče.

(4) Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je

a) Vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost.

b) Vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském nebo magisterském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu.”⁶⁰

Díkce zákona přesně vymezuje požadavky na osobnost sociálního pracovníka, na rozdíl od jiných povolání má nezastupitelnou roli v této profesi další prvek, a to lidský vztah mezi pomáhajícím profesionálem a klientem.

Poradce vstupuje do vzájemné interakce se svým klientem, dochází zde ke vzájemné komunikaci, a proto by měl poradce zvládat základní dovednosti sociální komunikace.

Bednaříková uvádí sociální komunikaci jako: *„Proces předávání informací od člověka k člověku, jehož prostřednictvím je možné sociální jednání.”⁶¹*

⁵⁹ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In Sbíрка zákonů, Česká republika. 2006.

⁶⁰ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 110 a násl. In Sbíрка zákonů, Česká republika. 2006.

Sociální komunikaci můžeme chápat jako:

- Vzájemnou výměnu významů.
- Sdělování si vzájemně informací, ale i pocitů, postojů, představ a idejí.
- Spojení člověka s vnějším světem.
- Používání symbolů.

Při vzájemné interakci poradce a klienta, vstupuje do komunikace klient s vlastními záměry, cíli, postoji, názory, představami a možnostmi. Poradce by měl umět tyto aspekty identifikovat, analyzovat a získané informace, co nejlépe využít k postupu řešení klientova problému. Zkoordinovat všechny tyto součásti komunikace není pro poradce vždy jednoduché. Každý poradce může vnímat sdílené informace rozdílně vlivem jeho povahových, osobnostních rysů, nezanedbatelný vliv má i organizace, pro kterou pracuje, musí respektovat její pravidla, dále pracuje většinou v týmu s kolegy a v neposlední řadě musí dodržovat zákony, nařízení atd.

Prostředkem, který mu může napomáhat v práci poradce je míra jeho emoční inteligence, která je jedním z klíčových faktorů umění komunikovat.

Bednaříková popisuje emoční inteligenci jako schopnost poznat to, jak se lidé cítí, jaké signály vysílají, umět na ně reagovat, ovládat své vlastní projevy. Do emoční inteligence začlenila i uvědomění si sebe sama, ovládání svých nálad, impulzů apod.⁶²

⁶¹ Bednaříková, I., Sociální komunikace, texty k distančnímu vzdělávání v rámci kombinovaného studia, str. 11.

⁶² Bednaříková, I., Sociální komunikace, texty k distančnímu vzdělávání v rámci kombinovaného studia, str. 14.

Znát základní podoby sociální komunikace je velkým přínosem pro práci poradce, sociální komunikaci rozdělujeme na komunikaci:

- Přímou a nepřímou - do přímé komunikace patří rozhovor, do nepřímé např. telefonování.
- Jednostranná a dvoustranná – jedná se o monolog nebo dialog.
- Se zpětnou vazbou nebo bez zpětné vazby – rozlišujeme, zda má komunikátor možnost přijímat odezvu od recipienta (komunikanta).
- Párová, skupinová, hromadná - dělí se podle počtu účastníků.
- Masová – zvláštní druh komunikace bez zpětné vazby.

Komunikaci dále dělíme podle způsobu projevu zúčastněných a to na komunikaci:

- Neverbální – mimoslovní.
- Verbální – slovní.
- Paralingvistické projevy⁶³ – jedná se o formální stránku mluvené podoby verbální komunikace.⁶⁴

K dalším předpokladům poradce můžeme přiřadit umění empatie neboli vcítění se, diskutabilní je však míra empatií. Klienti mají různé představy o vzájemném vztahu poradce a klienta a to co může být vhodné pro jednoho, nemusí být příjemné druhému. Určitá část klientů přicházejí do poradny pouze pro tu empatii, je jim příjemné když jim někdo se zájmem a vcítěním se naslouchá, a dává mu najevo, že tenhle čas je vyhrazen jen pro něj. Navázat tímto můžeme na další dovednost, kterou by měl poradce mít a umět s ní pracovat a to je aktivní naslouchání.⁶⁵

⁶³ **Paralingvistické aspekty řeči** – nejazykové, zvukové i nezvukové jsou zvláštním typem. Souvisí s naším verbálním vyjadřováním, ale pouze v ústním projevu. Jedná se o sdělování pomocí charakteru hlasu a řeči vůbec, o jeho umístění, výšku, tón, zabarvení, rychlost, plynulost mluvení, intonaci, melodii, chyby v řeči atd. viz (Bednaříková, I., Sociální komunikace, texty k distančnímu vzdělávání v rámci kombinovaného studia, str. 14.).

⁶⁴ Bednaříková, I., Sociální komunikace, texty k distančnímu vzdělávání v rámci kombinovaného studia.

⁶⁵ **Aktivní naslouchání (aktive Listening)** Technika užívána sociálními pracovníky k povzbuzení klientovi schopnosti vyjádřit se, k překonání zábrany a studu, k navození pocitu důvěry. Klientovy zábrany je možné překonat

Opomenout nesmíme osobnostní rysy poradce, jako je, např. emocionální stabilita⁶⁶ ve své profesi se poradce setkává s rozličnými druhy povahových vlastností klientů, které přímo ovlivňují průběh poradenského procesu. Každý člověk je jedinečný je originál a na různé situace reaguje rozdílně, zejména v situacích, kdy se cítí ohrožen, kdy je zahlcen svými problémy, je pod dlouhodobým stresem apod. Úlohou poradce je řídit poradenský proces tak, aby zvládal i nepřiměřené reakce klienta, může jít např. vztek, slovní napadání, obviňování poradce ze svých problémů, ale také pasivní spolupráce, apatie.

K dalším dovednostem poradce můžeme přičíst jeho flexibilitu, profese poradce si vyžaduje neustálou potřebu kontaktu s měnícími se potřebami společnosti, orientací v stále se měnících právních předpisech a diferencují se i problémy klientů.

Nesmíme opomenout schopnost přiměřeného, uváženého hodnocení klientů. Z mých zkušeností se tato vlastnost získává prostřednictvím zkušeností a praxí.

Samozřejmě, že poradce by měl mít dostatek odborných a profesionálních znalostí a odpovídající vzdělání.

Nelze opomenout na důležitou součást činnosti poradce, a tím je dodržování Etického kodexu občanských poradců, vypracovaného Asociací občanských poraden.⁶⁷

Akceptováním Etického kodexu a dodržování etických zásad a chování je důležité zejména v pomáhajících profesích sociálních pracovníků (poradců), protože specifikem jejich práce je že klient je nachází oproti sociálnímu pracovníkovi v závislé pozici.

Uvádím citaci z knihy *Poradenský proces* autorů Gabury a Pružinské: *„Základním pracovním nástrojem poradcu je v pravážnej väčšine prípadov on sám, preto je nevyhnutné, aby sa dobre poznal. Poznanie dvoch potenciálov, možností a limotov*

výzvou k volnému projevu, empatickým reflektováním toho, co klient sděluje, parafrázemi, shrnováním. Velký význam přitom má neverbální chování soc. pracovníka. (Matoušek, O. Slovník sociální práce, 2003 str. 25).

⁶⁶ **Emocionální stabilita** (Emotional Stability), jeden ze základních osobnostních rysů (dimenzí osobnosti), rozsah, ve kterém jsou emoce osoby spíše klidné, vyvážené a náladově stále. Opakem je emocionální labilita, kdy osoba naopak jeví vyšší sklon k výraznějším emocionálním projevům (např. v podobě úzkostnosti, deprese, hněvu, rozpaků apod.) a ke kolísání nálad.(Urban, J. Výkladový slovník řízení lidských zdrojů, 2004 str. 56).

⁶⁷ www.obcanskeporadny.cz

spriehladňuje aj proces práce s klientom. Preto by si mal poradca zodpovedať otázky, kto som, prečo som sa rozhodol práve pro túto prácu, v čom som dobrý a kde mám obmedzenia.”⁶⁸

Poradenský rozhovor

Důležitým pracovním nástrojem poradce je rozhovor. Způsob jakým vede poradce rozhovor s klientem je jednou ze základních dovedností, kterou musí poradce náležitě ovládat. Neboť to, do jaké míry dokáže korigovat rozhovor, může ovlivnit to, jak budou naplněny cíle a principy odborného sociálního poradenství. Především by měla být pomoc pro klienta srozumitelná, adekvátní a v určité míře splňovat jeho požadavky a očekávání. Samozřejmě, že tyto požadavky a očekávání mohou být někdy neadekvátní aktuální situaci klienta. Úkolem poradce je klientovi navrhnout optimální a reálné řešení jeho problémů.

Jednotlivé fáze poradenského rozhovoru:

- Zahájení.
- Navázání vztahu.
- Naslouchání.
- Usměrnování rozhovoru - opakování tématu, protiřečení, skrytý smysl, otázky, vyptávání, komentáře, změny témat, využívání ozvěny, sumarizování, parafrázování.
- Závěr rozhovoru.⁶⁹

Výše uvedený popis fází rozhovoru je používán v obecné rovině poradenského procesu, a tudíž je vhodný pro různé poradenské procesy.

Specifickým druhem poradenského rozhovoru používaný v odborném sociálním poradenství (občanském poradenství) je proces řízeného rozhovoru podle Eganova modelu.⁷⁰ Model je rozdělen do tří fází:

⁶⁸ Gabura, J., Pružinská, J.: Poradenský proces, 1995, str. 70.

⁶⁹ Základní školicí materiál AOP Principy a aspekty občanského poradenství, Modul 1B, Praha 2002

1. Kde se klient nachází nyní? (průzkum uživateli situace).
2. Kde chce klient být? (zkoumání, ujasňování možných cílů).
3. Jak se tam klient dostane? (hledání možných řešení, společné dosahování klientem vytčeného cíle).

Optimální průběh řízeného rozhovoru by měl procházet všemi fázemi, ale ne vždy je to v praxi možné.⁷¹

Cílem řízeného rozhovoru je pomoci klientům zvládat jejich současné problémy, být jim nápomocni, aby za využití všech svých dostupných schopností a vědomostí byli připraveni zvládnout stávající problémy co nejefektivněji.

Poradce je při řízeném rozhovoru s klientem zodpovědný za jeho průběh, určuje samotný proces, jeho řízení a fáze rozhovoru.

Klient je zodpovědný za obsah rozhovoru, za výběr z nabízených možností řešení a za následné kroky, které učiní.⁷²

V oboru ve kterém vykonávám dobrovolnickou činnost, tj. poradce v občanské poradně, je cílem, směřovat své klienty k aktivnímu řešení a k prevenci, tj. předcházení sociálním problémům. Z praxe a mých zkušeností s prací s klienty převažuje spíše přístup pasivní. Nicméně i nadále je cílem poradny prevence tj. předcházení vzniku sociálních problémů.

Význam supervize v pomáhajících profesích

V pomáhajících profesích je hlavním pracovním nástrojem osobnost poradce, sociálního pracovníka, terapeuta a jeho vztah k procesu pomoci a ke klientovi.

Pomáhání ale i přijímání pomoci je obtížný proces, který může vykazovat určité stupně emoční ambivalence.⁷³ Osobnost poradce se může dostat do situací, kdy jsou jeho

⁷⁰ Základní školicí materiál AOP Principy a aspekty občanského poradenství. Modul 1B, Praha 2002.

⁷¹ Základní školicí materiál AOP Principy a aspekty občanského poradenství. Modul 1B, Praha 2002

⁷² Základní školicí materiál AOP Principy a aspekty občanského poradenství. Modul 1B, Praha 2002.

postoje vůči klientovi rozporuplné, ale jeho úkolem je tyto pocity zvládnout a udržovat si profesní přístup. Tyto situace jsou velice náročné na osobnost samotného poradce. Je pravděpodobné, že když se nebudeme průběžně a dlouhodobě starat a udržovat nějaký pracovní nástroj, stane se, že buď bude fungovat s obtížemi anebo přestane fungovat úplně.

Poradce vydává pro svoji práci nemalou energii, přijímá, pozoruje a následně musí reagovat na celou škálu rozličných pocitů svých klientů. Pokud není tato energie doplňována jiným způsobem, např. relaxací, jiný druh aktivity než je práce s lidmi, příroda, koníčky rodina, cvičení apod., dříve či později se mohou u poradce objevit symptomy syndromu vyhoření. Symptomy můžeme rozdělit na vnitřní a vnější.

Vnitřní:

- Poradce se stává citově imunní a méně citlivý na prožívání svých klientů.
- Začíná pochybovat o své schopnosti pomáhat lidem, vyhýbání se odborným hovorům s kolegy.
- Objevuje se vyšší míra podrážděnosti a nepřátelské postoje ke klientům.
- Ztráta zájmu o klienta, jeho zesměšňování.
- Neadekvátní jednání v krizových situacích.

K vnitřním symptomům můžeme přiřadit subjektivní pocity poradce, které se projevují i mimo pracovní prostředí. Jde zejména o:

- Pocit nespokojenosti sám se sebou.
- Objevuje se úzkost, neklid, poruchy spánku, bolesti hlavy.
- Negace všeho to co dělám.

⁷³**Ambivalence** - současné prožívání rozporných, smíšených a protichůdných, kladných i záporných pocitů a emocí vůči věcem, podnětům a osobám, např. sympatie a antipatie. (<http://slovník.cizích.slov.abz.cz/web.php/slovo/emocni-ambivalence>).

Vnější:

- Klienti přecházejí k jinému poradci nebo přerušují poradenský proces.
- Nedostatky v záznamech o klientech.
- Vyhýbaní se, náročnějším případům.
- Nepřátelské postoje ke klientům.⁷⁴

Následkem všech těchto symptomů, nebo jen některých z nich může být syndrom vyhoření u poradců. Překročení určité hranice je individuální, ale ohrožení je součástí přirozeného rizika činnosti poradců. Jedním ze způsobů jak prevence těchto rizik je kvalitní supervize, která může odhalit a zachytit nástup syndromu vyhoření.

V knize *Supervize v pomáhajících profesích*, Hawkinsa a Shoheta je definována supervize podle Hesse takto: „Hess (1980,s. 25) definuje supervizi jako „čistou mezilidskou interakci, jejímž obecným cílem je, aby se jedna osoba, supervizor, setkávala s druhou osobou, supervidovaným, ve snaze zlepšit schopnost supervidovaného účinně pomáhat lidem.“⁷⁵

V kontextu s koncepcí diplomové práce se zaměřím na poradenskou supervizi. Jejimi hlavními cíly jsou:

- Verifikace správnosti svých postupů při práci s klientem, skupinou.
- Korigování neefektivních postupů.
- Rozšiřování možností a alternativ práce se specifickými případy.
- Prevence poškozování klientů poradcem.
- Učení a sbírání zkušeností.⁷⁶

Supervize je prováděna odborným pracovníkem zpravidla psychoterapeutem (supervizorem), který není součástí poradenského týmu a dochází do organizace.

⁷⁴ Hawkins, P., Shohet R., *Supervize v pomáhajících profesích*, 2004.

⁷⁵ Hawkins, P., Shohet R., *Supervize v pomáhajících profesích*, 2004, str. 59.

⁷⁶ Gabura, J., Pružinská, J.: *Poradenský proces*, 1995, str. 96.

Jeho úkolem je poradcům a celému poradenskému týmu pomáhat, nikoliv kontrolovat je či řídit, a podporovat poradce v plnění úkolů organizace.

Supervize je pro práci občanských poraden a pro poradce samé důležitou součástí jejich činnosti. Problémy, které se během práce poradce s klienty vyskytly, mohou být řešeny prostřednictvím supervize, a jejich sdílení umožňují poradcům získat náhled na vzniklou situaci. Komentáře, nápady a náměty ostatních kolegů, mohou být důležitým poznatkem a podnětem k jejich řešení.

Supervize, jejich četnost, a témata si koncipují jednotlivé poradny samostatně, ale je možno požádat také AOP, která zajišťuje tuto službu všem poradnám a jejich poradcům. V Občanské poradně v Brně je týmová supervize prováděna každé tři měsíce, vede ji externí odborný pracovník v tomto případě psycholog. Považuji za velmi přínosnou službu, kterou nabízí supervizor poradcům, a to individuální supervizi. Supervize je jedním z důležitých předpokladů efektivního fungování poradenského systému.

Dílčí závěr

V druhé kapitole jsem se zabývala specifiky poradenského procesu, samotné definici poradenství, druhy poradenství. Podrobněji jsem se zaměřila na specifika občanského poradenství, samotný průběh poradenského procesu, který se používá v občanských poradnách. Nejdůležitějším článkem poradenského procesu je samotná osobnost poradce a s ní související sociální komunikace. Rekapitulací můžeme dojít k závěru, že síť odborných, převážně nestátních institucí, které zajišťují odborné sociální poradenství, zahrnuje pracovníky mnoha profesí, jako jsou sociální pracovníci, psychologové, psychiatři, speciální pedagogové, sociologové, právníci a ti patří do rizikové skupiny, která může být ohrožena syndromem vyhoření. Jeho základní symptomy, a následné řešení prevence formou supervizí poradců a poradenských týmů je věnována poslední část kapitoly.

Všechny tyto profese dávají velký prostor pro dobrovolnické činnosti a práci dobrovolníků. Je zřejmé, že dobrovolník nemůže mít v některých případech takový stupeň vzdělání nebo odbornosti jako pracovníci, kteří se touto profesí zabývají, ale mohou být nápomocni. Svoji pomocí mohou ulehčit práci odborným pracovníkům

v pomáhajících profesích, která je velice náročná, a patří do rizikové skupiny, která je více ohrožena stresem a syndromem vyhoření.

Jednou z možností reálných vizí současného světa nám nabízí koncept rozvoje dobrovolnictví, a to jak v interdisciplinární tak multidisciplinární dimenzi.

3 DOBROVOLNICTVÍ JAKO FORMA POMOCI

V současném postmoderní společnosti, představuje fenomén dobrovolnictví aspekt, který není omezen hranicemi státu, náboženstvím, demografií, sociálními skupinami, představuje jednu z možností soužití, které je založeno na vzájemné pomoci a solidaritě. Dobrovolnictví má multikulturní rozměr a činnost dobrovolníků hraje nezanedbatelnou roli na místní i národní úrovni.

3.1 Vymezení terminologie v oblasti dobrovolnictví

Dobrovolnictví je fenomén, který lidskou společnost provází již mnoho let, jeho význam se měnil v souvislosti se změnami ve společnosti. S dobrovolnictvím souvisí pojmy, které se běžně používají, důležité je si tyto pojmy vysvětlit a utřídit.

Z názvu je patrné, že dobrovolnictví je něco co děláme dobrovolně, rozhodli jsme se pro to, ze své svobodné vůle. Do dobrovolnictví však můžeme zahrnout nejen činnost jednotlivce, ale také činnost organizací. V tomto případě již můžeme mluvit o dobrovolnické činnosti a činnosti samotných dobrovolníků. Dobrovolník daruje svůj čas, svoji energii, svůj lidský i profesionální potenciál v rámci nějaké činnosti ve prospěch druhých. Je zřejmé, že je potřeba si vymežit přesněji tyto pojmy. Odborníci se shodují na třech základních aspektech, které je vystihují. Dobrovolnictví je neplacené, vědomé, svobodné.

Frič, Pospíšilová uvádějí, že neexistuje shoda na jedné definici dobrovolnictví, zejména v akademické obci. Podle Dekkera a Halmana (2003) však najdeme v různých definicích opět tři společné prvky: „*dobrovolnictví je nepovinné, neplacené a je ve prospěch druhých.*”⁷⁷ Podle Dekkera a Halmana má ještě další prvek a tím je organizační kontext.⁷⁸

⁷⁷ Frič, P., Pospíšilová T. a kol. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, 2010, str. 9.

⁷⁸ Frič, P., Pospíšilová T. a kol. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, 2010.

Zjednodušenou definici dobrovolnictví uvádí P. Trantina, ⁷⁹ cituji: „*Dobrovolnictví pro mě osobně znamená stav mysli, snahu dělat něco bez nároku na odměnu pro druhé.*”⁸⁰

V Zákoně o dobrovolnické službě č. 198/2002 Sb., který je platný od roku 2003 v § 1 odst. 1 je uveden předmět úpravy za jakých podmínek stát podporuje dobrovolnickou službu, která je organizována podle výše zmíněného zákona a vykonávána dobrovolníky bez nároku na odměnu. V § 2 odst. 1 výše uvedeného zákona je dobrovolnická služba definována jako:

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

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

c) pomoc při uskutečňování rozvojových programů a v rámci operací, projektů a programů mezinárodních organizací a institucí, včetně mezinárodních nevládních organizací.”⁸¹

⁷⁹ P. Trantina, ředitel odboru pro záležitosti EU ministerstva školství, viz. www.msmt.cz/mezinarodni-vztahy/predsednictvi-eu-2009/dobrovolnictvi (8. dubna odvysílal ČRo 6(Studio STOP) pořad věnovaný dobrovolnictví a Evropské konferenci o mládeži, kterou pořádalo české předsednictví 12. a 13. března v Praze. Hosty pořadu byli Pavel Trantina, ředitel odboru pro záležitosti EU MŠMT, Michla Kadera, ředitel společnosti Cebre v Bruselu a Aleš Sedláček, předseda České rady dětí a mládeže.

⁸⁰ P. Trantina, ředitel odboru pro záležitosti EU ministerstva školství, viz. www.msmt.cz/mezinarodni-vztahy/predsednictvi-eu-2009/dobrovolnictvi (8. dubna odvysílal ČRo 6(Studio STOP) pořad věnovaný dobrovolnictví a Evropské konferenci o mládeži, kterou pořádalo české předsednictví 12. a 13. března v Praze. Hosty pořadu byli Pavel Trantina, ředitel odboru pro záležitosti EU MŠMT, Michla Kadera, ředitel společnosti Cebre v Bruselu a Aleš Sedláček, předseda České rady dětí a mládeže.

⁸¹ Zákon 198/2002 ze dne 1. ledna 2003 o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů. In Sbíрка zákonů, Česká republika. 2003.

Dikce zákona neuvádí termín dobrovolnická činnost, ale dobrovolnická služba, proto je nutné jejich rozlišení.

Tošner a Sozanská se pokusili rozlišit tyto dva pojmy a dle analogie slova „písmo” a „písemný” a navazující termín „písemnictví” Na základě této analogie vytvořili deskripci:

Dobrovolnická činnost je spojená s organizací dobrovolnictví, jako specifikum druhu lidské činnosti.

Dobrovolnou činnost či službu vymezili jako vlastní výkon dobrovolné pomoci.⁸²

Z textu bychom mohli odvodit, že je jasně dané co každá z definicí vystihuje. Frič upozorňuje na terminologický problém a popisuje rozdíl mezi dobrovolnickou a dobrovolnou odlišněji. V Česku se běžně používají oba termíny pro pojmenování činnosti, participace a aktivit dobrovolníků, „dobrovolná” vyjadřuje jen jeden atribut dobrovolné činnosti, tj. dobrovolnost, ale tato činnost má více atributů – jde o činnost neplacenou, činnost pro jiné. Naopak termín „dobrovolnická” vyjadřuje všechny uvedené atributy najednou.⁸³

Popsala jsem několik základních definicí dobrovolnictví, a jak vyplývá z předchozího textu, shodnout se na přesné terminologie může být problém. V souvislosti s tématem diplomové práce považuji za vhodnější používat výraz „dobrovolnická” protože je komplexnější.

Olga Sozanská ředitelka organizace Hestia Národního dobrovolnického centra uvedla na konferenci v Kroměříži konané ve dnech 15. a 16. května 2006 s názvem Dobrovolnictví ochrana před sociálním vyloučením následující: „*Naše zkušenosti z posledních let z programu pro nezaměstnané EQUAL potvrzují řadu výsledků výzkumu ze zahraničí, které dokládají, že dobrovolnictví je jednou z účinných cest, jak dát lidem pocit vlastní důležitosti a užitečnosti. Čím déle se dobrovolnictví profesionálně*

⁸² Tošner, J., Sozanská, O., Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. 2006.

⁸³ Frič, P., Pospíšilová T. a kol. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, 2010.

*zabýváme, tím více vidíme, že každý člověk, i když třeba sociálně, psychicky či fyzicky znevýhodněný, může něco společnosti nabídnout a být tak jejím hodnotným členem.*⁸⁴

Dobrovolník

Z hlediska jazykového je dobrovolník člověk, který dělá něco dobrovolně, ze svého přesvědčení, ze své svobodné vůle. Každý z nás v průběhu svého života je dobrovolníkem, aniž by se jako dobrovolník cítil. Pomáháme své rodině, svým blízkým známým nebo i cizími člověku, se kterým nás svedla dohromady náhoda, a on se před našima očima ocitl v nepříjemné situaci. K pomoci cizímu člověku na ulici nás vedou naše morální hodnoty, jednáme spontánně podle toho, jak to cítíme. Vůbec nás nenapadne, že bychom za to měli očekávat odměnu a že bychom mohli být označováni za dobrovolníka.

V diplomové práci se však zabývám veřejně prospěšným dobrovolnictvím. Dobrovolníky, kteří se svobodně rozhodli vykonávat svoji činnost pro druhé, bez nároku na odměnu, poskytují svůj čas, osobní i profesní znalosti a to vše nabízejí prostřednictvím dobrovolnických center. Mohou se také obrátit na nejbližší organizaci, která se touto činností zabývá a kde jim mohou poradit.

Zákon o dobrovolnické službě č. 198/2002 Sb. v § 3 odst. 1. písm. a), b) nám vymezuje, kdo může být dobrovolník

- Fyzická osoba starší 15 let, pokud se jedná o výkon dobrovolnické služby na území ČR
- Fyzická osoba starší 18 let, pokud se jedná o výkon služby v zahraničí.⁸⁵

Legislativní rámec upravuje dále Zákon o sociálních službách č. 108/2002 Sb. § 115 odst. 2. Dikce zákona vymezuje okruh pracovníků, kteří působí v sociálních

⁸⁴ Sborník konference Dobrovolnictví – ochrana před sociálním vyloučením, Kroměříž, 16. a 16. května 2006. Slovo úvodem, str. 11.

⁸⁵ Zákon 198/2002 ze dne 1. ledna 2003 o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů. In Sbirka zákonů, Česká republika. 2003.

službách a vykonávají odbornou činnost, § 116 vymezuje okruh činnosti, které vykonává pracovník v sociálních službách.

Dobrovolník může pracovat v sociálních službách v akreditovaném režimu.⁸⁶ Podle výše uvedeného zákona nemá status pracovníka v zaměstnaneckém poměru, a z toho vyplývajících pracovních práv a povinností a proto se výkon jeho činnosti řídí občanským zákoníkem.⁸⁷

Dobrovolníci vykonávají svoji činnost podle § 2, odst. 2 Zákona o dobrovolnické službě č. 198/2002 Sb. a z toho vyplývá, že by měli mít uzavřenu smlouvu o výkonu dobrovolnické služby dle § 5, odst. 1,2,3, výše uvedeného zákona.⁸⁸

Frič, Pospíšilová uvádějí rozlišení dobrovolníka podle jeho zaměření na:

- *Kolektivní (klasický dobrovolník)* pro něhož je dobrovolnictví: ⁸⁹ „v zásadě výrazem příslušnosti ke skupině a způsobem vyznačení hranic určité komunity (Hustinx, 2004, s. 552).“⁹⁰
- *Reflexní dobrovolník* – specifíkem je vyšší mobilita a flexibilita ve většině oblastí jeho života a dobrovolnictví je integrální složkou aktivního přístupu k vytváření vlastního života a identity.⁹¹

Společenské změny vedou k vyšší individualizaci dobrovolnictví a v důsledku toho se začínají vytrácet kolektivní dobrovolníci.⁹²

⁸⁶ Zákon 198/2002 ze dne 1. ledna 2003 o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů. In Sbíрка zákonů, Česká republika. 2003.

⁸⁷ Zákon č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník ve znění účinném od 1. 1. 2013, naposledy novelizován zákonem č. 428/2011 Sb. ze dne 6. listopadu 2011. In Sbíрка zákonů, Česká republika. 2011.

⁸⁸ Zákon 198/2002 ze dne 1. ledna 2003 o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů. In Sbíрка zákonů, Česká republika. 2003.

⁸⁹ Frič, P., Pospíšilová T. a kol. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, 2010, str. 70.

⁹⁰ Viz. Frič, P., Pospíšilová T. a kol. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, 2010, str. 70.

⁹¹ Frič, P., Pospíšilová T. a kol. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, 2010.

⁹² Frič, P., Pospíšilová T. a kol. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, 2010.

3.2 Druhy a hodnoty dobrovolnické činnosti

Dobrovolnictví je chápáno jako komplexní společenský fenomén, který však zahrnuje nejen dobrovolnické aktivity, ale i jejich organizační, kulturní a institucionální sféru. Na dobrovolnictví je nutné pohlížet ze dvou úhlů pohledu na jedné straně, samotná individuální činnosti dobrovolníků a na druhé straně charakteristický způsob, jak je jejich činnost sociálně stimulována, regulována a reflektována.⁹³

Pro lepší orientaci uvádím několik kategorií dobrovolnických činností.

Druhy dobrovolnické činnosti

Základní dělení dobrovolnických činností vymezuje Zákon o dobrovolnické službě⁹⁴

Dobrovolnictví se dělí na:

- *Krátkodobé* – většinou se jedná o pomoc při zajištění jednorázových akcí různých organizací, délka nepřesahuje tři měsíce
- *Dlouhodobé* – minimální délka čtyři měsíce, ale může trvat i několik let.⁹⁵

Tošner, Sozanská rozděluje dobrovolnictví na:

- *Občanskou výpomoc* (někdy můžeme hovořit o sousedské výpomoci) – její zaměření je na členy rodiny, příbuzné, sousedy a přátele.
- *Dobrovolnictví vzájemně prospěšné* – probíhá v rámci komunity, např. v obci, ve sportovním klubu apod.

⁹³ Frič, P., Pospíšilová T. a kol. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, 2010.

⁹⁴ Zákon 198/2002 ze dne 1. ledna 2003 o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů, § 2. odst. 3., In Sbíрка zákonů, Česká republika. 2003.

⁹⁵ Zákon 198/2002 ze dne 1. ledna 2003 o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů, § 2. odst. 3., In Sbíрка zákonů, Česká republika. 2003.

- *Dobrovolnictví veřejně prospěšné* – jeho činnost je prováděna v nestátních neziskových organizacích, v dobrovolnických centrech, která jsou již zaměřena na určitou oblast a v těchto institucích vykonávají činnost dobrovolníci. Mohou to být jednorázové akce nebo dlouhodobější spolupráce.⁹⁶

Druhy dobrovolné činnosti můžeme segmentovat i podle hledisek:

Hledisko historického vývoje

- *Evropský model – komunitní* – základem je setkávání se dobrovolníků v přirozeném prostředí, komunitě a spojuje je společný zájem, jedná se zejména o církve, sportovní organizace apod.
- *Americký model – manažerský* – dobrovolníci vykonávají činnost prostřednictvím profesionálně řízených dobrovolnických center. Tento model převládá ve větších městech.

Hledisko cesty, kterou se dobrovolnictví ubírá

- Dobrovolnictví, které vzniká „*zdola nahoru*“ – nejdříve vzniká jako neformální skupina, zaměřená na společenskou činnost a postupně buduje neformální strukturovanou skupinu, až dospěje k registrované neziskové instituci. Např. občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti.
- Dobrovolnictví, které působí „*zvenčí dovnitř*“ – organizace již vzniklá, v níž pracují kmenový pracovníci, profesionálové a která se rozhodla s dobrovolníky spolupracovat, jedná se většinou o nemocnice, domovy pro seniory, výchovná zařízení apod.

Hledisko časového vymezení

- *Dobrovolníci zapojeni do jednorázových akcí* – různé kampaně, sbírky pořádané jen párkrát do roka. Činnost dobrovolníka není příliš formalizována, většinou je dohoda o pomoci pouze ústní.

⁹⁶ Tošner, J., Sozanská, O., Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. 2006.

- *Dlouhodobá Dobrovolná pomoc* – charakteristickými rysy je opakovatelnost a pravidelnost vykonávání dobrovolnické činnosti. Po formální stránce je nutná písemná smlouva o činnosti, protože organizace zpravidla zaškoluje pracovníky, může ho vysílat na školení mimo organizace, může mu zajistit pojištění apod.
- *Dobrovolná služba* – charakteristickými znaky je dlouhodobý závazek, v rádech měsíců, ale i let, činnost mimo svoji zemi, vysoká náklady na přípravu dobrovolníka. Dobrovolná služba musí být profesionálně organizována.⁹⁷

Tošner, Sozanská ukazují na rozdělení dobrovolnictví podle role jakou má dobrovolník v organizaci.

Hledisko role, jakou hraje dobrovolnictví v organizaci

- *Chod organizace je přímo závislý na dobrovolnících* – dobrovolníci jsou součástí malé skupiny kmenových zaměstnanců – profesionálů a svou činností se přímo podílejí na plnění cílů organizace, např. kampaně, ekologické aktivity apod.
- *Dobrovolníci vykonávají činnost spolu s profesionálními zaměstnanci* – charakteristickým znakem je, že dobrovolnická činnost není základem provozu instituce. Dobrovolníci participují na zajišťování chodu pomocných činností v organizaci, např. pomoc s úklidem, zahradou apod.
- *Činnost dobrovolníků není pro vlastní chod organizace nepostradatelná* – činnost dobrovolníků zkvalitňuje a doplňuje služby poskytované organizací, např. volnočasové aktivity v domovech pro seniory, výchovných zařízeních, nemocnicích apod.⁹⁸

⁹⁷ Tošner, J., Sozanská, O., Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. 2006, str. 38,39,40.

⁹⁸ Tošner, J., Sozanská, O., Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. 2006, str. 39,40.

Podobně člení dobrovolnictví i Firč, Pospíšilová, avšak terminologie je odlišná.

- *Neformální dobrovolnictví* – existuje v komunitách, sousedská výpomoc apod.⁹⁹ Srovnání (totožná s občanskou výpomocí a dobrovolnictví vzájemně prospěšné). Tošner, Sozanská.
- *Formální dobrovolnictví* – dobrovolnická činnost pro dobrovolnou neziskovou organizaci nebo jejím prostřednictvím.¹⁰⁰ Srovnání (totožné s dobrovolnictvím veřejně prospěšným). Tošner, Sozanská.

Hodnoty dobrovolnictví

Na dobrovolnictví můžeme pohlížet jako na živý organismus, měnící si v důsledku změn ve společnosti. S tím souvisí i změny hodnot dobrovolnictví. Některé hodnoty mohou být v pozadí, jiné se dostávají do popředí.

Základními hodnotami¹⁰¹ v sociální oblasti, do které bezesporu dobrovolnictví patří, jsou hodnoty, které by svým charakterem měly spadat do obecných etických hodnot lidské reciprocity.

- Hodnoty mravního vědomí.
- Hodnoty povahových vlastností člověka.
- Hodnoty mezilidských vztahů.
- Hodnoty lidského jednání.¹⁰²

⁹⁹ Frič, P., Pospíšilová T. a kol. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, 2010.

¹⁰⁰ Frič, P., Pospíšilová T. a kol. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, 2010.

¹⁰¹ **Hodnoty (values)** – To, co daná společnost, skupina nebo jednotlivec považují za žádoucí, vhodné a dobré – o co usilují. V pomáhajících profesích je hodnotová orientace pracovníka významným činitelem ovlivňující jeho angažovanost. (Matoušek, O., Slovník sociální práce, 2003, str. 77).

¹⁰² Mátel, A., Schavel, M., Mühlpachr, P., Roman, T., Aplikovaná etika v sociální práci, 2010.

Deskripci vývoje hodnot podle změn ve společnosti se podrobně věnuje Frič, Pospíšilová¹⁰³ Základní rozdělení je na hodnoty individuální a hodnoty kolektivní.

Individuální hodnoty – jak už vyplývá z názvu, jsou to hodnoty zaměřené na individualitu člověka. Individuální hodnoty jsou silně ovlivněny hodnotami společnosti. Současná postmoderní společnost s nárůstem individualizace se mění hodnotové priority z hodnot ekonomických a fyzické bezpečnosti a respektu k autoritám, na hodnoty sebevyjádření, svobody, participace, solidarity, demokracie, sebedeterminace, rozvoj osobnosti, poznání, smysluplnost a celkově je kladen důraz na kvalitu života. Proces individualizace dobrovolnictví přináší posun v hodnotovém jádru dobrovolnictví. Hodnotová křivka se posouvá od hodnot jako je altruismus, občanské ideály, k hodnotám individuálním, jako jsou seberealizace, praktický užitek, ale s vidinou smysluplného a realizovaného projektu, který přinese skutečnou změnu.

104

Na individuální hodnoty dobrovolnictví pohlíží za tří perspektiv:

1. *Nezisková perspektiva* – hodnota dobrovolnictví je v jeho nezištnosti, hodnota altruismu, humanismu, soucitu s trpícími, péče o druhé, většinou mají náboženský podtext.
2. *Perspektiva občanské společnosti* – hodnota občanských ctností, občanská zodpovědnost, povinnost, hodnota vzájemné pomoci a svépomoci, naplňování ideálů rovnosti a spravedlnosti. Jejich míra a je závislá na morálních hodnotách dané společnosti.
3. *Volnočasová perspektiva* – hodnoty seberealizace, zábavy, hodnota kreativního sebevyjádření, zábava, relaxace, ale i hodnoty související s prestiží a profesní kariérou.¹⁰⁵

¹⁰³ Frič, P., Pospíšilová T. a kol. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, 2010.

¹⁰⁴ Frič, P., Pospíšilová T. a kol. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, 2010.

¹⁰⁵ Frič, P., Pospíšilová T. a kol. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, 2010.

Kolektivní hodnoty – hodnoty dobrovolnictví na kolektivní úrovni, tzn. na úrovni sociálních institucí, působících v oblasti dobrovolnictví. Změnami individuálních hodnot se mění i hodnoty kolektivní a je nutno reagovat na tyto změny zejména v oblastech jako jsou: profesionalizace personálu v sociálních institucích, nové trendy řízení jakým je management dobrovolnictví, mentoring, apod. nové organizační strategie pro získávání a udržení dobrovolníků.¹⁰⁶

Ze shodných perspektiv jak na individuální hodnoty pohlíží i na hodnoty kolektivní.

1. *Nezisková perspektiva* - spojení s hodnotami, které patří do oblastí ekonomických a veřejně - politických, důležitou hodnotou je hodnota dobrovolnické práce (tématu se věnuji podrobněji v kapitole 3.4 koordinace dobrovolníků a jejich hodnocení). Dále ty, které spadají do již konkrétnějších oblastí, jako je nezaměstnanost, řešení problémů cílových skupin, např. senioři, děti, mládež cizinci apod.
2. *Perspektiva občanské společnosti* – jedná se o hodnoty související s demokratickou společností, obecnou důvěrou ve společnost, sociální soudržnost.
3. *Volnočasová perspektiva* – zaměřeno na hodnoty, jako jsou kultura, socializace mládeže, prevence kriminality, sport, přátelství apod.¹⁰⁷

Segmentace dobrovolnictví nám větší měrou přiblížila jak obsáhlé, pestré, zajímavé a inspirativní může být dobrovolnictví a jaké má široké spektrum svého působení. Může nám otevřít pomyslné dveře do zajímavých oblastí, ale proč se k tomu rozhodneme, co nás k tomu vede, jaké potřeby, zájmy, ideály a jaká motivace? Na otázky se pokusím odpovědět v následující kapitole.

¹⁰⁶ Frič, P., Pospíšilová T. a kol. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, 2010.

¹⁰⁷ Frič, P., Pospíšilová T. a kol. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, 2010.

3.3 Motivace dobrovolníků

Každý z nás se může rozhodnout ve svém životě vykonávat službu pro druhé, její formy mohou být různé. Jedno by však měli mít společné, ten kdo nabízí dobrovolnou službu, by měl jít cestou svých možností a schopností.

Položíme si otázku, co vede dobrovolníky vykonávat tuto službu, záměrně neuvádím práci, protože se domnívám, že dobrovolník nabízí službu nikoliv práci, protože za práci je většinou očekávána nějaká odměna, a to převážně finanční. Dobrovolnická činnost nám může přinášet také odměny, ale jinou formou např: poděkování, pomoc potřebnému, dobrý pocit, osobní růst.

Pochopením druhého pro nás může znamenat dozvídat se i něco o sobě a porozumět sobě samému jako člověku, který má potřebu nabízet pomoc.

Karel Marx vyjádřil tuto myšlenku slovy: „*Jen je – li tu člověk pro druhé, je tu také sám pro sebe.*”¹⁰⁸

Všechna lidská činnost podléhá různým typům motivace, nejinak je to i v dobrovolnictví. Záměrně se nebudu zabývat motivací obecně, ale v souvislosti s tématem diplomové práce se zaměřím na motivaci dobrovolníků.

Motivace dobrovolníků

V odborné literatuře jsou uvedeny dva základní přístupy. Ke zkoumání motivace dobrovolníků.

1. *Psychologický přístup* – jež obsahuje koncept „prosociální osobnost” (Finkelstein et al., 2005, Penne, Fritzsche, 1993). Je charakteristickým souborem hodnot, potřeb a vlastností, které takto zaměřenou osobnost předurčují a motivují k dobrovolnictví.
2. *Sociologický přístup* – vychází z predikce, že motivace k dobrovolnictví je podmíněna sociálně.¹⁰⁹

¹⁰⁸ Viz Sborník konference Dobrovolnictví – ochrana před sociálním vyloučením, Kroměříž, 15. a 16. května 2006.

B. Šmajsová-Buchtová, článek Pravidla a zásady dobrovolnické práce, str. 20.

¹⁰⁹ Frič, P., Pospíšilová T. a kol. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, 2010.

Považuji za významné věnovat se uvedeným přístupům podrobněji v souvislosti s motivací dobrovolníků.

1. *Psychologický přístup* jak vyplývá z výše uvedené definice, je přístup zaměřený na osobnostní vlastnosti jedince, zejména se jedná o altruistickou osobnost. S tím je spojená *altruistická motivace* k dobrovolnictví, jež charakterizuje lásku k bližnímu, pocit solidarity s chudými, empatie, dodání naděje jedincům v nepříznivé sociální situaci, konání ve prospěch veřejného blaha lidstva. Altruistická motivace je postavena na sentimentálním základu a je též nazývána *emociální motivací*. Odborníky však bývá tato motivace občas zpochybňována, důvodem pochybností, je samá podstata přirozeného chování jedince Člověk nedělá nic, z čeho by neměl nějaký zisk.¹¹⁰

Altruistická motivace však přináší zisk, v podobě dobrého pocitu ze smysluplné práce, takto zaměření dobrovolníci jsou právě motivováni tímto vnitřním pocitem, líbí se jim být altruista.

Altruistickou motivaci lze považovat za platnou a relevantní pro dobrovolnictví.¹¹¹

Psychologové, kteří se zabývají vnitřními motivy, zahrnuly do konceptů měření motivace i *motivaci egoistickou*. Už ze samé podstaty egoismu je zřejmé, že dobrovolník poskytuje něco za něco, tato motivace vede dobrovolníka k tomu, aby ve své činnosti hledal prvky, které jsou užitečné i pro něho, ale současně koná i dobro pro druhé. Egoistická motivace je jistě právem považována za motivaci dobrovolníků.¹¹²

¹¹⁰ Frič, P., Pospíšilová T. a kol. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, 2010.

¹¹¹ Frič, P., Pospíšilová T. a kol. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, 2010.

¹¹² Frič, P., Pospíšilová T. a kol. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, 2010, str. 107.

2. *Sociologický přístup* – sociologové se věnují motivaci dobrovolníků v širším kontextu s prostředím a společností. *Sociální motivace* – hledá odpovědi na otázky. Proč lidé dobrovolně pracují, proč konvertují k dobrovolníkům, proč tam zůstávají? Pohled sociologie na sociální motivaci dobrovolníků vyplývá ze socializace¹¹³ jednotlivců ve skupinách. Dobrovolnictví a dobrovolnické organizace představují specifický sociální svět, který vytváří vlastní soubor norem, které ovlivňují chování jedinců, kteří nepatří do skupiny dobrovolníků.¹¹⁴

Tři základní normy, které motivují jedince k dobrovolnické participaci.

1. *norma generalizované participace* – očekávám, že pomoc druhým nám bude v budoucnu oplacena, když to budeme potřebovat a má povinnost splatit dluh z minulosti.
2. *norma spravedlivosti* – zastupovat ty, kteří se nemohou bránit a potírat nespravedlnost.
3. *norma sociální zodpovědnosti* – pomáhat bližním a druhým lidem je považováno za občanskou či křesťanskou povinnost. Motivuje dobrovolníky k tomu, že považují svoji činnost jako vlastní konání dobra, ztotožnili se s ideologií vytvoření lepší společnosti, s prototypem dobrého člověka, který je platný v kultuře nebo společnosti ve které žije.¹¹⁵

Normativní motivace poskytuje sociální interakci,¹¹⁶ kde nejdůležitější roli hraje komunita.¹¹⁷ Vytváří určitá pravidla, klima důvěry, svépomoci, kolektivní identitu, která

¹¹³ Socializace - proces utváření osobnosti člověka. Spočívá v osvojování kultury a v začleňování jedince do systému společenských vztahů postupným vytvářením vazeb s jinými lidmi. (Matoušek, O., Slovník sociální práce, 2003, str. 205).

¹¹⁴ Frič, P., Pospíšilová T. a kol. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, 2010, str. 108.

¹¹⁵ Frič, P., Pospíšilová T. a kol. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, 2010.

¹¹⁶ Sociální styk, v jehož rámci dochází k vzájemnému působení lidí, tak, že chování jednoho se stává podnětem pro chování druhého. (Matoušek, O., Slovník sociální práce, 2003, str. 87).

zpravidla její nositele motivuje k obětování se ve prospěch celku. Motivace participování na aktivitách dobrovolnické komunity může však také být otázkou společenské prestiže, seberealizace, sociálního zviditelnění.¹¹⁸

Jako jeden z nejdůležitějších motivů k dobrovolnictví je přímá žádost od známých či přátel, kteří působí v komunitě a kterým dotyčný důvěřuje.¹¹⁹

Na základě výzkumu na téma dobrovolnictví v ČR¹²⁰ byly vytipovány tři základní motivace k dobrovolnictví:

1. *Motivace konvenční či normativní* – dobrovolníka motivují morální normy, obecná neformální pravidla chování, motivace se opírá o základní myšlenky křesťanství a představ o správném způsobu života určité skupiny obyvatelstva.¹²¹ Srovnání Firč, Sozanská (altruistická).
2. *Motivace reciproční (vzájemný)* – takto motivovaní dobrovolníci chápou svoji činnost jako spojení dobra pro druhé a vlastního prospěchu. Získávají nové zkušenosti, navazují nové vztahy, uplatňují svoje schopnosti.¹²² Srovnání: Frič, Sozanská (motivace egoistická).
3. *Motivace nerozvinutá* – rozhodujícím aspektem je soubor prvků, obsahujících důvěru v organizaci, pro niž by měla být činnost vykonávána, přesvědčení o smysluplnosti činnosti, pocit, že prostřednictvím dobrovolnictví se mohou podílet na šíření dobra.¹²³

¹¹⁷ Společenství lidí žijících či kooperujících v jedné instituci nebo lokalitě. (Matoušek, O., Slovník sociální práce, 2003, str. 92).

¹¹⁸ Frič, P., Pospíšilová T. a kol. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, 2010.

¹¹⁹ Frič, P., Pospíšilová T. a kol. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, 2010.

¹²⁰ V letech 1999-2000 byl v ČR proveden výzkum realizovaný Nadací rozvoje občanské společnosti (NROS), Agenturou neziskového sektoru (AGNES) a Agenturou STEM ve spolupráci s nadací VIA a občanským sdružením HESTIA (Frič a kol., 2001) viz (Tošner, J., Sozanská, O., Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. 2006).

¹²¹ Tošner, J., Sozanská, O., Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. 2006.

¹²² Tošner, J., Sozanská, O., Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. 2006.

¹²³ Tošner, J., Sozanská, O., Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. 2006.

Dosud jsem se věnovala deskripci motivů dobrovolníků, které můžeme považovat za prospěšné pro vykonávání dobrovolnických činností, ale existují i motivy které mohou být nevhodné, nebo dokonce nebezpečné pro výkon dobrovolnických činností. Považuji za nutné tyto motivy neopomenout.

Podle Vitoušové (1998)¹²⁴ je to devět motivů:

1. *„Soucit vedoucí k degradaci klienta.*
2. *Nepřiměřená a zbytečná zvědavost.*
3. *Služba pramenící z pocitu povinnosti.*
4. *Skutkaření, snaha něco si zasloužit.*
5. *Touha obětovat se, osobní neštěstí, se kterým si uchazeč neví rady, a proto chce ve službě hledat vlastní duševní rovnováhu.*
6. *Osamělost a z ní pramenící touha po přátelství.*
7. *Pocit vlastní důležitosti, nenahraditelnosti.*
8. *Nedostatek sebeúcty a s ním spojená touha potka ještě ubožejší lidi.*
9. *Panovačnost, touha ovládat jiné a uplatnit svůj vliv.*”¹²⁵

Rozpoznat negativní motivy dobrovolníků nemusí být v praxi snadné. Tíha odpovědnosti spočívá větší měrou na tom, kdo má ve své kompetenci výběr a přijímání dobrovolníku v organizaci. Tímto se dostáváme k další kapitole, která bude zaměřena na proces výběru, přijímání, zaškolování a postupného začleňování dobrovolníků do činnosti přijímající organizace.

3.4 Koordinace dobrovolníků a jejich hodnocení

Činnost dobrovolníků prostupuje napříč celým spektrem organizací, které působí v oblasti pomáhajících profesí, obvykle se jedná o neziskový sektor. Základní

¹²⁴ Viz. Tošner, J., Sozanská, O., Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. 2006.

¹²⁵ Tošner, J., Sozanská, O., Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. 2006, str. 46.

organizační formy jsou zejména občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti, účelové zařízení církví, nadace a nadační fondy, apod. Dobrovolníci však najdou uplatnění i v dalších institucích tzv. kmenových neziskových organizací, např. nemocnice, domovy pro seniory, výchovná zařízení, školy apod.

Pro názornost uvádím několik oblastí, kde dobrovolníci mohou vykonávat svoji činnost. V závorce jsou uvedeny příklady organizací působící v ČR.

- *Sociální a zdravotní oblast* – nejpočetněji zastoupena, instituce působící v těchto oborech se postupně stávají partnerem vlády, a podílejí se na utváření sociální politiky státu, zejména charakteru poskytování sociálních služeb. Dobrovolníky připravují dobrovolnická centra¹²⁶ a v nich působí koordinátoři dobrovolníků.¹²⁷ (Česká katolická charita, Nadace Olgy Havlové).
- *Kulturní oblast* – dobrovolníci se zaměřují na ochranu a revitalizaci památek, věnují se propagaci české kultury doma i v zahraničí.(Symposions).
- *Sportovní a vzdělávací činnost* – mimoškolní volnočasové aktivity, působí v zájmových kroužcích, činnost dobrovolníků má charakter vzájemně prospěšné dobrovolné aktivity. (Hestia).
- *Zahraniční dobrovolná služba* – v ČR až po roce 1989, vysílání dobrovolníků do zahraničí, tato činnost je většinou doménou mladých lidí. (EVS-Evropská dobrovolná služba, ADRA, Člověk v tísni).
- *Ochránci životního prostředí* – dobře organizovaná síť v celostátním i mezinárodním měřítku. Spolupracují s odborníky, mají velkou mediální publicitu. (Hnutí DUHA, Greenpeace).

¹²⁶ Např. <http://www.ratolest.cz/dobrovolnicke-centrum>, <http://www.dc-motylek.cz>

¹²⁷ Koordinátor dobrovolníků se řídí pravidly managementu dobrovolnictví, specificky upravenými pro konkrétní klienty či oblast služeb. Koordinátor dobrovolníků je nová profesní pozice obsahující prvky sociální práce a personalistiky.(Viz. <http://www.dobrovolnik.cz/management-dobrovolnictvi/>).

- *Humanitární organizace a organizace na ochranu lidských práv* – působí v konfliktních a krizových oblastech, pomáhají při živelných katastrofách, (ADRA, Člověk v tísni). Pomoc znevýhodněným skupinám občanů při ochraně lidských práv. (Asociace občanských poraden, Bílý kruh bezpečí).

Tak jako každá činnost musí být řízena a koordinován tak i dobrovolnictví, aby plnilo efektivně svoji úlohu ve společnosti, musí mít jeho řízení profesionální charakter.

Potřeba profesionalizace dobrovolnické činnosti dala vzniknout novému oboru a tím je management dobrovolnictví.

Metodický proces práce s dobrovolníky

Obsah této části je rozdělen do dvou segmentů. Prvním je postup práce s dobrovolníky prostřednictvím dobrovolnických center, podrobněji představím jeden z programů dobrovolnických center. V druhé části se budu věnovat postupu individuálnímu, v konkrétní organizaci, s kterým mám osobní zkušenost. Již jsem zmínila (kapitola 2), že vykonávám dobrovolnickou činnost v Občanské poradně v Brně. Domnívám se, že oblast přijímání, zaškolování, a samotná činnost dobrovolníků v OP není veřejnosti známá. Uveřejnění informací jsem konzultovala s vedením OP, a byl mi dán souhlas s použitím jak materiálů, tak popisu práce s dobrovolníky.

Koordinace dobrovolné činnosti v dobrovolnických centrech.

Dobrovolnická centra zajišťují tyto činnosti:

- Zprostředkovávají zájemcům příležitosti k dobrovolné činnosti.
- Vyhledávají dobrovolníky pro organizace, které je potřebují.
- Vzdělávají manažery.
- Organizují vlastní dobrovolnické programy.
- Vytváří a udržují příslušné informační databáze.
- Propagují dobrovolnictví v médiích.
- Spolupracují se státními institucemi (kraje, obce, města ústřední orgány státní správy).

- Účastní se i mezinárodní spolupráce v dobrovolnických aktivitách.¹²⁸

Dobrovolnická centra¹²⁹ se věnují širokému spektru oblastí, důležité je však, aby jejich činnost byla koordinována a aby byla zajištěna efektivnost a splnění cílů je nutno vykonávat tuto činnost prostřednictvím profesionálně vypracovaných programů zaměřených na určité sociální skupiny s jasně danými cíly a postupy práce. Blíže bych představila jeden z programů, jedná se o program Pět P.¹³⁰

Jedním ze znaků postmoderní společnosti, je ztráta mezigeneračních vztahů v rodině a tím může být narušen vývoj jedince. Zejména v sociálně znevýhodněném prostředí, např. chudoba v rodině, více dětí, v rodině je jen jeden rodič apod.

V ČR začali vznikat mentorové programy zaměřené na výchovu dětí a mládeže, nejznámější je program *Pět P*¹³¹ – *péče, prevence, podpora, přátelství, pomoc*. Základní myšlenkou je dobrovolný individuální vztah dospělého mentora – dobrovolníka a dítěte. Tímto programem se zabývá více dobrovolnických center, např. Hestia, Adroea, Matásek apod.

V textu se objevila pro většinu z nás asi neznámá slova, jejíž význam nám může unikat. Co vlastně tato slova znamenají?

Obecná charakteristika mentoringu je vymezena takto: „*mentoring je blízký, individuální vztah staršího, zkušenějšího mentora, který má zájem předat své zkušenosti a vědomosti mladšímu, méně zkušenému chráněnci (mente)*.”¹³²

Slovo mentor se používá pro označení osoby nebo osob, které mají specifický výchovný vliv na dítě a vyskytují se v jeho blízkém okolí. Nejbližším mentorem pro dítě je jeho

¹²⁸ Tošner, J., Sozanská, O., Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. 2006

¹²⁹ Matoušek, O., Slovník sociální práce, 2003, str. 54.

¹³⁰ <http://www.hest.cz/dobrovolnicke-programy/pet-pe/>

¹³¹ <http://www.hest.cz/dobrovolnicke-programy/pet-pe/>

¹³² Broumovská, T., Seidlová Málková, G., Mentoring – výchova k profesionálnímu dobrovolnictví, Praha, 2010, str. 11

rodič, který však nemusí plně plnit svoji rodičovskou úlohu, ale i tak velkou měrou přispívá k osobnostnímu, emočnímu a kognitivnímu vývoji dítěte. Mentorem však mohou být prarodiče, učitelé, příbuzní známí apod.¹³³

Princip mentorského vztahu je základním stavebním kamenem a posláním mentorského programu *Pěti P*. Jeho hlavní myšlenkou je nabízet pomoc dětem, jejichž vývoj je nebo může být ohrožen nepříznivými podmínkami, ve kterých žijí a vyrůstají.

Důležitou úlohu v koncepci hraje mentor dobrovolník, jeho vstup i vstup dítěte do programu je dobrovolný, posláním dobrovolníka je:

- Vytvoření kamarádkého vztahu s dítětem, dítě se s ním schází ve svém volném čase při různých činnostech např.. sport, kultura, hry, výlety apod.
- Vytvoření vztahu, který pro dítě může znamenat zázemí, bezpečný prostor, přátelství.

Dlouhodobý vztah dítěte s mentorem - dobrovolníkem má vytvářet prostor pro růst jeho sociálních dovedností, posilovat jeho sebevědomí a rozšířit jeho motivaci k navazování přirozených vrstevnických vztahů.¹³⁴

Cílovými skupinami programu jsou děti, které mohou mít tyto problémy:

- Vyrůstají v neúplných rodinách
- mají potíže ve škole
- problémy s navazováním kontaktů s vrstevníky
- rodiče jsou pracovně vytížení a děti tím mohou trádat
- děti pod vlivem party
- mimořádně nadané děti, v důsledku toho mohou být vyřazení z kolektivu apod.¹³⁵

Deskripci mentoringového programu *Pět P* jsem zvolila z důvodu, že jsem chtěla názorně ilustrovat, jaké mohou být efektivní nástroje neformální výchovy dětí a mládeže. Mohou doplňovat sociální služby pro práci s dětmi a mládeží, které jsou

¹³³ Broumovská, T., Seidlová Málková, G., *Mentoring – výchova k profesionálnímu dobrovolnictví*, Praha, 2010.

¹³⁴ <http://www.petpcb.cz/clanky/o-programu-pet-p.html>

¹³⁵ <http://www.petpcb.cz/clanky/o-programu-pet-p.html>

ohroženy sociálním vyloučením a jak důležitou úlohu zastávají dobrovolníci – mentoři v oblasti neformálního vzdělávání a ve volnočasových aktivitách.

Dovolím si citovat:

„Pokud chceš rychle dosáhnout cíle, pak běž sám, ale pokud chceš dojít daleko, pak si s sebou vezmi přítele (Andrea Holzinger).”¹³⁶

Mohu konstatovat, že náplň práce dobrovolnických center je obširná a její podrobnější studium a zpracování všech činností by mohlo být tématem samostatné práce. V souvislosti s tématem diplomové práce se zaměřím na vlastní práci s dobrovolníky.

V dobrovolnických centrech pracuje koordinátor dobrovolníků, jehož pracovní náplní je výběr, školení, postupný výcvik, řízení, supervize a následné hodnocení dobrovolníků a je důležitou součástí dobrovolnického managementu.¹³⁷

1. *Získávání dobrovolníků* – konkrétní způsoby jakou formu zvolí koordinátor, záleží na jeho kreativitě, zkušenostech, znalosti prostředí, osvědčených metodách apod. Mohou to být např. média, letáky, náborové akce, vzájemná spolupráce s dobrovolnickými centry, osobní kontakty apod.
2. *Výběr a výcvik uchazečů o dobrovolnickou činnost* – záleží na charakteru činnosti, kterou budou dobrovolníci vykonávat, a podle zaměření bude zvolen vhodný postup. V praxi se osvědčuje forma dotazníku, prostřednictvím kterého získáme informace o motivaci dobrovolníka, jeho zájmech, představách apod. Na základě takto získaných informací můžeme uchazeče o dobrovolnickou činnost zařadit do vhodných školení a výcviků. Přípravu můžeme rozdělit do dvou částí, obecné a odborné. Obecná část seznámí dobrovolníka se základními informacemi, dozví se o svých právech a povinnostech, s provozním řádem organizace, s úkoly organizace, svojí rolí

¹³⁶ Viz. Motschnig R., Nykl L. Komunikace zaměřená na člověka, 2011.

¹³⁷ Tošner, J., Sozanská, O., Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. 2006.

v organizaci, apod. Odborná část obsahuje výcvik často metodou hraní rolí, seznámení s obsahem činnosti, součástí může být i psychologické posouzení dobrovolníka z hlediska jeho osobnosti (posuzuje psycholog), výběr vhodného klienta apod.¹³⁸

Po absolvování těchto dvou fází, může dobrovolník začít vykonávat svoji činnost, fáze procesu, které jsem zde popsala, nebývají většinou časově ohraničené, protože jeho zvládnutí je individuální. Může se stát, že dobrovolník zjistí, že činnost nechce vykonávat, nebo koordinátor již v průběhu zaškolovacích procesu dojde k závěru, že uchazeč není vhodný. Povinností koordinátora je i zvládnout tyto nepříjemné situace.

Poslední fází procesu je samotné hodnocení dobrovolníků, jejich odměňování a ocenění.

Hodnocení, odměňování a ocenění dobrovolníků – hodnocení jednorázových akcí je méně náročné a zpravidla probíhá po jejím skončení. Složitější je to u dlouhodobějšího procesu. Hodnocení, které se provádí ve firmách odbornými pracovníky, není zpravidla v neziskové sféře možné, z finančních důvodů. Koordinátoři proto oslovují studenty humanitních oborů, pro které by mohlo být zpracování hodnocení přínosné pro jejich studium apod.¹³⁹

Hodnocení dobrovolnické práce je důležitým ekonomickým aspektem k posouzení dobrovolnictví a jeho místa ve společnosti. Český statistický úřad vede satelitní účty neziskových organizací v ČR, jejíž nedílnou součástí je zjišťování počtu dobrovolníků a jimi odpracovaných hodin. Na základě zjištěných dat je zpracována tabulka ocenění dobrovolnické práce v neziskových organizacích. Používá se metoda ocenění pomocí mediánu stanoveného podle výsledků Informačního systému o průměrném výděлку (ISPV),¹⁴⁰ které zpracovává pracoviště MPSV podle Zákona č. 143/1992 Sb., o platu a odměně za pracovní pohotovost v rozpočtových a v některých dalších institucích.¹⁴¹

¹³⁸ Tošner, J., Sozanská, O., *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2006.

¹³⁹ Tošner, J., Sozanská, O., *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2006.

¹⁴⁰ **Informační systém o průměrném výděлку (ISPV)** je systém pravidelného monitorování výdělkové úrovně a pracovní doby zaměstnanců v České republice. ISPV obsahuje údaje z pravidelného statistického šetření, které je pod názvem Čtvrtletní šetření o průměrném výděлку zařazeno do programu statistických zjišťování

Tabulka č. 2: Dobrovolnická práce v neziskových institucích sloužících domácnostem, dělení podle právních forem¹⁴² (výběr položek).

Kód formy Legal code	právní form	Název Name of legal form	Ocenění dobrovolnické práce (v mil. Kč) ¹ Valuation of volunteer work (in CZK millions) ¹			
			2008	2009	2010	2011
117		Nadace Foundation	4	9	8	7
118		Nadační fond Endowment fund	14	15	17	19
141		Obecně prospěšná společnost Generally beneficial company	22	28	27	31
641		Školská právnická osoba School legal person	3	5	4	4
701		Sdružení (svaz, spolek, společnost, klub aj.) Association (club, union, etc)	2 309	2 986	2 779	3 080
711		Politická strana, politické hnutí Political party, political movement	8	10	10	21
721		Církevní organizace Church organization	360	336	327	227
731		Organizační jednotka sdružení Organizational unit of association	3 469	3 235	2 844	3 041
741		Stavovská organizace - profesní komora Professional organization - chamber	0	1	0	0
751		Zájmové sdružení právnických osob Association of legal entities	6	6	3	6
761		Honební společenstvo Hunting community	30	32	27	32
		Celkem Total	6 225	6 663	6 046	6 468

Medián hodinového výdělku v nepodnikatelské sféře 133,38 142,1 137,34 144,08

Poslední zpracovaná data jsou z roku 2011, kdy hodnota mediánu podle ISPV dosahovala 144,08 Kč/hod. Mediánem byl vynásoben počet hodin odpracovaných dobrovolníky, který Český statistický úřad získává ze statistických šetření výkazů NI 1-01 (a) zveřejněných v databázi satelitních účtů neziskových institucí¹⁴³

vyhlášených Českým statistickým úřadem (ČSÚ) ve sbírce zákonů pro příslušný kalendářní rok. Program statistických zjišťování na rok 2012 stanoví vyhláška číslo 275/2011 Sb. (<http://www.ispv.cz/cz/O-ISPV.aspx>).

¹⁴¹ <http://www.mpsv.cz/cs/>

¹⁴² <http://www.czso.cz/csu/2012ediciplan.nsf/p/9504-12>

¹⁴³ Ocenění dobrovolnické práce vstupuje do satelitního účtu neziskových institucí jako součást položky Mzdy a platy (D11). Navýšení položky D11 se promítne do změny celkových náhrad zaměstnanců (D.1) a do bilančních položek

Je zřejmé, že ocenění činnosti dobrovolníků není nezanedbatelnou složkou, která je ekonomicky přínosná pro společnost.

Jak je však oceňován samotný dobrovolník? Můžeme ho ocenit prostým slovem „děkuji,“ to by však mělo být považováno ve společnosti za samozřejmé. Poděkování může mít různé formy např: dárky, diplomy, ocenění apod. Dalšími možnostmi jsou společné akce, návštěva divadel, výlety, sportovní akce, společné neformální posezení s ostatními členy organizace spojeným s oceněním dobrovolníků např. vánoční posezení apod. Zpětná vazba mezi dobrovolníky a organizací, včetně jejího vedení, může přispívat nejen ke zlepšení kvality práce, ale k pozitivní atmosféře v organizaci.

Metodika práce s dobrovolníky v občanských poradnách

Občanské poradny - poskytují poradenství zaměřené na široké spektrum oblastí života, problémové oblasti, kde působí a jaké poskytují služby, jsou vymezeny takto:

- Sociální pomoc
- sociální dávky
- dluhová problematika
- právní ochrana
- ochrana spotřebitele
- pracovní právo
- rodina a mezilidské vztahy
- bydlení
- zdravotnictví
- školství
- problémy seniorů.¹⁴⁴

(provozní přebytek, disponibilní důchod, čisté úspory, čisté půjčky a jiné). US.15 se navíc navýší netržní produkce (P132), která se počítá nákladovým způsobem. (http://apl.czso.cz/pll/rocenka/rocenka.indexnu_sat).

¹⁴⁴ <http://www.poradnabrno.eu>

Vymezením oblastí služeb nám přiblížilo náplň činnosti dobrovolníků v OP Brno. Práce s dobrovolníky má v Brně dlouholetou tradici. Činnosti dobrovolníků využívá větší měrou než jiné poradny v ČR.

Vlastní činnost s dobrovolníky má několik fází:

1. *Nábor nových dobrovolníků a informační pohovory* – noví uchazeči se mohou dozvědět o nabídce na webových stránkách poradny. Po zaslání životopisu jsou vyzváni k osobnímu pohovoru k řediteli poradny. Pohovor probíhá formou rozhovoru, zjišťují se motivace dobrovolníka, jeho zájmy, představy apod. V druhé fázi je uchazeč seznámen s činností porady prostřednictvím zaměstnanců. Následuje fáze výběru dobrovolníků, na které se podílí ředitel poradny i zaměstnanci. Nezanedbatelným aspektem při posuzování uchazeče, je vzdělání a zkušenosti v oboru. V kapitole 2. uvádím, jaké požadavky na vzdělání jsou nutné k výkonu práce poradce a pokud by byl dobrovolník vybrán na tuto pozici, musí je splňovat.¹⁴⁵ V případě klaného výsledku je uchazeč pozván na další schůzku a je blíže seznámen se svými právy a povinnostmi a s činností dobrovolníka, kterou bude v poradně zastávat.
2. *Zaškolování nových dobrovolníků* – zaškolení zahrnuje seznámení s pracovištěm, s cíli a principy poradenství, postup práce s klientem, vnitřní předpisy organizace, etický kodex poradce. Nezbytné je aby dobrovolník úspěšně absolvoval závěrečné týdenní školení Práce s klientem (PSK).¹⁴⁶ (Kurz je hrazen z prostředků Asociace OP). Obsahem kurzu je občanské poradenství, jeho principy, typologie klientů, psychologické aspekty vztahu poradce a klienta, poradenský rozhovor a praktický nácvik modelových situací. Následuje práce přímo v poradně, seznamování s kazuistikami klientů, seznamování se s internetovými dotazy s informační databází poradny a po několika týdnech se dobrovolník účastní prvních konzultací. Nejdříve s náslechem vedoucího poradny nebo kmenových poradců, důležitý je však

¹⁴⁵ Viz. Diplomová práce kapitola 2.

¹⁴⁶ V roce 2008 byl u Ministerstva práce a sociálních věcí akreditován vzdělávací program pro oblast občanského poradenství se zkráceným názvem PSK I. (viz. <http://www.mpsv.cz>).

souhlas klienta s tím, že bude účasten jejich konzultace. Dobrovolník nemůže zasahovat do konzultace, nijak ji narušovat, dotazy a nejasnosti může prodiskutovat s poradcem po odchodu klienta.¹⁴⁷

O průběhu zaškolování dobrovolníků se vedou „*záznamové listy*“ které jsou rozděleny do dvou částí, na teoretickou a praktickou přípravu, do kterých se vpisují dat o absolvování přípravy, jejímž obsahem je:

- jméno, datum založení listu
 - vstupní školení
 - samostatný úkol
 - prostudování Manuálu pracovníky OP Brno, Etického kodexu poradce a Charty občanských poraden, Manuálu 1, Cíle občanského poradenství, Modulu 1 B Principy občanského poradenství, Modulu 2 Práce s klientem v občanském poradenství
 - seznámení s praktickými nástroji, tj. seznámení s právními předpisy, ASPI, se záznamovými archy, ISOP (Informační systém občanských poraden), s dalšími statistikami k jednotlivým projektům, s elektronickými podklady (vzory smluv a podání, podklady pro klienty).
 - Praktická příprava – zpracování internetového dotazu, náslechy osobních konzultací, vedení konzultace pod supervizí.¹⁴⁸
3. *činnost dobrovolníků v OP* – po úspěšném zaškolení může dobrovolník vykonávat stejnou práci jako poradce. Je připsán do harmonogramu služeb dobrovolníků, podle potřeb poradny a možností dobrovolníka je dohodnut termín dne v týdnu, na jakou dobu a jak často bude docházet do poradny. V občanské poradně působí průměrně tak 6 – 8 dobrovolníků.
4. *odměňování dobrovolníků* – v OP Brno je poskytována odměna formou nabídky divadelních představení, kulturních akcí, dobrovolníci mají možnost se účastnit školení, supervize s psychologem, (vše je hrazeno z prostředků

¹⁴⁷ Garance kvality poskytovaných služeb je zajištěna jednak vnitřními pravidly organizace, které jsou písemně stanoveny v organizačním a provozním řádu, dále jsou stanoveny v Chartě občanských poraden, v Minimálních standardech občanských poraden. (www.obcanskeporadny.cz).

¹⁴⁸ Záznamový list dobrovolníka, viz Občanská poradna Brno.

OP), konají se pravidelná vánoční setkání, kdy dobrovolníci dostávají drobné dárky apod.

5. *další vzdělávání dobrovolníků* – jak jsem se již zmínila, dobrovolníci se mohou účastnit školení zaměřených na aktuální problémy např. nový Občanský zákoník, dluhová problematika (exekuce, insolvence) apod. Mohou využít služeb psychologa k osobním konzultacím.

Vykonávám činnost dobrovolníka v poradně pět let a mohu konstatovat, že práce je pro mě velkým přínosem. Dovolím si i říci, že kmenoví poradci naši práci vítají a jejich vstřícný přístup velice oceňuji a naopak. Oni vítají, chvíle odpočinku ve svém náročném povolání, tu jim přináší dobrovolník, který se objeví ve dveřích poradny, a tuto možnost jim zprostředkuje. Domnívám se, že se obohacujeme navzájem. Já osobně jsem díky dobrovolnictví našla nové přátele, seznámila se, s odlišnou prací než je moje povolání, vyslechla si nespočet lidských osudů, které mi připomínají lidskost celého našeho bytí.

„Všude tam, kde je člověk, je místo pro dobrý čin.“ (Seneca)

Dílčí závěr

Poslední kapitola teoretické části diplomové práce je věnována dobrovolnictví jako formě pomoci. První část této kapitoly je zaměřena na základní terminologii v oblasti dobrovolnictví a vymezen legislativní rámec platný v ČR. Další část je zacílena na druhy a hodnoty dobrovolnictví, u hodnot jsem považovala za přínosné nastínit jejich postupné změny v návaznosti se změnami ve společnosti a pohlédnout na ně z perspektiv neziskového sektoru, občanské společnosti a volnočasové perspektivy. Dále jsem se zaměřila na samotnou osobnost dobrovolníka, jeho motivaci a ocenění. Následující podkapitola se věnuje koordinaci činnosti dobrovolníků, do níž jsem zakomponovala i oblasti působení dobrovolníků, následuje seznámení s činností dobrovolnických center, představením jednoho z mnoha mentoringových programů (Pět P). V poslední části kapitoly je popsán individuální proces práce s dobrovolníkem v Občanské poradně v Brně.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODICKÁ ČÁST

Domnívám se, že dobrovolnictví by mělo být nedílnou součástí každé společnosti a v určité míře i osobností člověka. Na základě toho předpokladu a v souvislosti s jeho podrobnějším studiem jsem si stanovila následující hypotézy, které jsem se snažila ve své diplomové práci otestovat. Hypotéza je odborný odhad na to, jak se budou chovat výzkumná data a jaké výsledky z nich můžeme vyvodit.

4.1 Hypotézy

- H1: Pomáhat druhým, jako zásadní motivace dobrovolnické činnosti dominuje u zkoumaného souboru před motivací poznávat něco nového.
- H2: Ženy mají výrazně prosociální názor na zavedení výchovy k dobrovolnictví než muži, u nichž dominuje více pragmatický názor.
- H3: Věkově mladší respondenti považují dobrovolnickou činnost za důležitou součást naší společnosti.

Dílejší otázky, které chci svým výzkumem zodpovědět.

1. Může být považována dobrovolnická činnost za součást celoživotního vzdělávání?
2. Bude mít v budoucnu dobrovolnická činnost vzrůstající tendenci?

4.2 Použitá metodika

Na základě stanovení hypotézy, jsem uvažovala o výběru vhodné metody výzkumu. Při výběru jsem posuzovala způsob získávání dat, tak jejich zpracování a interpretování výsledků. Posouzením všech zmíněných aspektů jsem došla k závěru, a zvolila jsem metodu kvantitativního výzkumu, jako nástroj jsem použila formu anonymního dotazníku.

Charakteristikou kvantitativního výzkumu je měření, získávání přesných údajů, které se vyjadřují numericky, používají se prostředky matematiky. Získaná data se sčítají, výsledky sčítání se přepočítávají na procenta v případech, kde je to vhodné, dále

se používá průměr atd. Za výhodu dotazníkového šetření považují její anonymitu. Ta může respondenty lépe motivovat k věrohodným odpovědím a vyjádřením osobního názoru. Další výhodou je její ekonomická stránka (větší počet respondentů za kratší čas) k dalším výhodám můžeme přičíst výhodu časovou, respondent má na vyplnění dotazníku času tolik, kolik si zvolí. Zvažovala jsem i metodu rozhovoru, ale došla jsem k závěru, že by někteří respondenti mohli mít v některých oblastech, na který je dotazník zaměřen, problémy s vyjádřením svých názorů a důsledkem by mohlo být, že výsledky výzkumu by mohly být nevypovídající a zkreslené.

První část dotazníku se týkala osobních údajů respondenta. Otázky byly zaměřené na jeho profesní pozici, věk, pohlaví, náboženské vyznání, bydliště a na dosažené vzdělání. Tyto otázky jsou důležité v základním členění respondentů a mají značný vliv na vyhodnocování dotazníku. Předpokladem je, že např. student může mít odlišnou představu o dobrovolnictví než senior. Následují otázky, kdy respondent slovně uvádí, co si představuje pod pojmem "dobrovolnictví." Následuje otázka s možností výběru, kde se respondent setkal s dobrovolníky nebo dobrovolnickou činností. Dále jsem zkoumala, zda by respondenti uvažovali o možnosti vykonávat dobrovolnickou činnost, zda je dostatek informací a následovala otázka zaměřená na osobnostní vlastnosti a předpoklady jaké by měl dobrovolník mít.

Další otázkou jsem zjišťovala, zda respondent pracuje nebo někdy pracoval jako dobrovolník či ne. Na základě této otázky jsem rozdělila respondenty do dvou segmentů a to na veřejnost a dobrovolníka. Toto rozdělení považuji za důležité v souvislosti s tématem diplomové práce, které je zaměřeno na sociální aspekty dobrovolnické činnosti. Téma obsahuje pohledy veřejnosti i samotných dobrovolníků na tuto činnost.

Další skupina otázek byla pouze pro dobrovolníky, protože otázky byly zaměřeny na jejich dobrovolnickou činnost, odpovídali na to, co je vedlo k tomu stát se dobrovolníkem, co jim dobrovolnictví přináší, ale co jim může i brát. Zda jejich činnost někdo znevažoval či zesměšňoval, jak se změnil jejich životní postoje v souvislosti s výkonem dobrovolnické činnosti, jak jejich činnost vnímá jejich rodina, zda je zajímavá, co tato činnost obnáší. Odpovídali také na to, jaké jsou reakce jejich

kolegů v práci, zda někoho inspirovali k tomu stát se dobrovolníkem a zda využívají nabídku dalšího vzdělávání v rámci dobrovolnické organizace. Zkoumáním odpovědí na výše uvedené otázky, mi umožnilo větší a podrobnější pohled na samotnou osobnost dobrovolníka, proniknout hlouběji do jejich motivace, pocitů a širokého spektra jejich činností. Bylo zajímavé sledovat, kolik pozitivních aspektů přináší dobrovolnictví samotným dobrovolníkům a jak převažují nad negativy.

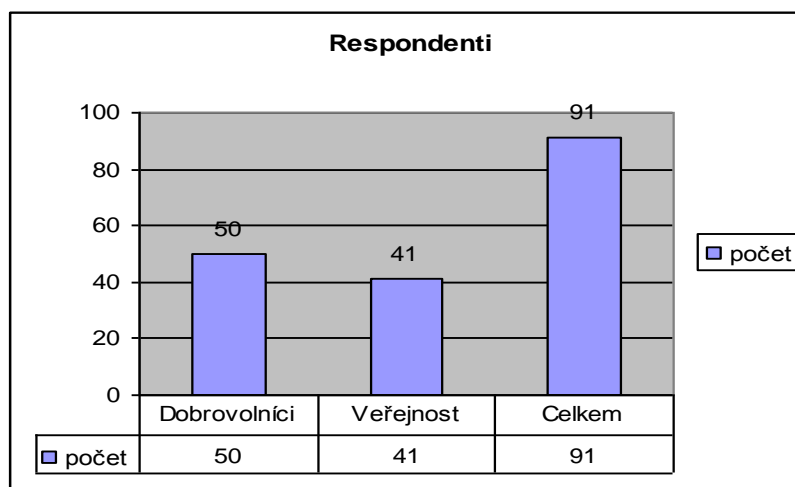
Následovaly otázky, na které mohly odpovídat obě vybrané skupiny, jak dobrovolníci, tak i veřejnost. První a druhá společná otázka byla zaměřena na to, zda má být zavedena výchova k dobrovolnictví jako součást školních osnov a na jakém stupni škol. Otázka byla formulovaná na odpovědi, ano, ne, nevím, ale s možností uvést důvody, proč tak respondent odpověděl. Zařazení této otázky jsem považovala za vhodné v souvislosti se studiem sociální pedagogiky. Předpokládám, že výsledky jejího vyhodnocení by mohly být přínosem pro obor sociální pedagogika.

Na konci dotazníků byly uvedeny otázky zaměřené na to, zda bude mít dobrovolnická činnost v budoucnu vzrůstající tendenci a proč. Zda je důležitá její větší propagace v současné společnosti.

4.3 Vymezení respondentů

V oblasti sociálního výzkumu se může objevit problém se zajištěním reprezentativního souboru. Mohlo by se stát, že respondent, kterého jsem považovala za "veřejnost" mohl být i dobrovolníkem nebo někdy v minulosti mohl tuto činnost vykonávat. Pro moji práci bylo nutné nahlížet na dobrovolnickou činnost, jak z pohledů veřejnosti (ti, kteří tuto činnost nevykonávají), tak pohledem samotných dobrovolníků. Selektce těchto dvou souborů byla vyhodnocena otázkou v dotazníku, zda respondent je, či byl dobrovolník nebo ne.

Graf 1



Celkem jsem požádala o vyplnění dotazníků 140 respondentů. Z toho veřejnost 55 dotazníků a dobrovolníci 85 dotazníků. Z veřejnosti jsem oslovila svoji rodinu, známé, spolupracovníky v zaměstnání. Dále pracovníky Občanské poradny v Brně, kteří jsou zaměstnanci a nevykonávají dobrovolnickou činnost, ale s dobrovolníky spolupracují v poradně. Návratnost dotazníků od veřejnosti byla 74,5 %, od dobrovolníků 59%.

Dobrovolníky jsem oslovila prostřednictvím dobrovolnických center a organizací v Brně, které se dobrovolnické činnosti věnují. Oslovila jsem celkem 10 organizací, z nichž tři reagovaly negativně a tři nereagovaly vůbec. Zbývající čtyři reagovaly pozitivně a dotazníky předaly dobrovolníkům. V tabulce je zpracován přehled oslovených organizací a veřejnosti, počet předaných, vrácených a vyplněných dotazníků.

Tabulka č. 3

Organizace	počet předaných dotazníků	vráceno a vyplněno
Občanská poradna	20	19
Motýlek	20	0
Nesehnutí	20	11
Ratolest	25	21
Caritas	0	0
INEX	0	0
Cípísek	0	0
Centrum volného času	0	0
Veřejnost	55	40
Celkem	140	91

Dílčí závěr

V každém kvantitativně zaměřeném výzkumu existují etapy práce, které na sebe navazují. V předchozích třech kapitolách jsem se zabývala teoretickou stránkou zkoumané oblasti. V této kapitole jsem uvedla další etapy kvantitativního výzkumu, stanovila jsem si hypotézy, kterou budu ve výzkumu ověřovat. Vybrala jsem si metodu výzkumu, deskripci obsahu otázek v dotazníku jsem uvedla specifika, která ovlivňují zkoumanou oblast průzkumu. Popsala jsem postup, který jsem použila při výběru respondentů a uvedla jejich členění. Nyní přistoupím k samotnému zpracování údajů získaných prostřednictvím dotazníkového šetření.

5 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ

Zpracováním údajů a jejich interpretací se budu zabývat v této kapitole, jejich zpracování představuje finální fázi výzkumu.

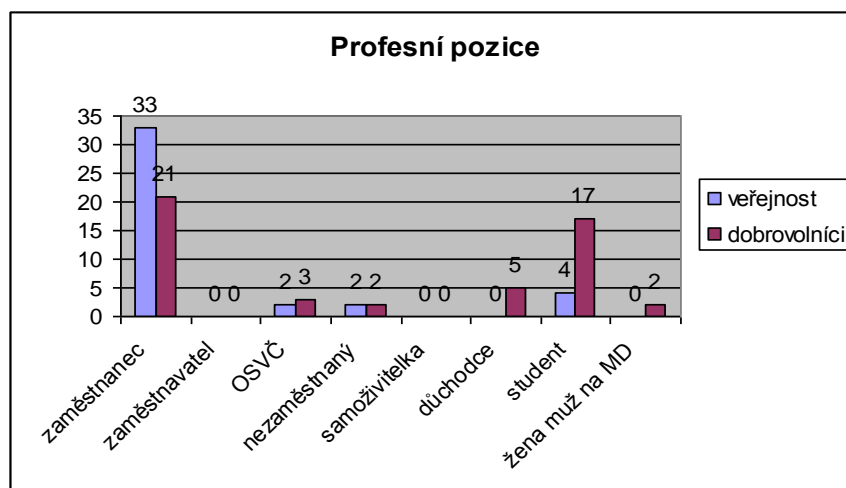
5.1 Výsledky výzkumu a jeho interpretace

Hlavním výstupem z výzkumu je interpretace výsledků, jež vychází ze zpracovaných dat. Data jsem zpracovávala pomocí elektronické databáze v počítačovém programu MS Excel. Při zpracování dotazníků jsme postupně vkládala uvedená data do elektronické databáze, po uložení všech dat skončila přípravná fáze. Následovala fáze zpracování a analýzy dat, vypracování tabulek a grafů. Tabulky slouží k přehlednější prezentaci zpracovávaných dat. Grafy k jejímu lepšímu vizuálnímu porovnávání. Výsledky takto zpracovaných dat slouží jako podklad k jejich interpretaci.

Výsledky výzkumu

Otázka č. 1 byla zaměřena na *profesní pozici*.

Graf 2



Výše uvedený graf podrobněji zobrazuje *profesní pozice* respondentů, rozdělených do dvou skupin na skupinu dobrovolníků a veřejnost. Jak nám znázorňuje graf, tak největší zastoupení v obou skupinách měla pracovní pozice *zaměstnanec*,

u veřejnosti 80%, u dobrovolníků 42 %. Na druhém místě je zastoupena pozice *student*, ta však převažuje u dobrovolníků (34 %), u veřejnosti je tato pozice na úrovni ostatních v pohybujícím se rozmezí 8 - 10%.

Převažující počet studentů můžeme přičítat skutečnosti, že dobrovolnické činnosti se věnují převážně studenti. V občanské poradně, kde vykonávám dobrovolnickou činnost, je převážná část dobrovolníků z jejich řad. Skupina *seniorů* nebyla u veřejnosti zastoupena vůbec, u dobrovolníků v 10%. Při dalším porovnávání odpovědí v závislosti na motivaci dobrovolníků se budu této oblasti věnovat podrobněji.

S profesní pozicí souvisí i rozdělení do **věkových skupin** v otázce číslo 2.

Jelikož nebyla ani v jednom ze dvou souborů selektována podmínka věku, je jeho rozpětí široké. Pouze u dobrovolníků by se neměl objevit věk pod hranici plnoletosti tj. osmnácti let. Tato podmínka byla splněna, žádný z respondentů ze skupiny dobrovolníků neuvedl věk pod touto hranicí. Věkové rozpětí bylo u veřejnosti od 18 do 65 let. U dobrovolníků od 19 do 70 let. *Průměrný věk respondentu z řad veřejnosti byl 37,2, průměrný věk dobrovolníků byl 32,7.* Pro lepší přehled jsem zpracovala počty respondentů do věkových kategorií a rozdělila podle skupin.

Tabulka č. 4

Věková kategorie	počet dobrovolníků	průměrný věk	počet veřejnost	průměrný věk
kategorie 18-30	29	23,7	12	23,3
kategorie 31-45	12	36,3	20	40
kategorie 46-60	6	51	9	49,3
kategorie 61 a více	3	67	0	0

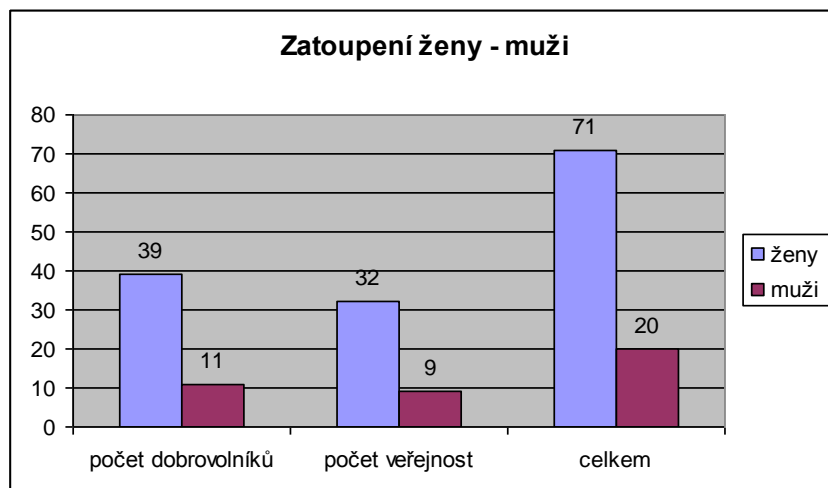
Z tabulky vyplývá, že nejvíce se věnují dobrovolnictví mladí lidé ve věku 18-30 let, z celkového počtu respondentů je to více jak polovina (58%). Výsledky mohou potvrzovat to, že v tomto období mladí lidé ještě nezakládají rodiny, studují a hledají své uplatnění ve společnosti a mohou je zčásti nacházet i v dobrovolnictví. V následujícím období můžeme pozorovat menší úbytek v počtu dobrovolníků. Situaci může ovlivňovat skutečnost, že je to období zakládání rodiny, výchovy dětí a s tím spojená povinnost s jejím zabezpečením, která sebou nese nemalé nároky na čas. Ve třetí kategorii je úbytek o polovinu než v předchozí. Předpokládám, že to mohou být

dobrovolníci, kteří vytrvali nebo se k této činnosti vrátili. Poslední kategorie je zastoupena v počtu tří dobrovolníků, může se jednat o dobrovolníky, kteří nacházejí v dobrovolnictví smysluplné a aktivní využití svého času po odchodu do penze. Podrobněji nám situaci vyhodnotí další část zpracovaných otázek z dotazníku.

Interpretací výsledků u veřejnosti se u této otázky nebudu věnovat tak podrobněji neboť, v následujících, navazujících odpovědích budu zkoumat věkovou kategorii u veřejnosti.

Rozdělení podle **pohlaví** bylo předmětem otázky č. 3

Graf 3

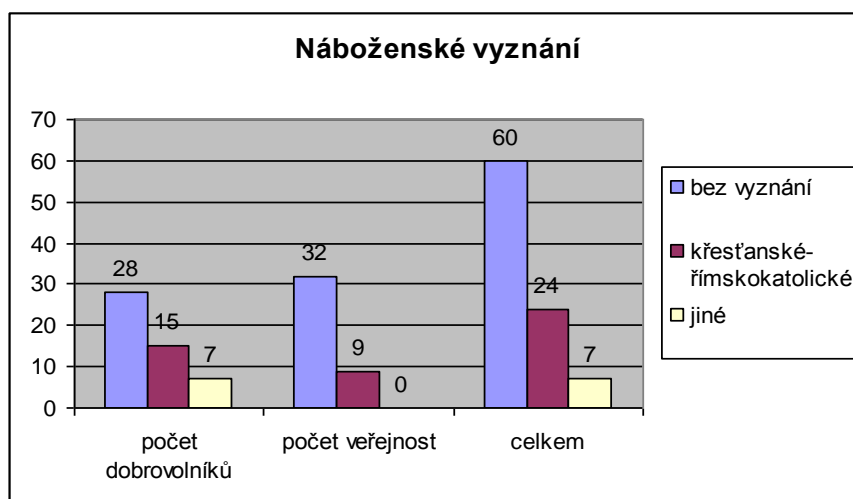


Graf nám přehledně ukazuje na větší zastoupení žen v celkovém počtu zkoumaných osob. Z celkového počtu jsou *ženy* zastoupeny v 78 %, *muži* v 22%. Převažující počet mají i v jednotlivých skupinách, ve skupině dobrovolníků jsou zastoupeny v 78%, shodně (78%) ve skupině veřejnost. *Muži* jsou zastoupeni ve skupině dobrovolníků v 22% a ve skupině veřejnost v 22%. Z výsledku můžeme odvodit, že ženy se více věnují dobrovolnické činnosti než muži. Může to být dáno jejich přirozenou potřebou někoho chránit, pomáhat slabším. Uvedené aspekty jsou spojeny s její rolí matky, kterou mohou naplňovat prostřednictvím své rodiny a dětí. Pokud nemají tuto možnost, ať už z důvodů, že ještě rodinu nemají, nebo se již děti osamostatnily, tak mohou svoji potřebu realizovat prostřednictvím dobrovolnictví. Ale ani zastoupení mužů v dobrovolnictví není zanedbatelné, dá se předpokládat, že jejich motivace bude trochu

odlišná. Na to nám může dát odpověď otázka č. 15, která je součástí zpracovávaného dotazníku.

Jako další otázku jsem zařadila **náboženské vyznání**, neboť se domnívám, že s dobrovolnictvím může úzce souviset.

Graf 4

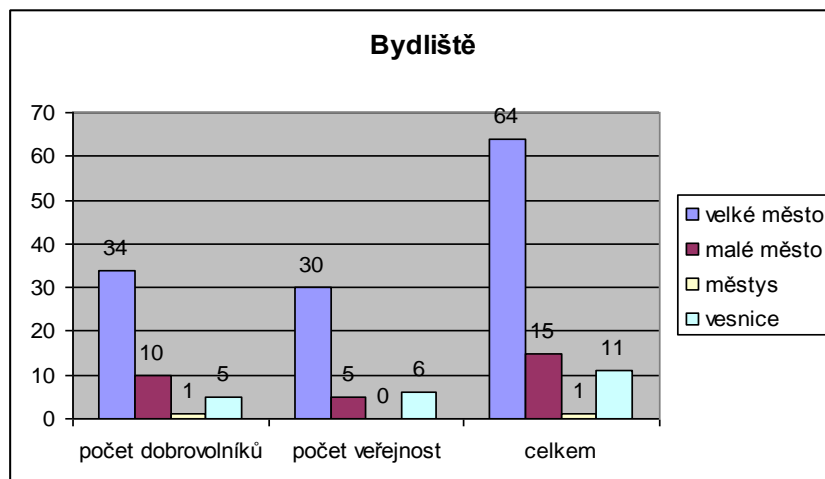


V případě, kdy respondent odpověděl, že je jiného vyznání, mu byly nabídnuty dvě alternativy výběru náboženství, Církev československo husitská a Českobratrská církev evangelická. Tyto dvě vybrané církve neuvedl žádný respondent. Šest respondentů pouze označilo jiné vyznání a jeden respondent uvedl buddhismus.

Vyhodnocení této otázky přineslo zajímavé zjištění, z celkového počtu respondentů je 66 % *bez vyznání*. Selekcí skupin bylo zjištěno, že u veřejnosti je to až 78%, ale tento jev nebyl tak překvapivý, protože jedním ze znaků současné postmoderní společnosti je, že slábne vliv víry. Překvapením pro mě osobně je hodnota u skupiny dobrovolníků a to celých 58%. Předpokládala jsem, že jednou z motivací k výkonu dobrovolnické činnosti je právě náboženské vyznání a hodnoty s ním související. Při hlubším zamyšlení se nad tímto výsledkem můžeme vzít v úvahu, že respondent nechtěl uvést své vyznání, nebo záměrně označil jinou odpověď.

Další z oblastí, které jsem nemohla v dotazníku opomenout, je v jaké **aglomeraci respondent žije**. Zda se jedná o velké město či vesnici apod. V grafu uvádím zjištěná data:

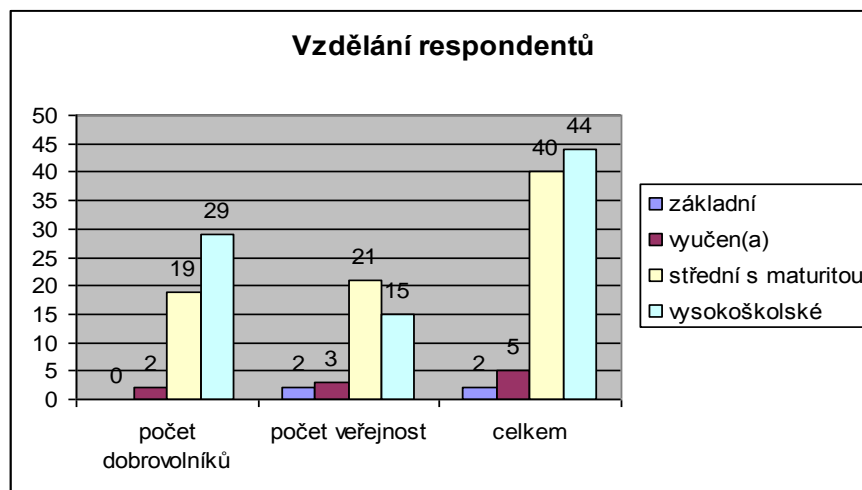
Graf 5



Z uvedeného grafu vyplývá, že nejvíce respondentů je z *velkého města*, z celkového počtu je to celých 70,3%, tito respondenti jsou zastoupeni větší měrou i u skupiny dobrovolníků v (68%), ve skupině veřejnost dokonce v 73%. Další lokality jsou zastoupeny poměrně menší měrou 16,5 % *malé město*, *vesnice* 12% a 1% je zastoupen *městys*. Ve zkoumaných skupinách je poměr skoro shodný, *malé město* ve skupině dobrovolníků v (20%), *městys* 2%, *vesnice* 10%, ve skupině veřejnost 24,4% *malé město*, *městys* není zastoupen vůbec a *vesnice* 14,6%. Výzkum byl proveden v dobrovolnických centrech v Brně, a i respondenti z řad veřejnosti, které jsem oslovila, se převážně nachází v Brně nebo jeho okolí. Nicméně zastoupení z jiných lokalit je vhodné a může tak ovlivnit další výsledky výzkumu. Přepokládám, že jiný pohled na dobrovolnictví může mít respondent z města a jiný z vesnice.

V následujícím grafu č. 6 jsou zobrazeny odpovědi respondentů na otázku nejvyššího dosaženého vzdělání.

Graf 6



Z uvedeného grafu je zřejmé, že převažuje vzdělání *vysokoškolské a středoškolské*. Z celkového počtu respondentů (91), je *vysokoškolsky a středoškolsky* vzdělaných celých 84 respondentů (92,3 %). Z toho 48% má *vysokoškolské vzdělání* a 44% *středoškolské*, *vyučeno* je 5,5% respondentů a se *základním vzděláním* 2%.

Poměrně shodně vyšly i výsledky u obou zkoumaných skupin. Kategorie jsou zastoupeny poměrně stejným dílem, *vysokoškolsky vzdělaní* dobrovolníci jsou zastoupeni více jak polovinou (58%), veřejnost o něco méně (36,6%), u veřejnosti je více zastoupeno vzdělání *středoškolské* (51,2%). *Středoškolské* vzdělání má 38% dobrovolníků, kategorie *vyučen* je zastoupena v 4% a kategorie *základní vzdělání* není zastoupena vůbec. Vyhodnocením této otázky jsme dospěla k závěru, že s aktivním dobrovolnictvím je spojeno i vyšší vzdělání. Malý poměr respondentů se základním vzděláním a vyučením, kteří působí jako dobrovolníci, nemusí mít vliv na kvalitu jejich práce. Dobrovolník se základním vzděláním, ale s dlouhodobými zkušenostmi může být přínosem pro vysokoškolsky vzdělaného dobrovolníka bez zkušeností.

Předchozích šest zpracovaných otázek mělo všeobecnou formu, nyní budu vyhodnocovat otázky přímo zaměřené na oblast dobrovolnictví. První otázka je zaměřena na samotný pojem dobrovolnictví a respondenti měli slovně popsat,

co si pod **pojmem dobrovolnická činnost** představují. V podstatě se shodli na základních pojmech, co dobrovolnická činnost je.

Tabulka č. 5

Pojem dobrovolnická činnost	počet dobrovolníků	počet veřejnost	celkem
pomáhat druhým bez nároku na odměnu	29	17	46
smysluplná činnost, která mě naplňuje a může udělat šťastným druhé	4	3	7
činnost ve prospěch společnosti	2	3	5
seberealizace, odměnou jsou nabyté zkušenosti, noví přátelé	2	4	6
touha být užitečný	1	1	2
pomoc sociálně slabým	6	8	14
práce v pomáhajících profesích	5	5	10
činnost vedená individuálním morálním kompasem	1	0	1

V tabulce u obou skupin byl popsán pojem *dobrovolnická činnost jako pomoc druhým bez nároku na odměnu*, ve skupině dobrovolníků (58%), ve skupině veřejnost (41,5%). Je zřejmé, že respondenti vědí obecně, co dobrovolnická činnost je, ale spojují si ji větší měrou pouze s tím, dělat něco pro druhé bez nároku na odměnu. Odměnou pro dobrovolníky však může být smysluplnost jejich práce, seberealizace, získávání zkušeností a jak uvedl jeden dobrovolník i naplňování svých morálních hodnot. Další popisy dobrovolnické činnosti se výrazně nelišili ve skupině dobrovolníků a veřejnosti. Na druhém místě respondenti uvedli *pomoc sociálně slabým*, dobrovolníci (11,8%) a veřejnost (19,5%). Výsledky nám ukazují, že respondenti mají povědomí o tom, co by mělo být předmětem dobrovolnické činnosti.

Na angažovanost dobrovolníků je zaměřena otázka č. 8. Respondenti měli označit **oblasti, ve kterých se setkali s činností dobrovolníků**. Mohli označit i několik možností.

Tabulka č. 6

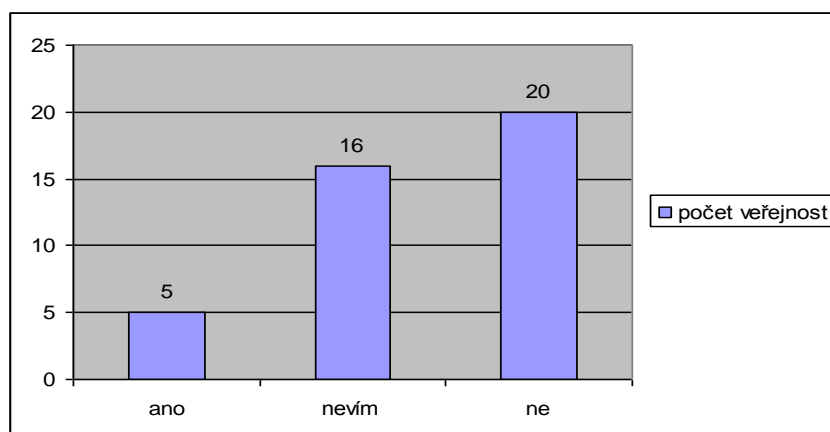
Oblasti	počet odpovědí dobrovolníků	počet odpovědí veřejnost
ekologie	17	12
kultura a umění	11	8
sport	9	11
domovy pro seniory	8	8
dětské domovy pro děti s mentálním či jiným zdravotním postižením	8	6
vzdělávání	8	5
organizační pomoc pro různé akce	8	13
odborné sociální poradenství	19	12
zdravotnická zařízení	4	4
v rámci sociálních programů u svého zaměstnavatele	2	3
charitativní akce	11	15
paliativní péče	2	2
osobní asistence	3	4
sociální služby	4	7

Tabulka přehledně znázorňuje v jakých oblastech je možno se setkat s prací dobrovolníků, nejvíce jich uvedlo *odborné sociální poradenství*, dobrovolníci (38%), tady však musíme vzít v úvahu skutečnost, že část oslovených dobrovolníků byla přímo z Občanské poradny v Brně. Z řad veřejnosti bylo *odborné sociální poradenství* zastoupeno větší měrou a to (29,3%). Výsledky nám ukazují, že obor – *odborné sociální poradenství* se dostává do podvědomí lidí a jeho činnost je potřebná v současné společnosti. Další místo zaujímá *ekologie*, u dobrovolníků (34%), veřejnost (29,2%). V této oblasti má dobrovolnictví dlouholetou tradici, je rozšířeno a výsledky průzkumu to potvrzují. Na dalším místě se umístila oblast *charitativní akce*, dobrovolníci (22%), veřejnost (36,6%). Výsledky nám ukazují, že charitativní akce jsou veřejnosti více známé v souvislosti s činností dobrovolníků než jiné oblasti, které jsou zaměřené na sociální stránku. Důvod spatřuji také v tom, že tyto akce mají velkou reklamu, jsou medializovány a formou zábavy pomáhají potřebným v sociální oblasti (dětské domovy,

domovy pro seniory zdravotnická zařízení apod.). Činnost charitativních akcí a jejich cíle jsou nezanedbatelnou složkou v oblasti dobrovolnictví. Výsledky v oblastech jako jsou *dětské domovy*, *domovy pro seniory* se u dobrovolníků pohybovali v rozmezí 14 - 16%, *paliativní péče* 4%, *osobní asistence* 6%, *sociální služby* 8%. U veřejnosti v oblasti *dětských domovů*, *domovů pro seniory* v rozmezí 17 - 19%, *paliativní péče* 4,8%, *osobní asistence* 9,8% a *sociální služby* 17%. Nejméně známá oblast je oblast *sociálních programů u zaměstnavatelů*, s níž se setkali dobrovolníci pouze v 4%, veřejnost v 7%. Tato oblast v České republice je zatím na začátku a předpokládám, že v budoucnu bude mít vzrůstající tendenci.

Otázkou číslo 9 jsem chtěla zjistit, zda respondenti **uvažují o tom stát se dobrovolníkem**.

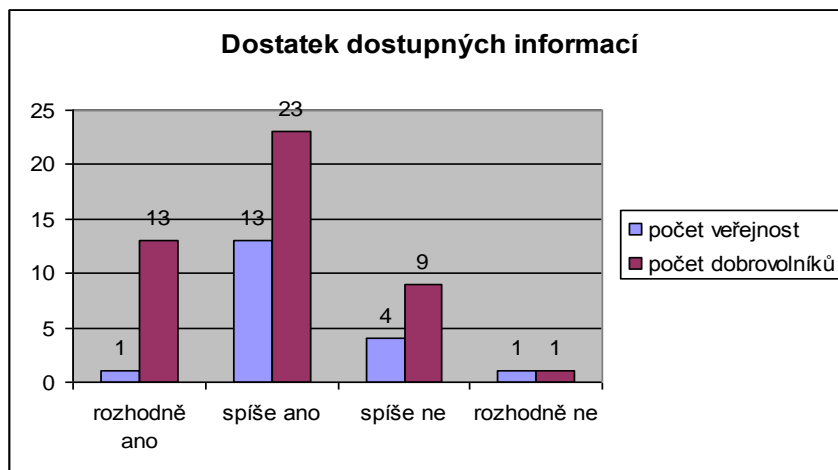
Graf 7



Na tuto otázku měli odpovídat pouze respondenti z řad veřejnosti, ale objevili se i odpovědi od dobrovolníků, kteří označili odpověď ano, protože tuto činnost vykonávají, nikdo z nich neoznačil rozcházející se odpověď, že je dobrovolník a označil nevím, nebo ne. Výsledky ukazují na skutečnost, že veřejnost pouze v malém počtu (5) *uvažuje o tom stát se dobrovolníkem*. Z celkového počtu 41 je to pouhých 12,2%. Ne, odpovědělo celých 48,8% a nevím 39%. Pokud by respondenti, svoje rozhodnutí uskutečnili, mohlo by být přínosem.

Na otázku č. 9 navazuje další, ale pouze pro respondenty, kteří odpověděli kladně. Měli uvést, zda si myslí, že je dost **dostupných informací o nabídkách práce pro dobrovolníky**.

Graf 8



Zadání této otázky bylo dané jasnou formulací, pro koho je určena, ale vyhodnocení ukázalo, že odpovídalo více respondentů, než ti kteří uvedli na předchozí otázku ano. Veřejnost odpovídala v počtu 19 respondentů, dobrovolníci v počtu 46. Výsledky se i tak mohou interpretovat s tím závěrem, že větším poměrem se respondenti přiklání k tomu, že je dostatek dostupných informací. Z řad veřejnosti odpovědělo: *rozhodně ANO* 1 respondent (5,3%), *spíše ANO* 13 respondentů (68%), negativní odpovědi byly zastoupeny u veřejnosti *spíše NE* 4 respondenti (21%), *rozhodně NE* 1 respondent (5,3%).

Dobrovolníci odpovídali takto: *rozhodně ANO* 13 respondentů (28,3%), *spíše ANO* 23 dobrovolníků (65,2%), *spíše NE* v počtu 9 (19,6%), *rozhodně NE* 1 dobrovolník (2,2%). Odpovědi u dobrovolníků může ovlivňovat skutečnost, že se pohybují v dané oblasti a mají větší přístup k informacím.

Další otázka je zaměřen na samotnou osobnost dobrovolníka, na jeho **vlastnosti a předpoklady**. Při zpracování odpovědí jsem narazila na problém, respondenti nevěděli, zda mají zařadit položku do vlastností či do předpokladů, odpovědi se mísily a např. vlastnost *empatie* byla uvedena u předpokladů a naopak *vzdělání* u vlastností. Rozdělní do dvou segmentů nebylo asi zvoleno vhodně.

Setřídila jsem nejvíce vyskytující se odpovědi a zpracovala do následujících tabulek.

Tabulka č. 7 *Vlastnosti*

Vlastnosti	počet odpovědí veřejnost	počet odpovědí dobrovolníků
empatie	29	33
zodpovědnost	8	9
spolehlivost	5	7
optimismus	8	3
trpělivost	2	8
poctivost	1	1
laskavost	0	1
sociální citění	22	18
tolerance	12	6
zodpovědnost	12	9
dobrosrdečnost	5	10
kreativita	0	5
altruismus	1	5
komunikativnost	16	14
umění naslouchat	19	12

Tabulka č. 8 *Předpoklady*

Předpoklady	počet odpovědí veřejnost	počet odpovědí dobrovolníků
ochota pomáhat	31	29
vzdělání	8	4
dostatek času	2	11
dobrý vztah k lidem	5	10
nadšení pro věc	1	3
motivace	0	3
vstřícný přístup	1	13
ochota učit se nové věci	2	2
umět pracovat s lidmi	6	6
morální kredit	3	2
zajištěnost	5	4
asertivita	0	1

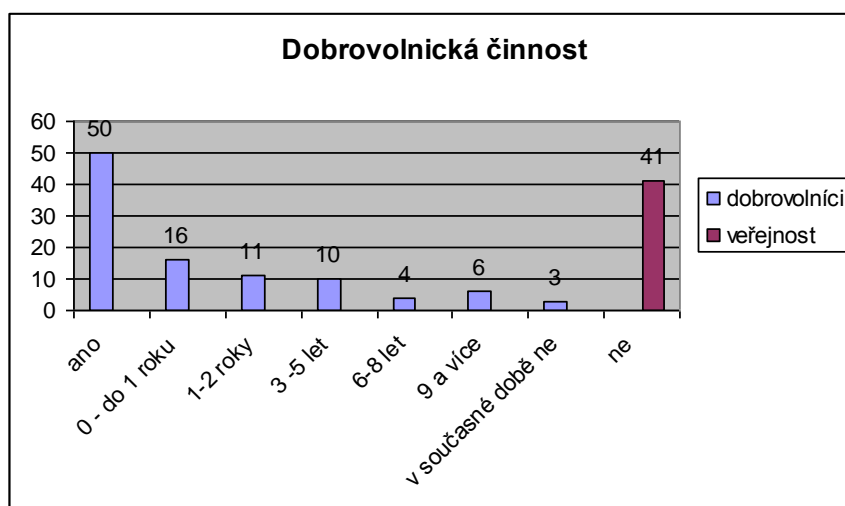
U **vlastností** převažovali u obou skupin, *empatie* (29), *sociální citění* (22), *komunikativnost* (16), a *umění naslouchat* (19), u skupiny veřejnost. U dobrovolníků

se na prvním místě umístila také *empatie* (33), *sociální citění* (18), *komunikativnost* (14) a *umění naslouchat* (12). Výsledky nám dokazují, že vlastnosti, které veřejnost předpokládala u dobrovolníků, se téměř shodují s vlastnostmi, které uvedli sami dobrovolníci.

U **předpokladů** převažovala u skupiny veřejnost *ochota pomáhat* (31), následovalo *vzdělání* (8), a další předpoklady jako *dobrý vztah k lidem*, *umět pracovat s lidmi*, *zajištěnost*, *dostatek času*, se pohybovali v rozmezí (6-1). U veřejnosti nebyla uvedena *motivace*, *asertivita*. U skupiny dobrovolníků byla na prvním místě *ochota pomáhat* (29), následoval *vstřícný přístup* (13) a *dostatek času a dobrý vztah k lidem* (10-11), *motivace* byla zastoupena v počtu 3. U dobrovolníků jsme předpokládala, že *motivace* bude zastoupena větší měrou.

Otázka číslo 12 je zaměřena na selekci respondentů, zda se **věnují dobrovolnické činnosti, či ne**. Pokud ne, další otázky byly koncipovány pouze pro dobrovolníky a druhá skupina tj. veřejnost měla odpovídat až na otázku č. 25. Všichni respondenti pochopili zadání otázky a žádný respondent z řad veřejnosti neodpovídal na otázku, která byla pouze pro dobrovolníky. V grafu 9 uvádím poměr veřejnosti a dobrovolníků, aktivní působení dobrovolníků jsme rozdělila do pěti kategorií podle doby působení.

Graf 9



Graf přehledně znázorňuje délku trvání dobrovolnické činnosti, pouze 6% se v současné době dobrovolnictví nevěnuje, důvody *proč* jsou obsahem následující otázky.

Vyhodnocení otázky č. 13

Otázka pouze pro **dobrovolníky, kteří ukončili činnost**. Důvody uvedly ve dvou případech, a to *změnu rodinných poměrů*, jeden uvedl *nástup do pracovního poměru a s tím souvisel nedostatek času*.

Jakou **činnost a v jaké organizaci dobrovolníci vykonávají**, uváděli v otázce č. 14.

Tabulka č. 9

Organizace	činnosti	počet dobrovolníků
Občanská poradna Brno	odborné sociální poradenství	19
Ratolest	kamarád sociálně znevýhodněných dětí, volnočasové aktivity pro pacienty na psychiatrické klinice	6
Ratolest	Persofona, poradenství ženám, které se stali obětí domácích násilí	1
Ratolest	práce s osobami se zdravotním postižením, terapeutické dílny	5
Ratolest	asistence na muzikoterapii pro klienty s psychickým onemocněním	1
Ratolest	Mateřská školka pro Romy, volnočasové aktivity Romů, terapeutické činnosti na dětské onkologii v Brně	1
Ratolest	program SAP, sociální služba, práce s dětmi	5
Ratolest	návštěvy seniorů	2
Nesehnutí	činnosti neuvedly	10

Všichni dobrovolníci vykonávají svoji činnost v *sociální oblasti* zaměřenou na práci s lidmi, souvisí to zejména s činnostmi, které vykonávají instituce, které jsem oslovila. Zajímavým zjištěním, je že dobrovolníci pracující pro organizaci Nesehnutí shodně neuvedly činnosti. Můžeme se jen domnívat, co je k takové shodě vedlo.

Nyní následují otázky zaměřené na osobnost dobrovolníka. Jaké **rozhodnutí vedlo dobrovolníka vykonávat tuto činnost**, jsem zkoumala v otázce č. 15.

Tabulka č. 10

Možnosti	počet odpovědí
Pomáhat potřebným	33
smysluplně využít svůj čas	29
vedla mě k tomu víra	4
stát se lepším člověkem	9
hodně jsem toho v životě dostal(a), proto chci něco vracet	11
poznat nové prostředí	18
potkat nové lidi	22
nahlédnout do nové problematiky	19
získat nové zkušenosti	33
potřebuji to ke svému studiu	10
Jiné.	1

Z nabízených možností uváděli dobrovolníci v nejvyšším počtu a to 33 odpovědí u možností, *pomáhat potřebným a získat nové zkušenosti*, první uvedená motivace souvisí se samotnou podstatou dobrovolnictví, o druhém můžeme vést diskuzi. Na téma, zda dobrovolnictví přináší nové zkušenosti odlišné od denního pracovního života dobrovolníků, se domnívám, že ano a dokládá to i výše počtu odpovědí. Sociální zařízení jako jsou nemocnice, domovy pro zdravotně postižené, domovy pro seniory apod. jsou instituce, kam můžeme nahlédnout v případě, že tuto instituci potřebujeme my sami, nebo někdo z našich blízkých. Velký přínos k získání zkušeností spatřuji v tom, že nikdo z nás neví, kdy bude pomoc potřebovat a dobrovolnictví nabízí seznámení se s tímto prostředím. Podotýkám, že v minulosti, byly tyto instituce tabuizovány a považují za důležité je přijímat jako součást naší společnosti, protože jsou její neoddělitelnou součástí.

S tím souvisí i odpověď dobrovolníka, který jaké jediný uvedl *jiné*, byla to žena, která pečovala o umírající matku. Po její smrti začala vykonávat dobrovolnickou činnost

v oblasti *paliativní péče*. Do dotazníku uvedla, cituji: „*prožívání umírání mojí matky a moje bezmocnost v neznalosti jak jí pomoc, mě vedla k přesvědčení, že budu pomáhat jiným lidem, kteří se ocitnou v podobné situaci.*”¹⁴⁹

Dobrovolnictví však dobrovolníkům **mnoho přináší**, co a v jaké míře je předmětem odpovědí u následující otázky.

Tabulka č. 11

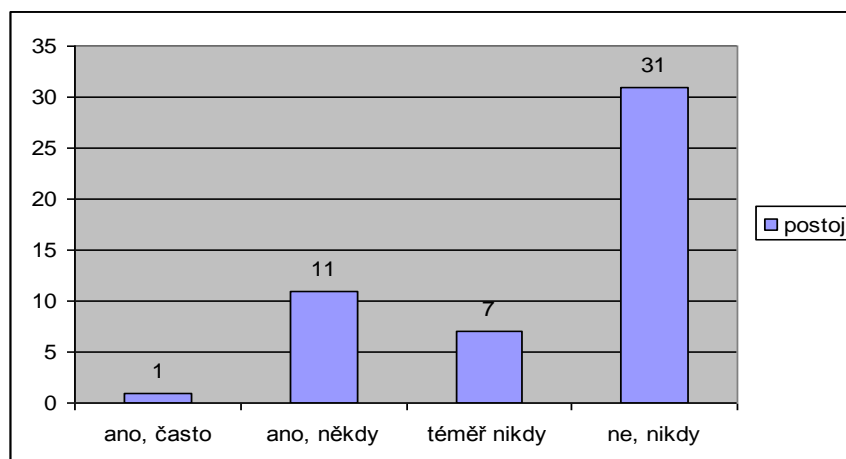
Možnosti	počet odpovědí
nové zkušenosti	44
nové přátele	35
náhled do nové oblasti	39
změnu žebříčku hodnot	21
dobry pocit	32
smysluplně využitý čas	27
splnění povinností, např. studium	3
společenské uznání a prestiž	3
ochrana před sociálním vyloučením	3
jiné	2

Vyhodnocením této otázky bylo zjištěno, že dobrovolnictví přináší dobrovolníkům to, co od něj očekávají, *nové zkušenosti* uvedlo 44 odpovědí, *nové přátele* 35 odpovědí, *náhled do nové oblasti* uvedeno v 39 odpovědích. Další se umístila odpověď *dobry pocit* 32 odpovědí, další *smysluplně využitý čas* 27 odpovědí. Poměrně malý počet odpovědí je u *splnění povinností (studium)*, *společenské uznání a prestiž*, *ochrana před sociálním vyloučením* shodně 3 odpovědi.

¹⁴⁹ Dotazník k diplomové práci č. 38.

Postoj k dobrovolnické činnosti může být v některých případech i negativní. V následující otázce (17) jsem zjišťovala, zda se dobrovolníci setkali i se **znevažováním či zesměšňováním své práce**.

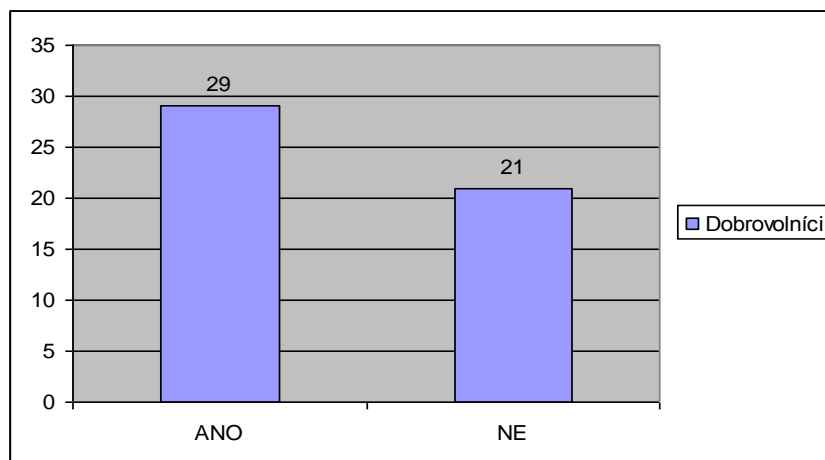
Graf 10



Výsledky jsou pozitivní a více jak 76% se nesetkalo s negativním pohledem na svoji činnost, konkrétně odpovědělo *ne, nikdy* 62% dobrovolníků a 14% *téměř nikdy*. S negativními postoji se setkalo 24% dotazovaných, z toho 2% *ano často*, a 22% *ano, někdy*.

Dobrovolnictví, jak nám ukazují výsledky v dotazníku, dobrovolníkům převážně hodně dává, **bere jim však něco a co?** Na tuto oblast jsem zaměřila svoji pozornost v otázce č. 18.

Graf 11



Výsledky jsou překvapivé, 58% dobrovolníků uvedlo, že jim dobrovolnictví i něco bere, 48% uvedlo, že ne. Ono to vyplývá z logiky věci, jakákoliv činnost něco dává, ale i něco bere. Co konkrétně, měli uvést v druhé části otázky. Převážná část uváděla *čas* v počtu 15 (51,7%), *energii* 3 (10,3%), *iluze* 2 (6,8%), a pak různé kombinace, *čas+energii* 5 (17,3%), *čas+peníze* 4 (13,8%).

Dobrovolnictví může přinášet i **změnu životních postojů jedince**, jaké to jsou a které převažují, jsem vyhodnocovala z otázky č. 19.

Tabulka č. 12

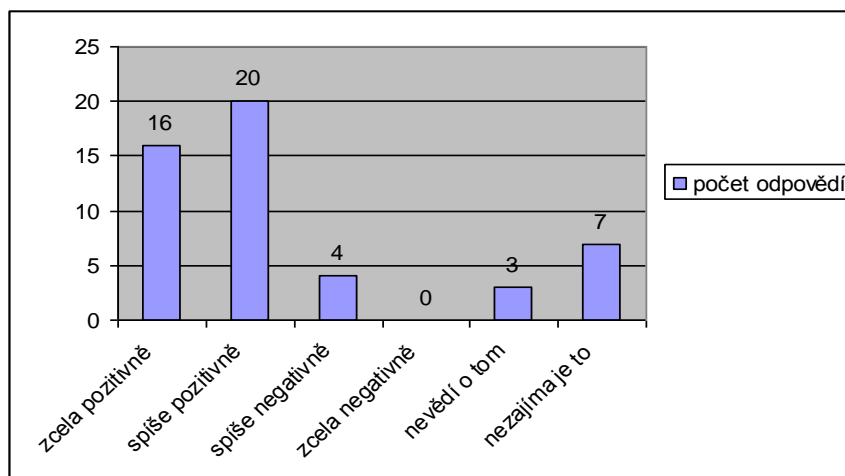
Životní postoje	počet odpovědí
mé problémy jsou v porovnání s ostatními nicotné	24
mohu být užitečný/á	31
svět není tak zlý	5
lidí mrhají svůj volný čas na nepotřebné věci	8
pomáhání nemá smysl	3
problémy lidí jsou mnohem horší, než jsem si představoval(a)	15
na dobrovolnictví se nehodím	3
každý musí začít konat dobro u sebe	8
pomáhání druhým není jednoduché	24
práce mě uspokojuje	23
dobrovolnictví posiluje sebevědomí	13
jiné	1

Výsledky ukazují, že životní postoje se změnily převážně tím, že dobrovolník prostřednictvím nově nabytých zkušeností pohlíží na některé z nich z jiného úhlu pohledu. Nicméně důraz ve většině případů byl kladen na jeho pocity, *může být užitečný* 31 odpovědí, *práce ho uspokojuje* 23 odpovědí, *dobrovolnictví posiluje sebevědomí* 13 odpovědí. Činnost dobrovolníka přináší změnu hodnot v pohledu na druhé, zjištěním že *pomáhání druhým není jednoduché* 24 odpovědí, nebo že *problémy druhých jsou horší* 15 odpovědí, a *v porovnání s jeho nicotné* 24 odpovědí.

Pouze 3 dobrovolníci zjistili, že se na tuto *činnost nehodí*.

Pokud vykonáváme dobrovolnickou činnost, je pravděpodobné, že o tom naše rodiny nebo nejbližší ví, nebo se o to zajímají. **Jak vnímá činnost dobrovolníka jeho rodina,** jsem zjišťovala v otázce číslo 20.

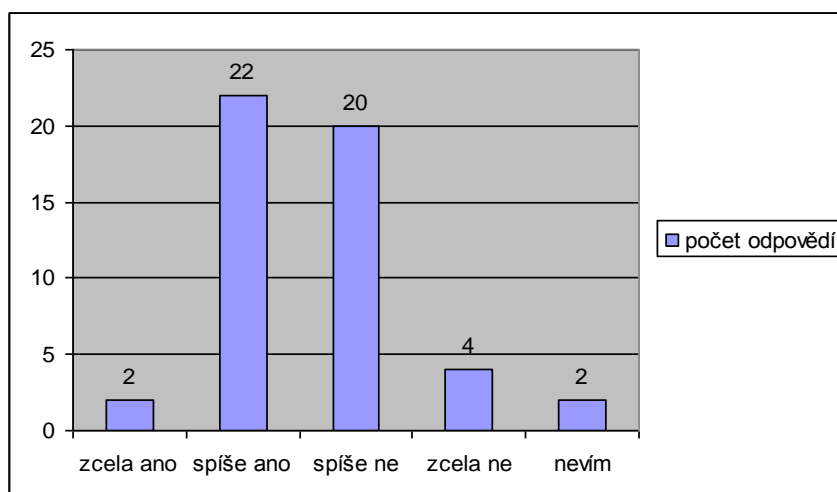
Graf 12



Vnímání činnosti dobrovolníka z pohledu jeho rodiny a nejbližších je převážně *pozitivní*, v celých 72%, *zcela pozitivně* 32%, *spíše pozitivně* 40%, příklon k *negativnímu vnímání* 8%, *zcela negativně* nevedl nikdo. Položky jako *nevědí o tom*, nebo je to *nezajímá*, jsou zastoupeny v malé míře a to v 6% a 14%.

Další otázka je zaměřena opět **na blízké okolí, zda se zajímá, jaké to je pracovat jako dobrovolník.**

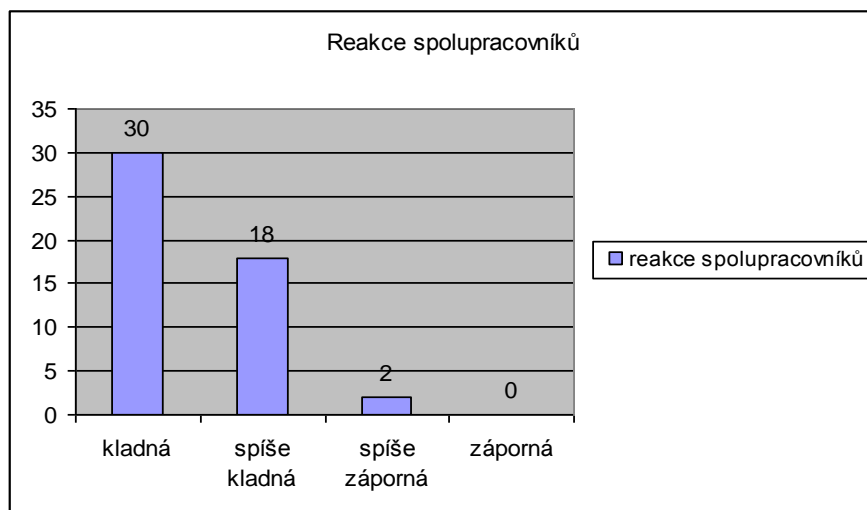
Graf 13



Ze získaných výsledků mohu konstatovat, že je vcelku *zájem* o to, co vlastně dobrovolník vykonává (48%), se stejným výsledkem však byly vyhodnoceny odpovědi o *nezájmu* 48%, malá část uvedla, že neví, zda se o to zajímají (4%).

Dále jsem zjišťovala reakci kolegů, kteří nevykonávají dobrovolnickou činnost, ale **přicházejí do kontaktu s dobrovolníky v rámci svého zaměstnání.**

Graf 14



Převažující kladné odpovědi v celkovém počtu 39 značí, že celých 95% spolupracovníků vnímá kolegu dobrovolníka *kladně* a mohou přidat i svoji osobní zkušenost z práce v občanské poradně. Jakákoliv pomoc dobrovolníků je vítána a můj subjektivní pocit s přijímáním mé pomoci je velice kladný.

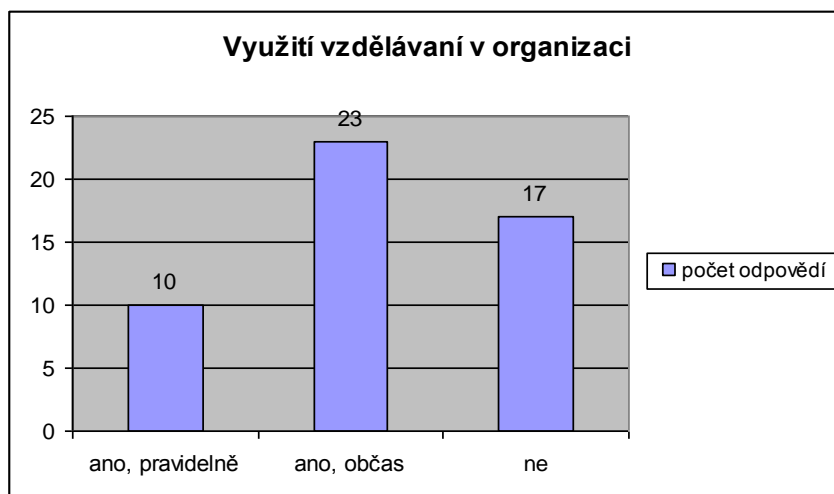
Pro účely výzkumu jsem považovala za vhodné položit otázku dobrovolníkům zda, někoho **inspirovali k rozhodnutí vykonávat dobrovolnickou činnost.**

Výsledky byly jednoznačné, *ANO* odpovědělo 17 respondentů (34%), *NE* odpovědělo 33 respondentů (66%).

Položit si otázku *proč* je jednoduché, ale odpovědět na ní je téma do diskuze. Domnívám se, že inspirovat někoho je dost složité a je ovlivněno širokým spektrem vnitřních postojů a vnějších okolností.

Z mých zkušeností dobrovolníka v OP Brno je mi známo, že dobrovolníci mají možnost se dále **vzdělávat prostřednictvím organizace**, ve které působí. Jak tuto možnost využívají, jsem zkoumala v otázce č. 24.

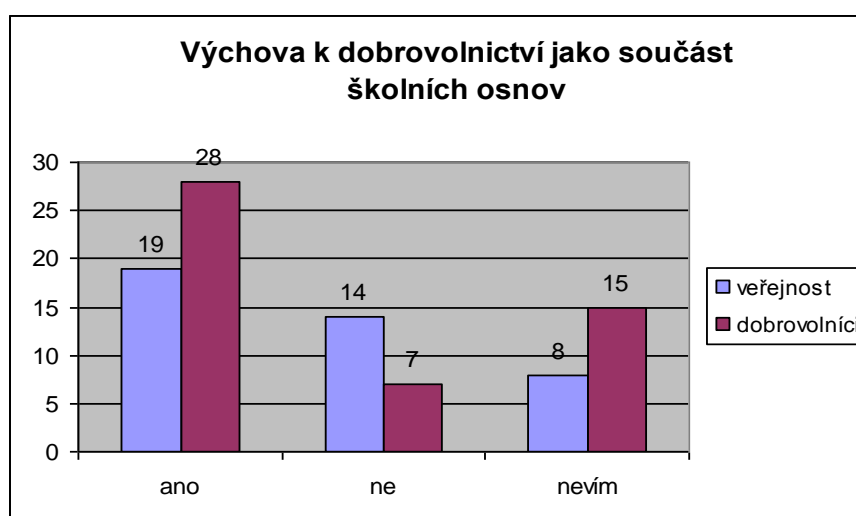
Graf 15



V grafu jsem uvedla zpracované výsledky, dobrovolníci uvádějí (66%), že využívají nabídky vzdělávání prostřednictvím organizace, kde působí. Záporných odpovědí bylo 34%, z celkového počtu 50 dobrovolníků. Otázka nebyla dále rozvedena, zda jim tuto možnost organizace nabízí a proto mohu předpokládat, že některé záporné odpovědi mohli být ovlivněny uvedenými okolnostmi.

Otázka č. 25 již byla určena pro obě zkoumané skupiny a jejím záměrem bylo zjistit, zda považují za důležité zavést **výchovu k dobrovolnictví jako součást školních osnov**.

Graf 16



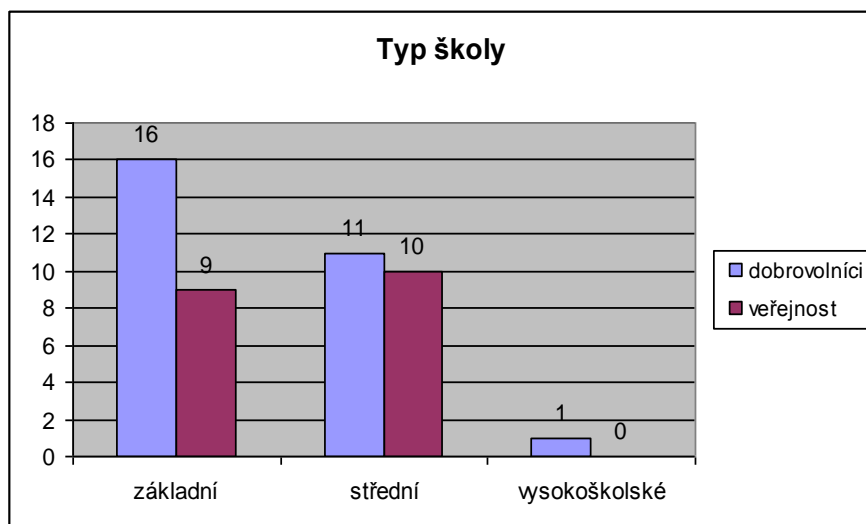
Kladné odpovědi převažovali u obou zkoumaných skupin respondentů, u dobrovolníků (56%), veřejnost (46%). V případě kladné odpovědi měli respondenti uvést důvod *proč*, v tabulce uvádím vyhodnocené výsledky.

Tabulka č. 13

Důvody	dobrovolníci	veřejnost
Naučí se vnímat problémy jiných.	3	0
Výchova k ohleduplnosti, snaze pomáhat, prosociálnost.	2	0
Protiklad k současnému konzumnímu způsobu života.	4	0
Chybějící článek výchovy.	4	0
Dítě se naučí životní hodnoty.	3	0
Vytváření občanské společnosti.	1	0
Pokud k tomu budou děti vedené ve škole, bude to mít pozitivní vliv.	0	6
takto zaměřená výchova chybí a je nutno vrátit do života děti jiné hodnoty, než mít co nejlepší tablet, mobil, oblečení.	0	4
Rodiče sami nemají moc povědomí o dobrovolnictví a tak uvítám pomoc odborníků.	0	3
Z části souhlasím, ale nic se nemá přehánět a nechci, aby se mé dítě obětovalo pro druhé.	0	3
Aby se dobrovolnictví dostalo do širšího povědomí lidí.	3	0
Ale měl by to být jako nepovinný předmět, není možno někoho nutit do něčeho co je dobrovolné.	1	0
Součást občanské výchovy.	1	0

V souvislosti s kladnou odpovědí na otázku č. 25 měli respondenti uvést na jakém **typu škol**.

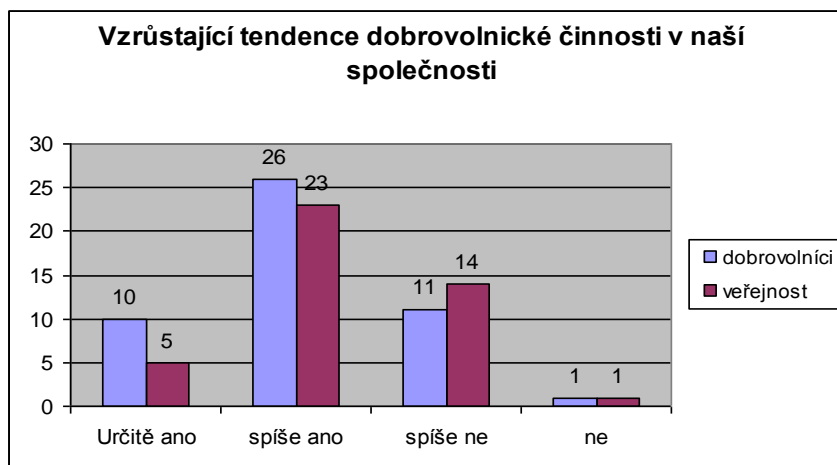
Graf 17



Respondenti obou skupin uvedli převážně na *základních a středních školách*, výsledky mohou dokládat, že respondenti mají obecné znalosti, co se týká výchovy a je jim známo, že vliv výchovy nejvíce působí na děti a mládež. V dospělosti už se může každý sám rozhodnout, zda se bude o tuto oblast zajímat či nikoliv.

Předposlední otázka (27), uvedená v dotazníku byla na téma, zda se respondent domnívá, že **dobrovolnická činnost bude mít v budoucnu vzrůstající tendenci**.

Graf 18

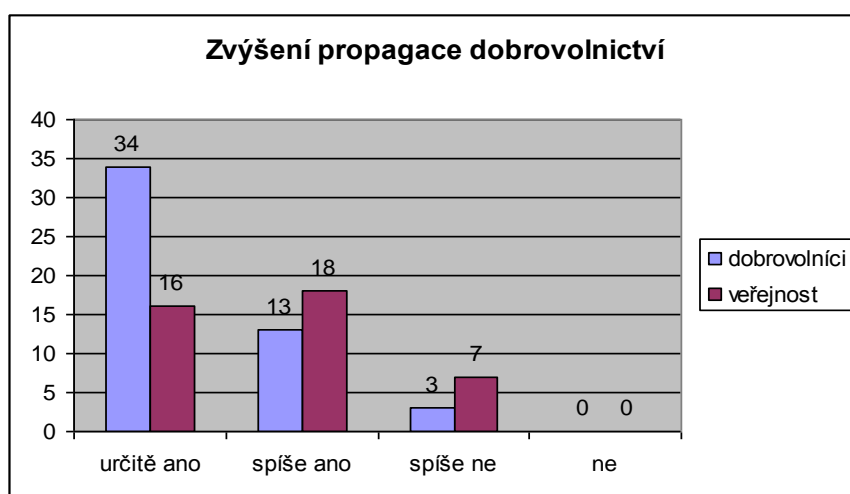


Výsledky byly v obou skupinách téměř shodné, převažují kladné odpovědi a to u veřejnosti (68,3 %), u dobrovolníků (72%) *určitě ANO a spíše ANO*, dopovědi *spíše NE* a *NE*, u veřejnosti (36,6%) a u dobrovolníků (24%).

Celkový výsledek nám zobrazuje pozitivní výhled do budoucnosti v oblasti dobrovolnictví.

S předchozí otázkou má souvislost i poslední otázka v dotazníku, a to zda je důležité **zvýšit propagaci dobrovolnictví v současné společnosti**

Graf 19



Zvýšení propagace je stěžejní fází záměru zvyšovat povědomí společnosti o dobrovolnictví a respondenti sdílí tento názor. Veřejnost (83%), dobrovolníci celých 94%. Odpověď *NE* neuvědl ani jeden respondent a pouze mizivé procento uvedlo *spíše NE*, veřejnost 17% a dobrovolníci 5,9%.

Vybraná specifika výzkumu

V dotazníku jsem vyhodnotila každou položku samostatně. Vyhodnocením jednotlivých otázek výzkumu, jsem získala data, s kterými budu dále pracovat. V dotazníku jsou uvedeny otázky, které patří do nezávisle proměnné. Otázka na věk, pohlaví, vzdělání, bydliště, profesní pozice, ty budu porovnávat se otázkami závisle proměnnými, do kterých patří otázky jako, motivace dobrovolníků, co jim dobrovolnictví přináší nebo naopak bere, změna postojů, zda je dostatek dostupných informací, zda má být výchova k dobrovolnictví součástí školních osnov apod.

Nezávisle proměnná způsobuje očekávaný efekt na závisle proměnnou, na kterou působí efekt nezávisle proměnné.

Porovnávat budu skupinu **dobrovolníků** a skupinu **veřejnost**.

Dobrovolníci jsou zastoupeni v celkovém počtu 50, veřejnost v počtu 41.

Pro první srovnávání jsem výběr zúžila na muže a ženy ve skupině dobrovolníků. Muži jsou zastoupeni v počtu 11 a ženy v počtu 39.

Zajímalo mě, jaké jsou rozdíly v tom, **proč vykonávají dobrovolnictví muži a proč ženy**. U mužů byly odpovědi následující, *potkat nové lidi, poznat nové prostředí, získat nové zkušenosti* 11 odpovědí, 3 uvedli: *Potřebuji to ke svému studiu*, na dalších místech *pomáhat potřebným* 8 mužů, *smysluplné využití času* 7 mužů. Ženy odpovídaly následovně: *pomáhat potřebným* celých 22 žen, *smysluplné využití času* 20 žen a až na dalších místech se umístily důvody jako: *potkat nové lidi a získat zkušenosti* shodně 14 žen, *potřebuji to ke studiu*, uvedly 2 ženy.

Výsledky ukázaly, že motivace mužů a motivace žen k dobrovolnické činnosti je rozdílná. Jak už jsem konstatovala u otázky č. 3, ženy spíše motivuje jejich potřeba pomáhat a muže motivuje hledání jiných nových oblastí života.

Dále jsem porovnávala muže a ženy (dobrovolníky), jejich názor na zavedení **výchovy k dobrovolnictví do školních osnov**. Muži v plném počtu a to 11 uvedli, že by měla být výchova k dobrovolnictví zavedena na školách, uváděli tyto argumenty:

- *Aby se dobrovolnictví dostalo do širšího povědomí lidí.*
- *Ale měl by to být jako nepovinný předmět, není možno někoho nutit do něčeho, co je dobrovolné.*
- *Součástí občanské výchovy.*
- *Vytváření občanské společnosti.*

6 mužů z celkového počtu 11, nevedli důvod proč.

Ženy byly zastoupeny v počtu 39 ANO, má být zavedena výchova k dobrovolnictví na školách uvedlo 17 žen, NE 7 žen, a 15 uvedlo NEVÍM. V případě ANO a proč ženy uváděly:

- *Dítě se naučí životní hodnoty*
- *Chybějící článek výchovy.*
- *Protiklad k současnému konzumnímu způsobu života.*
- *Výchova k ohleduplnosti, snaze pomáhat, prosociálnost.*
- *Naučí se vnímat problémy jiných.*

Muži uvedli jasně, že má být výchova zavedena na školách a jejich důvody jsou odlišné od důvodu, které uvedly ženy. Jejich důvody jsou spíše zaměřeny na společnost, dále aby se nevytvářel tlak na děti, upřednostňují svobodné rozhodnutí.

U žen jsou důvody proč, směřovány na osobnost dítěte na jeho výchovu.

Porovnání pohledu mužů a žen na dobrovolnictví a dále na výchovu k dobrovolnictví nám ukázaly, jak rozdílně vnímají tuto oblast muži a jak ženy.

Závěrem mohu konstatovat, že ze zjištěných výsledků je zřejmé, že tyto názory vyházejí ze samé podstaty muže a ženy.

Na otázku 25, navazovala otázka č. 26, **na jakém stupni škol.**

6 mužů uvedlo na základní škole, na střední uvedli 4 muži a na vysoké škole 1 muž. 10 žen uvedlo na základní škole, 7 na střední a na vysoké nevedla žádná žena.

Další oblastí, kterou budu porovnávat je **oblast věku a její vliv na názory a postoje na dobrovolnictví.**

Vybrala jsem si věkovou *kategorii 18-30 let*, která je zastoupena v počtu 29 dobrovolníků, a *kategorii 46-60* zastoupena v menším počtu a to 6 dobrovolníků. Předpokladem pro výběr je skutečnost, že tyto dvě porovnávané skupiny se nachází v rozdílném životním období, které má svá specifika. Kategorie 18-30, jsou většinou studující, nebo na začátku své profesní kariéry, někteří v polovině tohoto období mají již stálého partnera, zakládají rodiny atd.

Kategorie 46-60 se nachází v období, kdy už mají dospělé děti, které se osamostatňují, někteří už mohou plnit roli prarodičů, je to doba která předchází době seniorského věku.

Kategorie 18 – 30 je zastoupena v těchto profesních pozicích – 17 *zaměstnanců*, *OSVČ* (1), *nezaměstnaný* (1), 8 *studentů* a 2 na *mateřské dovolené*.

Kategorie 46 – 60 je zastoupena, *zaměstnanec* (4), *OSVČ* (1), *senior* (1).

Ostatní profesní pozice nejsou zastoupeny.

Na otázku co je **vedlo k rozhodnutí stát se dobrovolníkem**, odpovídala první kategorie takto: *pomáhat potřebným* v počtu 16 odpovědí, 12 odpovědí v kategorii *smysluplné využití času*, *získat nové zkušenosti*, *poznat nové lidi* shodně 10 odpovědí, *poznat nové prostředí a novou problematiku* shodně 9 odpovědí, *potřebuji to ke studiu*, uvedlo 6 dobrovolníků.

Kategorie 46 – 60 je zastoupena, *zaměstnanec* 4, *OSVČ* 1, *senior* 1.

Na otázku odpovídalo všech 6 respondentů a uvedli: *pomáhat potřebným a získat nové zkušenosti* v počtu 5 odpovědí, *stát se lepším člověkem*, *smysluplné využití času*, *hodně jsem toho dostala a tak chci něco vrátet* shodně 4 odpovědi.

K rozhodnutí stát se dobrovolníkem shodně odpovídali obě skupiny, že chtějí *pomáhat potřebným*, dále se už odpovědi liší. Mladší kategorie upřednostňuje vše nové a potřebnost ke studiu, starší kategorie smysluplnost využití času, vrátet to, co dostala.

Shrnutím těchto výsledků jsem dospěla k názoru, že motivace dobrovolníků ovlivňuje věk, a životní období v jakém se nacházejí. Zaujala mě odpověď, *stát se lepším člověkem* ta může souviset s vlastním hodnocením dobrovolníka, který rekapituluje svůj život a prostřednictvím dobrovolnictví chce být lepším člověkem.

Další zkoumanou oblastí u těchto dvou vybraných kategorií bylo. **Co jim dobrovolnictví přináší.** Kategorie 18 – 30 odpovídala takto: *nové zkušenosti* (23) odpovědí, *náhled do nové oblasti* (21), *nové přátele* (15), *dobrý pocit* (15), *smysluplné využití volného času* (12), *uznání*, *prestiž a splnění povinnosti* shodně 2 odpovědi.

Kategorie 46 – 60 odpovídala takto: *nové zkušenosti* (3) odpovědi, po dvou byly zastoupeny *náhled do nové oblasti*, *změna žebříčku hodnot*, *dobrý pocit*. V této skupině

jsem předpokládala, že by mohla být vybrána možnost – *ochrana před sociálním vyloučením*, ale nebyla označena vůbec.

Porovnáním obou skupin jsem došla k závěru, že jim oběma přináší dobrovolnictví něco nového, mladším lidem ještě uznání a prestiž. Tento ukazatel by mohl značit skutečnost, že dobrovolnické činnosti se mezi mladší kategorií dostávají na hodnotovém žebříčku výš, než bylo v minulosti, a tím u starší generace.

V návaznosti na výše uvedené zjištění budu porovnávat opět obě kategorie k otázce č. 27., která je zaměřena na to, **zda bude mít dobrovolnictví do budoucna vzrůstající tendenci** a k otázce č. 28, zda je **důležité zvýšit propagaci dobrovolnictví**.

Na otázku č. 27 odpovídala první kategorie takto: ANO (7), spíše ANO (16), spíše NE (5), NE (1). V případě ANO byly uvedeny důvody proč.

- *Nástup krize sociálního státu, nutné změny sociální politiky.*
- *Nutná solidarita v demokratických zemích je to přirozený trend.*
- *Ano, mladší generace více inklinuje k dobrovolnictví.*
- *Nedostatek financí na sociální služby, nutnost pomoci dobrovolníkům.*
- *Lidé jsou stále více individualisté, nechtějí dělat nic bez odměny.*

Druhá kategorie odpovídala takto: ANO neoznačil nikdo, spíše ANO (5), spíše NE (1) a NE opět nikdo. Důvody proč, uvedli dva respondenti a to:

- *Nárůst sociálně slabých, prohlubují se sociální rozdíly.*
- *Rozklad a úpadek společnosti a jejich tradičních hodnot, hlavně křesťanství.*

Jak z porovnání odpovědí vyplývá, mladší generace ve větší míře argumentovala, proč se domnívá, že dobrovolnictví bude mít vzrůstající tendenci. Je patrné, že se zajímají o dění ve společnosti, sledují jeho vývoj a není jim lhostejná budoucnost.

Druhá skupina se tak neprojevovala, 2 respondenti neuvedli důvody vůbec a jasné ANO neuvedl nikdo z nich.

Odpovědi na otázku č. 28 zda je **důležité zvýšit propagaci dobrovolnictví**, byly v první kategorii: ANO (21), spíše ANO (6), spíše NE (2), NE neoznačil nikdo. Argumenty proč uvádím:

- *Stát rezignuje na sociální funkci.*
- *Vytváření důležitého aspektu solidarity, tradiční hodnota demokratické společnosti.*
- *Veřejné ocenění, možnost se zapojit.*
- *Dobrovolnictví je nevyužitý potenciál společnosti.*
- *Myslím, že do dobrovolnictví by se zapojilo více, lidí, kdyby šlo o věc všeobecně známou, přijímanou propagovanou, s dostatkem konkrétních informací.*

Druhá skupina odpovídala takto: ANO (3), spíše ANO (1), spíše NE (2), NE nikdo.

Důvody proč byly uvedeny:

- *Ano, ale ne příliš, aby to nebyl nátlak.*
- *O dobrovolnictví je málo informací.*

Z výsledků vyplývá, že mladší generace má větší zájem na propagaci dobrovolnictví a uvádí jasné důvody proč. Argumenty jsou zaměřené na společnost a jeho vliv jedince v ní. Starší generace o propagaci tolik neusiluje a důvody uvádí spíše obecné.

Za vhodné považuji přiřadit k výše uvedenému srovnání i otázku **vzdělávání dobrovolníků v rámci organizací, kde působí**. Výsledky jsou následující. Mladší kategorie uvedla *ANO, pravidelně* (7), *ANO, občas* (14), *NE* (7).

Starší kategorie *ANO, pravidelně* (1), *ANO, občas* (2), *NE* (3).

U mladší kategorie převažují kladné odpovědi, u starší spíše záporné. K této otázce měla být přiřazena další informace, že v případě pokud jim organizace tuto možnost poskytuje. Informace přidána nebyla a výsledky mohla ovlivnit tato okolnost.

Další aspektem, který bych chtěla zjistit a porovnat v jakém poměru se vyskytuje je **vzdělání** v porovnávaných skupinách.

V mladší kategorii je zastoupeno vzdělání nejvyšší měrou *vysokoškolské* a to 15 dobrovolníků, následuje 14 *středoškoláků* a pozice *vyučen a základní vzdělání* není obsaženo vůbec.

V druhé kategorii je zastoupeno vzdělání nejvyšší měrou také *vysokoškolské* (5), *středoškolské* (1), *vyučen a základní* není zastoupeno.

Porovnání výsledků obou skupin je poměrně stejné.

Zda se dobrovolníci setkali někdy s **negativními postoji, zesměšňováním, znevažováním** a jak se jejich zkušenosti liší podle vybraných skupin, to je předmětem následujícího srovnání.

Kategorie 18 – 30 v počtu 29 dobrovolníků odpovídala v tomto poměru: *ANO, často* (1 žena), *ANO, občas* (6), z toho 4 ženy, 2 muži, *téměř nikdy* (4 ženy), *Ne, nikdy* (18), z toho 16 žen a 2 muži.

Kategorie 46 – 60 v počtu 6 odpovídalo v tomto poměru, *ANO, často* (0), *ANO občas* (1 žena), *téměř nikdy* (1 žena), *Ne, nikdy* (4), z toho 3 ženy a 1 muž.

Výsledky obou zkoumaných kategorií byly vyhodnoceny pozitivně, neboť se zesměšňováním, znevažováním a negativními postoji k dobrovolnické činnosti se setkalo jen malé procento dobrovolníků a to 24% v první skupině a 16% v druhé. Nesetkalo se s ní 75,9 % z první skupiny a 83,4% v druhé.

Dosud jsem porovnávala vybrané skupiny ze základní skupiny dobrovolníků, aby byl výzkum objektivní, budu porovnávat skupinu veřejnost.

Veřejnost je celkově zastoupena v počtu 41 respondentů. Pro výběr ze základního souboru **veřejnosti** jsem zvolila stejná kritéria jak z výběru ze základní skupiny dobrovolníků. Mužů je 9, žen 32.

Skupinu mužů a žen budu porovnávat k otázce č. 25. **Zda je důležité, aby na školách byla zavedena výchova k dobrovolnictví.**

Muži: *ANO* (3), *NE* (4), *NEVÍM* (2). Důvody proč, nevedl žádný z nich.

Ženy: ANO (16), NE (10), NEVÍM (6). Ženy uvedly tyto důvody:

- *Pokud k tomu budou děti vedené ve škole, bude to mít pozitivní vliv.*
- *Takto zaměřená výchova chybí, a je nutno vrátit do života děti jiné hodnoty, než mít co nejlepší tablet, mobil, oblečení.*
- *Rodiče sami nemají moc povědomí o dobrovolnictví a tak uvítám pomoc odborníků.*
- *Z části souhlasím, ale nic se nemá přehánět a nechci, aby se mé dítě obětovalo pro druhé.*

Porovnáním výsledků jsme vyhodnotila, že muži z řad veřejnosti neuvedly důvody proč, mohu se jen domnívat, zda se o problém moc nezajímají, nebo ho nepovažují za důležitý, nebo to byla pouze náhoda výběru, že nic neuvedli. Naopak ženy se při svých důvodech opět zaměřily na oblast matka - dítě – výchova.

Na otázku **na jakém stupni škol** jsou výsledky následující:

Muži: na *základních* (0), na *středních* (3), *vyšších* (0).

Ženy: na *základních* školách (9) odpovědí, na *středních* (7), na *vyšších* (0)

Ženy upřednostňují výuku už na *základních* školách.

Dále budu srovnávat dvě podskupiny ze skupiny veřejnosti, a to podle věkových kritérií. *Kategorie 18 - 30* v počtu 12 respondentů a *kategorie 46 – 60* v počtu 9. Hlediskem pro výběr byla stejná kritéria jak u dobrovolníků, tj. vybrané skupiny se nacházejí v jiných věkových obdobích života.

Jako první srovnání jsem zvolila otázku č. 8. **Jestli se setkali někdy s prací dobrovolníků a v jakých oblastech.**

Mladší kategorie uvedla oblasti jako *organizace akcí* 6 odpovědí, *sport* (4), *sociální služby* (4), *charita* (5), *odborné sociální poradenství* (4), *vzdělávání a sociální programy u zaměstnavatelů* shodně (2).

Starší kategorie uvedla v menším počtu, ale více nabízených oblastí, shodné počty měla oblast *charity, kultury a odborné sociální poradenství* (3), následovaly *osobní asistence* (2), *zdravotnická zařízení, dětské domovy, sociální služby, domovy pro seniory* (1).

Porovnáním je zřejmé, že to v jaké oblasti se setkali s dobrovolníky, je ovlivněno zejména tím, v jaké věkové kategorii se respondenti nachází. Jaké jsou jejich zájmy a můžeme k tomu i přiřadit i okolnost, jaké potřebují řešit problémy, buď své, nebo svých blízkých.

Jaké jsou názory veřejnosti a vybraných kategorií na to **zda bude mít dobrovolnictví vzrůstající tendenci a zda se domnívají, že je důležité zvýšit jeho propagaci**, budu porovnávat podle stejných kritérií jak u dobrovolníků.

Vzrůstající tendence

Kategorie 18 – 30 v počtu 12 respondentů. *Určitě ANO* 2 ženy, *spíše ANO* (5), z toho 4 ženy, 1 muž, *spíše NE* (5) z toho 3 ženy, 2 muži, *NE* 0.

Kategorie 46 – 60 v počtu 9 respondentů. *Určitě ANO* nikdo, *spíše ANO* (3) z toho 2 ženy a 1 muž, *spíše NE* 6 žen.

Na otázku proč se tak domnívají, neuvedli žádné odpovědi.

Odpovědi se nijak výrazně od sebe neliší a ani srovnání mužů a žen neukázal výrazné odchylky.

Rozdílné jsou však výsledky ve srovnání se skupinou dobrovolníků, kde kladně odpovědělo v první kategorii 79,3% dobrovolníků, veřejnost 58,4%.

Ve druhé kategorii 83,4% dobrovolníků označilo kladnou odpověď, veřejnost v 77,8%.

Zvýšení propagace

Kategorie 18 – 30 v počtu 12 respondentů. *Určitě ANO* (8) z toho 6 žen a 2 muži, *spíše ANO* (3), z toho 2 ženy a 1 muž, *spíše NE* (1 žena) a *NE* (0).

Kategorie 46 – 60 v počtu 9 respondentů. *Určitě ANO* 5 žen, *spíše ANO* (3) z toho 2 ženy, 1 muž, *spíše NE* 1 žena, *NE* nikdo.

Na otázku proč se tak domnívají, neuvedli žádné odpovědi.

V tomto případě se vyhodnocené odpovědi ve vzájemném poměru moc neliší, ani v souvislosti s pohlavím.

U obou zkoumaných kategorií nebyly uvedeny důvody proč. Domnívám se, že veřejnost nemá tolik informací, aby mohla rozvést své odpovědi, ale mohlo jít i o náhodu nebo záměr.

Srovnáním se skupinou dobrovolníků v mladší kategorii se procentuálně moc neliší. Mladší kategorie 93% kladných odpovědí, veřejnost 91,7%.

U starší kategorie dobrovolníci 66,7%, u veřejnosti více kladných odpovědí a to 88,9%.

Výsledky ukazují, že skupina dobrovolníků i veřejnosti je pro zvýšení propagace dobrovolnictví v naší společnosti.

5.2 Ověřování hypotéz

Zpracováním výsledků verifikačního výzkumu, který byl proveden z dat získaných prostřednictvím anonymního dotazníkového šetření, byly vyhodnoceny výsledky, které jsem podrobně analyzovala v kapitole 5.1. V první fázi zpracování jsem použila univariační metodu, v další fázi metodu bivariační a analyzovala dvě proměnné. Výsledky výzkum potvrdily validitu výzkumného nástroje. Výzkumný nástroj, v tomto případě anonymní dotazník zajistil, že jeho vyhodnocením jsem získala výsledky, které jsem chtěla zjišťovat na základě stanovených hypotéz.

Dílčím cílem výzkumu bylo ověření stanovených hypotéz. Hypotézy bylo možné potvrdit či vyvrátit především na základě výsledků zjištění

H1: Pomáhat druhým, jako zásadní motivace dobrovolnické činnosti dominuje u zkoumaného souboru před motivací poznávat něco nového.

První hypotéza je změřena pouze na skupinu dobrovolníků. Otázka č. 15 *Co vedlo dobrovolníka k rozhodnutí vykonávat dobrovolnickou činnost.*

Na otázku odpovědělo všech 50 dobrovolníků, z toho 39 žen a 11 mužů, vysokoškolsky vzdělaných bylo 29 respondentů (58%), se středním vzděláním 19 dobrovolníků (38%), kategorie vyučen 2 respondenti (4%) a se základním vzděláním není žádný respondent z vybrané skupiny.

Z nabízených možností uvedli respondenti v nejvyšším počtu a to 33 odpovědí, možnosti *pomáhat potřebným, získat nové zkušenosti.* K poznání nového, tak jak

je uvedeno v hypotéze je však nutno přičíst i výsledky u možností, které mají společnou ideu, a to poznání nového. Byl nabídnut výběr z těchto možností.

- *Poznat nové prostředí* - 18 odpovědí.
- *Potkat nové lidi* - 22 odpovědí.
- *Nahlédnout do nové problematiky* - 19 odpovědí.

Součtem odpovědí jsem došla k výsledku 59, přičtením počtu odpovědí u nabízené možnosti získat nové zkušenosti jsem došla k výsledku 92.

Porovnávala jsem i užší výběr dobrovolníků, které jsem vybrala na základě věku. Vybrala jsem věkovou kategorii 18-30 let, která je zastoupena v počtu 29 respondentů, z toho 25 žen a 4 muži a kategorii 46-60 let, která je zastoupena v menším počtu a to 6 dobrovolníků z toho 5 žen a 1 muž.

Mladší kategorie byla zastoupena v profesních pozicích 17 zaměstnanců, 1 OSVČ, 8 studentů, 1 nezaměstnaný a 2 ženy na mateřské dovolené.

Kategorie 46-60 byla zastoupena v pracovních pozicích, zaměstnanec (4), OSVČ (1), senior (1).

Kategorie 18-30 označila odpovědi v tomto počtu: *pomáhat potřebným* 16 odpovědí, *získat nové zkušenosti*, *poznat nové lidi* shodně 10 odpovědí, *poznat nové prostředí a novou problematiku* opět shodně 9 odpovědí.

Součet vybraných možností, které jsou zaměřeny na poznání nového 38 odpovědí.

U kategorie 46-60 byly stejným počtem (5) označeny odpovědi u možností, *pomáhat potřebným* a *získat nové zkušenosti*.

Z analýzy výsledků vyplývá, že zásadní motivace dobrovolníků k výkonu dobrovolnické činnosti, je motivace zaměřená na *poznávání nového* a až na druhém místě je motivuje *pomoc potřebným*. Hypotéza nebyla potvrzena, a tudíž je falzifikována.

H1 - falzifikována

H2: Ženy mají výrazně prosociální názor na zavedení výchovy k dobrovolnictví než muži, u nichž dominuje více pragmatický názor.

Hypotéza je zmařena na celý zkoumaný soubor v počtu 91 respondentů. Na otázku č. 25, *Domníváte se, že je důležité zavést výchovu k dobrovolnictví, jako součást školních osnov?* Odpovědělo kladně 47 respondentů (51,6%). Z toho 28 dobrovolníků a 19 z řad veřejnosti. Kladně odpovědělo 33 žen a 14 mužů.

Zjištěné výsledky nám ukazují, že názory na zavedení výchovy k dobrovolnictví do školních osnov jsou větším dílem kladné. K zajímavému zjištění jsem však dospěla zkoumáním důvodů proč. Muži uvedli důvody pouze v pěti případech ze 14 kladných odpovědí. Ženy uvedly důvody ve všech 33 kladných odpovědích.

Muži uváděli převážně důvody věcné, praktické zaměřené na užitečnost a efektivnost směřující k občanské společnosti, např. *vytváření nových hodnot pro společnost, dobrovolnictví by mělo být součástí občanské výchovy nebo nepovinného předmětu, protože není možno nikoho nutit do něčeho, co je dobrovolné*. Dále uváděly důvody, že pokud by *výchova k dobrovolnictví byla součástí osnov, dobrovolnictví by se tak dostalo do širšího povědomí lidí*.

Ze zjištěných výsledků vyplývá, že u mužů dominují více pragmatické důvody a upřednostňují svobodné rozhodnutí jedince.

Ženy uváděly důvody, které byly směřovány na osobnost dítěte v souvislosti s jeho vývojem a výchovou, např. uváděly: *Dítě se naučí jiné životní hodnoty, jako je ohleduplnost, snaha pomáhat, prosociálnost, vnímat problémy jiných, je nutno vrátit do života dětí jiné hodnoty než to, mít co nejlepší, nejnovější tablet, mobil, oblečení apod.* Uváděly také, že *takto zaměřená výchova ve školách chybí a mohla by být vhodným protikladem k současnému konzumnímu způsobu života*. Celkově uváděly, že by její zavedení mělo *mít na děti pozitivní vliv*. Vyskytly se i názory, že zčásti souhlasí, ale nic se nemá přehánět a *nechtějí, aby se dítě obětovalo pro druhé*. Svou pozornost zaměřily i na rodiče, že oni sami nemají moc povědomí o dobrovolnictví a tak *uvítají spolupráci a pomoc odborníků a pedagogů při výchově svých dětí*. Osobně se domnívám, že by měla být výchova k dobrovolnictví založena na příkladu samotných pedagogů.

Mohu se jen domnívat, proč muži neuvedli v takové míře důvod svého rozhodnutí, zda se o problém zas až tolik nezajímají, nebo ho nepovažují za důležitý, nebo to byla

pouze náhoda výběru, že nic neuvedli. Naopak ženy se jednoznačně zaměřily na oblast, matka – dítě a vliv výchovy na jeho vývoj.

Porovnáním pohledů mužů a žen na výchovu k dobrovolnictví jsem zjistila, že u mužů dominují pragmatické názory na zavedení výchovy k dobrovolnictví do školních osnov a ženy mají výrazně prosociální názory na tuto problematiku.

Zjištěnými výsledky byla verifikována hypotéza a domnívám se, že zjištěné výsledky by mohly být podmětem k diskusi v odborných kruzích zaměřené na sociální pedagogiku.

H2 verifikována

H:3 Věkově mladší respondenti považují dobrovolnickou činnost za důležitou součást naší společnosti.

Vyhodnocením všech otázek, které se týkaly názorů respondentů na dobrovolnictví v souvislosti s naší společností, jsem dospěla k výsledkům, že mladší věková kategorie 18-30 let, která byla zastoupena v celkovém počtu 41 respondentů, se kladně vyjádřila (73%) k *vzrůstající tendenci dobrovolnictví v naší společnosti*. Zda je nutné, *více propagovat dobrovolnictví v budoucnu* odpovídalo kladně 93 %.

Věková kategorie 46-60 byla zastoupena v počtu 15 respondentů, kladný názor na *vzrůstající tendenci k dobrovolnictví* mělo 53% dotazovaných, ke zvýšení propagace se kladně vyjádřilo 80% respondentů.

Součástí otázky bylo i uvést argumenty, proč se tak respondenti domnívají. Mladší kategorie uvedla důvody, které nám blíže specifikují, proč se respondent domnívá, že dobrovolnictví bude mít *vzrůstající tendenci v naší společnosti* a s tím související zvýšení propagace dobrovolnictví. Pro názornost uvádím několik příkladů z uvedených argumentů.

- *Nástup krize sociálního státu, nutné změny sociální politiky.*
- *Nutná solidarita, která je v demokratických zemích považována za přirozený trend.*
- *Nedostatek financí na sociální služby, nutnost pomoci dobrovolníků v uvedené sféře.*

- *Společnost je zaměřená na individualismus a je nutno nacházet jiný směr.*
- *Dobrovolnictví je nevyužitý potenciál společnosti.*
- *Vytváření důležitého aspektu solidarity jako tradiční hodnotu demokratické společnosti.*
- *Veřejné ocenění, možnost zapojit se a být nápomocen při změnách ve společnosti.*
- *Stát rezignuje na sociální funkci.*

V kategorii 46-60, uvedli důvody jen 3 respondenti a to:

- *Nárůst sociálně slabých, prohlubují se sociální rozdíly.*
- *Rozklad a úpadek tradičních hodnot, hlavně křesťanství.*
- *Ano, ale ne příliš aby to nebyl nátlak.*
- *O dobrovolnictví je málo informací.*

Mohu pouze předpokládat, proč starší věková skupina neuvedla více odpovědí se slovním vyjádřením, možná to nepovažovali za důležité, nebo to může souviset s jejich věkovou kategorií a životním obdobím ve kterém se nacházejí. Je to období střední dospělosti, které se již nevyznačuje převratnými změnami, přiklání se spíše k jistotám, bilancováním toho čeho jsme dosáhli, sociální vztahy se zužují. Naopak první skupina respondentů se nachází v období mladší dospělosti, která se vyznačuje různorodými a širokými sociálními vztahy, realizací v pracovní činnosti apod.

Uvedené okolnosti mohly mít vliv na zjištěné výsledky, nicméně vyhodnocením a porovnáním slovních odpovědí jsem došla k přesvědčení, že mladší generace se větší měrou zajímá o aktuální dění ve společnosti, sleduje její vývoj a není jim lhostejná budoucnost. Má přehled o to, jakým směrem se ubírá sociální stát a v souvislosti s tím i sociální politika. Dobrovolnictví považují za jednu z možností jak se aktivně zapojit do změn ve společnosti a tudíž je pokládají za její důležitou součást. Člověk perspektivu pozitivního vývoje společnosti potřebuje. Hypotéza byla potvrzena, a tudíž je verifikována.

H3 - verifikována

Dílčí závěr

V poslední kapitole praktické části jsem se věnovala klíčové součásti diplomové práce, a to výsledky výzkumu, jeho interpretaci a následně ověřováním stanovených hypotéz. V první části kapitoly jsou uvedené zjištěné výsledky, ke každé otázce jednotlivě vypracovaná tabulka nebo graf, následné zpracování a analýza vybraných specifík výzkumu, které mohou ovlivňovat zkoumanou oblast výzkumu. Získaná data jsem použila k testování stanovených hypotéz.

ZÁVĚR

Ve své diplomové práci jsem se zabývala sociálními aspekty dobrovolnické činnosti v České republice. Hlavním cílem mé práce bylo zjistit, jaké postavení zaujímá dobrovolnictví v naší společnosti, z hlediska samotných dobrovolníků, kteří se aktivně věnují dobrovolnické činnosti a z hlediska veřejnosti.

Na základě studia odborné literatury a mých zkušeností s vlastní dobrovolnickou činností v Občanské poradně v Brně, jsme si určila dílčí cíle práce a stanovila hypotézy, které jsem ve své diplomové práci testovala. Jako metodu jsem zvolila kvantitativní výzkum a výzkumný nástroj, anonymní dotazník. Zjištěná data byla použita k testování hypotéz. Zvolila jsem ke každé hypotéze jinou posuzovací skupinu, abych pokryla širší spektrum aspektů, které mohou mít vliv na dobrovolnictví a jeho budoucí vývoj.

K výběru zadání první hypotézy mě inspirovaly mé zkušenosti s kolegy dobrovolníky, se kterými spolupracuji. Jejich názory z praxe na to, proč vykonávají dobrovolnickou činnost, jaká je jejich motivace, jsem předpokládala, že to je pomoc potřebným. Ze zjištěných výsledků dotazníkového šetření však dominovala motivace poznání něčeho nového, ať už se jednalo o poznání nového prostředí, nových lidí, nové problematiky. Rozdíl mezi mým předpokladem a výsledky výzkumu spatřuji v tom, že ve výzkumném vzorku byli zastoupeni dobrovolníci z jiných oblastí, než je odborné sociální poradenství. Zejména se jednalo o oblasti, které se zabývají volnočasovými aktivitami ve zdravotnických zařízeních, v romských komunitách, dále pomoci v oblasti domácího násilí, oblast práce se zdravotně postiženými apod.

Následující hypotéza byla zaměřena na skupinu mužů a žen, a na jejich názory, které mají na zavedení výchovy k dobrovolnictví do školních osnov. Sama jsem matka již dospělých dětí a není mi lhostejné, jak nyní vyrůstají některé děti, jaké u nich převažují hodnoty zaměřené na konzum a že převažuje v současné společnosti funkcionální výchova a slabne výchova intencionální. Dobrovolnictví jim může přinášet pohled do jiné oblasti života, jiné hodnoty.

Nikdo z nás si není jistý, kdy bude potřebovat pomoc v sociální oblasti. Výsledky výzkumu pro mě osobně byly velmi pozitivní, protože převažovaly názory na zavedení výchovy k dobrovolnictví do školních osnov. Zajímaly mě však důvody a předpokládala

jsem, že se mohou lišit podle pohlaví. Ženy uváděly důvody, které měly převážně prosociální charakter, byly zaměřené na osobnost dítěte, na jeho vývoj a výchovu. Je zřejmé, že jim není lhostejné, v jakém světě děti vyrůstají a uvítají výchovu k dobrovolnictví ve školních osnovách. Muži se vyjadřovali více pragmaticky, uváděli důvody směřující ke zlepšení stavu občanské společnosti apod. Zavedení výchovy k dobrovolnictví akceptují jako nepovinný předmět. Rozdílné názory mužů a žen vycházejí ze samé podstaty založení muže a ženy.

Poslední hypotézou jsem chtěla ověřit, zda je dobrovolnictví považováno za důležitou součást společnosti a pokud ano, jak mohou být názory ovlivněny věkem. Hypotéza byla verifikována a mladší kategorie (období mladší dospělosti) považuje dobrovolnictví za důležitou součást naší společnosti, tato kategorie uvedla větší počet slovních vyjádření a argumentů, proč zastává tento názor, zajímá je dění ve společnosti, sledují jeho vývoj a není jim lhostejná budoucnost našeho státu. Starší kategorie (období střední dospělosti) neuvádělo slovní vyjádření svého názoru v tak velkém rozmezí anebo je neuvádělo vůbec.

Zjištěné výsledky výzkumu mi daly odpovědi na dílčí cíle, které jsem si v práci stanovila. Prvním ze dvou dílčích cílů byla otázka: Zda může být dobrovolnická činnost součástí celoživotního vzdělávání. Shrnutím výsledků týkající se dané problematiky vyplývá, že respondenti z řad veřejnosti i dobrovolníků zastávají větší měrou kladný názor. Názory žen se přiklánějí k možnosti zavést výchovu k dobrovolnictví již na základních a středních školách, muži upřednostňují svobodou volbu formu nepovinného předmětu na základních a středních školách a v menší míře i na vysokých. Do celoživotního edukačního procesu můžeme zahrnout i vzdělávání dobrovolníků prostřednictvím organizací, které využívá 66% dotazovaných dobrovolníků.

Druhý dílčí cíl diplomové práce byl zaměřen na budoucnost na to, zda se respondenti domnívají, že dobrovolnická činnost bude mít vzrůstající tendenci. Cíl byl naplněn, respondenti uvedli kladné odpovědi v 70%. Já osobně se domnívám, že dobrovolnictví nemusíme považovat pouze za oporu, ale za způsob jakým je možno formovat a vytvářet demokratickou společnost.

Diplomová práce je rozdělena do několika logických, přehledně uspořádaných celků. V úvodu jsem popsala, proč jsem si vybrala toto téma, jaké mě k tomu vedly důvody.

Následuje teoretická část, v které jsem shrnula poznatky, které jsem získala prostudováním odborné literatury.

V první kapitole jsem popsala systém sociální pomoci v krizových situacích, vymezila jsem pojem krize, její příčiny a druhy pomoci při jejím řešení. Následovala charakteristika systému sociální pomoci v ČR, základní nástroje sociální pomoci a druhy sociálních služeb. Systém sociálních služeb je jednou ze složek sociální politiky, která je vykonávána prostřednictvím sociálního státu, těmito složkami jsem se zabývala v další podkapitole. Zmínila jsem se také o financování sociálních služeb prostřednictvím sociálních fondů. Pro názornost jsem popsala projekt Asociace občanských poraden, a to projekt zaměřený na aktuální problémy společnosti - dluhové poradenství.

Druhá kapitola je zaměřena na specifika poradenského procesu, na vymezení samotného pojmu poradenství, dále na modely a průběh poradenského procesu. Podrobněji jsem se zaměřila na samotnou osobnost poradce, na poradenský rozhovor. V další podkapitole je popsán význam supervize v pomáhajících profesích.

Obsahem třetí kapitoly je dobrovolnictví jako forma pomoci, vymezení terminologie, druhy a hodnoty dobrovolnických činností. Dále jsem se věnovala motivaci dobrovolníků, jejich koordinaci a hodnocením. Každá kapitola je uzavřena dílčím závěrem.

V praktické části jsem popsala přípravu vlastního výzkumu, použitou metodiku, která vedla k otestování hypotéz, jež jsem zde vymezila. Popsala jsem postup výběru a složení respondentů. Vybrala jsem výzkumný nástroj, což byl anonymní dotazník, podrobněji jsem popsala složení dotazů v něm uvedených.

Pátá kapitola byla zaměřena na výzkumné šetření, analyzovala jsem data získaná z dotazníkového šetření, popsala jsem výsledky výzkumu a doplnila interpretací. Následně jsem ze zjištěných výsledků ověřovala stanové hypotézy a výsledky vyhodnocení jsou uvedeny v závěru.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Zákony:

1. Občanský zákoník č. 40/1964 Sb.
2. Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.
3. Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě.
4. Zákon č.143/1992 Sb., o platu a odměně za pracovní pohotovost v rozpočtových a v některých dalších institucích.
5. Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník.
6. Zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod č. 2/1993 Sb.

Knihy:

1. BAKOŠOVÁ, Z.: *Sociální pedagogika jako životná pomoc*. Bratislava: Univerzita Komenského Bratislava, filozofická fakulta, 2008. ISBN 978-80-969944-0-3. 251 s.
2. BRUMOVSKÁ, T., SEIDLOVÁ - MÁTLOVÁ, G: *Mentoring. Výchova k profesionálnímu dobrovolnictví*, Praha: Portál, s.r.o., 2010. ISBN 978-80-7367-772-5. 152 s.
3. CLINTON B.: *Dárcovství*. Praha: VOLVOX GLOBATOR, 2008. 231 s.
4. ČÁMSKÝ, P., SEMBDER, J., KROUTILOVÁ, D.: *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál, s.r.o., 2011. ISBN 978-80-262-0027-7. 263 s.
5. FRIČ, P., POSPÍŠILOVÁ, T., a kol. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. Století*. Praha. AGNES, občanské sdružení, 2010. ISBN 978-80-903696-8-9. 263 s.
6. GAVORA, Peter a kol. 2010. Elektronická učebnica pedagogického výskumu. [online]. Bratislava: Univerzita Komenského, 2010. Dostupné na: <http://www.e-metodologia.fedu.uniba.sk/> ISBN 978-80-223-2951-4.

7. GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J.: *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. ISBN 80-85850-10-9. 147 s.
8. HAWWKINS, P., SHOHET, R.: *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, s.r.o., 2004. ISBN 80-7178-715-9. 202 s.
9. HAVRDOVÁ, Z a kol.: *Hodnoty v prostředí sociálních služeb*. Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy, 2010. ISBN 978-80-87398-7.
10. KASTOVÁ, V.: *Krize a tvořivý přístup k ní*. Praha Portál, s.r.o., 2000. ISBN 80-7178-365-X. 167 s.
11. KAUFMAN, J. C.: *Chápající rozhovor*. Praha: SLON, 2010. ISBN 978-80-7419-033-9
12. KOLEKTIV AUTORŮ: *Multidisciplinární přístupy pomáhajících profesí*. Ústí nad Labem, 2007. ISBN 978-80-7044-858-8.
13. KOPŘIVA, K.: *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál s.r.o., 1999. ISBN 80-7178-318-8. 147 s.
14. KRAUS, B., HRONCOVÁ J. a kol.: *Sociální patologie*. Hradec Králové: GAUDEAMUS, 2010. ISBN 978-80-7435-080-1. 325 s.
15. KRAUS, B.: *Základy sociální pedagogiky*. Praha 2008, Portál, s.r.o., ISBN 978-80-7367-383-3. 216 s.
16. KREBS, V., a kol., *Sociální politika*. Praha: ASPI, a.s., 2007. ISBN 978-80-7357-276-1. 504 s.
17. MATTHEWS, A.: *Bud'te šťastni i v těžkých dobách*. Praha: Beta s.r.o., 2011. ISBN 978-80-7306-481-5.
18. MATOUŠEK, O., a kol., *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, s.r.o., 2008. ISBN 978-80-7367-502-8. 380 s.
19. MATOUŠEK, O., *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, s.r.o., 2003. ISBN 80-7178- 549-0. 287 s.

20. MÁTEL, A., SCHAVEL, M., MÜHLPACHR, P., ROMAN, T.: *Aplikovaná etika v sociální práci*. Brno: Institut mezioborových studií, 2010. ISBN 978-80-87182-13-0. 236 s.
21. MOTSCHNIG, R., NYKL, L.: *Komunikace zaměřená na člověka*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2011. ISBN 978-80-247-3612-9. 172 s.
22. MÜHLPACHR, P.: *Sociální práce jako životní pomoc*. Brno: MSD, spol. s.r.o. 2006, ISBN 80-86633-62-4.
23. ŠOROMOVÁ, L., KLÉGROVÁ, A.: *Dobrovolnictví*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, o.p.s., ISBN 80-86991-68-7. 24 s.
24. TOŠNER, J. SOZANSKÁ, O.: *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál s.r.o., 2006. ISBN 80-7367-178-6. 149 s.
25. URBAN, J., *Výkladový slovník řízení lidských zdrojů*. Praha: ASPI Publishing, s.r.o., 2004. ISBN 80-7357-019-X. 270 s.
26. VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I.: *Sociální psychologie*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008. ISBN 978-80-247-1428-8. 404 s.

Internetové odkazy:

1. <http://www.dobrovolnik.cz/evropsky-rok-dobrovolnictvi.2011>
2. http://ec.europa.eu/ceskarepublika/abc/policies/art2377_cs.htm#socpilir
3. http://ec.europa.eu/news/employment/11106_cs.htm
4. <http://eur-lex.europa.eu/>
5. <http://www.e-metodologia.fedu.uniba.sk/>
6. <http://www.hest.cz>
7. <http://www.msmt.cz/mezinarodni-vztahy/predsednictvi-eu-2009>
8. http://www.obcanskeporadny.cz/images/stories/Bulletin/newsletter_aop2.pdf
9. <http://www.petpcb.cz/clanky/o-programu-pet-p.html>
10. <http://www.poradnabrno.eu/>
11. <http://portal.gov.cz/wps/portal/s.155/701/cmd/ad/.c/313.ccel/10821>
12. http://www.socialniprace.cz/soubory/1_2011_vyber-110420213540.pdf
13. <http://www.socialniprace.cz/soubory/2004-4-090221132958.pdf>
14. <http://www.unesco-kromeriz.cz/sbornik2001/steinichova.htm>

15. <http://www.unesco-kromeriz.cz>
16. <http://www.zakonycr.cz/seznamy/040-1964-sb-obcansky-zakonik-html>
17. <http://www.e-metodologia.fedu.uniba.sk/>
18. <http://www.mpsv.cz>
19. <http://www.cssz.cz>
20. http://slovník_cizích_slov.abz
21. <http://www.idnes.cz/studenti>

Noviny:

1. HOVORKOVÁ, K. *S dobrovolnictvím lidem roste pocit sebeúcty.*
In DNES 20. 11. 2011, s. C5. ISSN 1210-1168.
2. Studenti píší noviny. In DNES, 5. 4. 2011 s. C10. ISSN 1210-1168.

Jiné zdroje:

1. BEDNAŘÍKOVÁ, I.: *Sociální komunikace*, texty k distančnímu vzdělávání v rámci kombinovaného studia, str. 82.
2. Klub UNESCO Kroměříž, Hestia – Národní dobrovolnické centrum Praha. *Sborník konference Dobrovolnictví – ochrana před sociálním vyloučením.*
3. Kroměříž 15. a 16. května 2006, Klub UNESCO Kroměříž.
4. Klub UNESCO Kroměříž, Praha. *Sborník konference Dobrovolnictví bez hranic.* Kroměříž 14. a 15. května 2007, Klub UNESCO Kroměříž.
5. Klub UNESCO Kroměříž, Hestia – Národní dobrovolnické centrum Praha. *Sborník konference 10 let rozvoje dobrovolnictví – rehabilitace občanských čtností.* Kroměříž 5. a 6. května 2008, Klub UNESCO Kroměříž.
6. Klub UNESCO Kroměříž, Hestia – Národní dobrovolnické centrum Praha. *Sborník konference Dobrovolnictví české společnosti současnost a perspektivy.* Kroměříž 24. a 25. května 2010, Klub UNESCO Kroměříž.

7. Klub UNESCO Kroměříž, Hestia – Národní dobrovolnické centrum Praha. *Sborník konference Dobrovolnictví opora občanské společnosti. Čeho jsme dosáhli, kam směřujeme.* Kroměříž 9. a 10. května 2011. Klub UNESCO Kroměříž.
8. Hestia - Národní dobrovolnické centrum. Praha. *Dobrovolníci, obyčejní lidé, kteří dělají neobyčejné věci.* Kamenice: TOPKA o. s. Kamenice
9. KALVODA, H. *Právní pomoc při řešení životních nesnází občanů.* Bulletin, Informativní newsletter, Asociace občanských poraden, 2. 6. 2012, Praha, str. 3.
10. AOP. *Základní školící materiál.* Modul č. 2. Práce s klientem v občanské poradně, 2002.
11. Sociální zabezpečení 2012. Nakladatelství Sagit, a.s. Ostrava – Hrabůvka, 2012. ISBN – 978-80-7208-900-0

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

AOP	Asociace občanských poraden.
ASPI	Automatizovaný systém právních informací.
ČR	Česká republika.
ČSÚ	Český statistický úřad.
ESF	Evropský sociální fond.
EU	Evropská unie.
EU-MŠMT	Evropská unie – Ministerstvo školství a Ministerstvo tělovýchovy.
EVS	Evropská dobrovolná služba.
ISOP	Informační systém občanských poraden.
ISPV	Informační systém o průměrném výdělku.
LZZ	Lidské zdroje a zaměstnanost.
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí.
NROS	Nadace rozvoje občanské společnosti.
OP	Občanská poradna.
Pět P	Péče, prevence, podpora, přátelství, pomoc.
PSK	Práce s klientem.
STEM	Středisko empirických výzkumů.

SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1: *Statistika dotazů v Občanských poradnách.*

Tabulka č. 2: *Dobrovolnická práce v neziskových institucích sloužících domácnostem, podle právních forem (výběr položek).*

Tabulka č. 3: *Seznam organizací, přehled předaných, vyplněných a vrácených dotazníků.*

Tabulka č. 4: *Věkové kategorie rozdělené do skupin.*

Tabulka č. 5: *Pojem dobrovolnická činnost.*

Tabulka č. 6: *Oblasti dobrovolnických činností.*

Tabulka č. 7: *Vlastnosti.*

Tabulka č. 8: *Předpoklady.*

Tabulka č. 9: *Seznam organizací, kde zkoumaní dobrovolníci vykonávají činnost a druhy činností.*

Tabulka č. 10: *Rozhodnutí, které dobrovolníky vedlo k tomu vykonávat dobrovolnickou činnost.*

Tabulka č. 11: *Co dobrovolníkům jejich činnost přináší.*

Tabulka č. 12: *Životní postoje.*

Tabulka č. 13: *Důvody proč, by měla být výchova k dobrovolnictví součástí školních osnov.*

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: DOTAZNÍK

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

DOTAZNÍK

Vážení respondenti,

ráda bych Vás poprosila o vyplnění následujícího dotazníku, který se stane součástí mé diplomové práce. Údaje v tomto dotazníku jsou zcela anonymní. Veškeré údaje zjištěné v jeho rámci, považuji za důvěrné a nebudou předány žádné třetí straně pro další zpracování nebo využití.

Děkuji za Vaši pomoc při realizaci výzkumu.

1. Moje profesní pozice:

- a) Zaměstnanec b) zaměstnavatel c) samostatně výdělečně činný
- d) nezaměstnaný e) samoživitelka f) důchodce
- g) student h) žena/muž na mateřské dovolené.

2. Věk:

3. Pohlaví:

- a) Žena
- b) Muž

4. Náboženské vyznání:

- a) Bez vyznání
- b) křesťanské – římskokatolické
- c) jiné: Českobratrská církev evangelická
 Církev československá husitská

5. Bydliště:

- a) Velké město
- b) malé město
- c) městys
- d) vesnice.

6. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- a) Základní
- b) vyučen(a)
- c) střední s maturitou
- d) vysokoškolské.

7. Co si představujete pod pojmem dobrovolnická činnost? Stručně popište.
nefinanční pomoc lidem mimo okruh rodiny a přátel

8. Setkali jste se někdy s prací dobrovolníků? Pokud ano, v jaké oblasti. Vyberte prosím jednu nebo i více možností.

- a) Ekologie
- b) kultura a umění
- c) sport
- d) domovy pro seniory
- e) dětské domovy pro děti s mentálním či jiným zdravotním postižením
- f) vzdělávání
- g) organizační výpomoc pro různé akce
- h) odborné sociální poradenství
- i) zdravotnická zařízení
- j) v rámci sociálních programů u svého zaměstnavatele
- k) charitativní akce
- l) paliativní péče
- m) osobní asistence
- n) sociální služby.

9. Uvažujete o tom, že byste se stali dobrovolníkem?

- a) ANO b) NEVÍM c) NE.

10. Pokud jste na předcházející otázku odpověděli kladně, domníváte se, že je dostatek dostupných informací o nabídkách práce pro dobrovolníky?

- a) Rozhodně ANO
b) spíše ANO
c) spíše NE
d) rozhodně NE.

11. Jaké osobnostní předpoklady a vlastnosti by podle Vás měl mít dobrovolný pracovník? Stručně popište.

Vlastnosti:

Předpoklady:

12. Věnujete se dobrovolnické práci? Pokud ano, nebo pokud jste se někdy věnoval(a) doplňte jak dlouho. Pokud ne, pokračujte otázkou č. 25.

- a) ANO b) NE c) v současné době NE.
0 – do 1 roku
1 – 2 roky
3 – 5 let
6 – 8 let
9 – a více let.

13. Pokud jste se někdy věnoval(a) dobrovolnické činnosti a ukončil(a) jste ji. Uveďte důvod proč.

14. Pokud vykonáváte dobrovolnickou činnost, uveďte její název a zaměření.

15. Co vás vedlo k rozhodnutí stát se dobrovolníkem? Vyberte prosím jednu nebo i více z nabízených možností.

- a) Pomáhat potřebným
- b) smysluplně využít svůj volný čas
- c) vedla mě k tomu má víra
- d) stát se lepším člověkem
- e) hodně jsem toho v životě dostal(a), proto chci něco vrátet
- f) poznat nové prostředí
- g) potkat nové lidi
- h) nahlédnout do nové problematiky
- i) získat nové zkušenosti
- j) potřebuji to ke svému studiu.

Z jiného důvodu (prosím popište z jakého):

16. Co vám dobrovolnictví přineslo a stále přináší? Vyberte prosím jednu nebo i více z nabízených možností.

- a) Nové zkušenosti
- b) nové přátele
- c) náhled do nové oblasti
- d) změnu žebříčků hodnot
- e) dobrý pocit
- f) smysluplně využitý čas
- g) splnění povinností (např. studium)

- h) společenské uznání a prestiž
- i) ochrana před sociálním vyloučením (nezaměstnaní, matky na mateřské dovolené, senioři).

Jiné (prosím popište je):

17. Stalo se Vám v souvislosti s dobrovolnickou činností, že Vás nebo Vaši činnost někdo z blízkého okolí zesměšňoval nebo znevažoval?

- a) Ano, často
- b) Ano, občas
- c) Téměř nikdy
- d) Ne, nikdy.

18. Máte pocit, že vám dobrovolnictví i něco bere? Pokud ano, vyberte jednu nebo i více z nabízených možností. Pokud ne, pokračujte další otázkou.

- a) ANO
- b) NE

Čas

energii

kamarády

iluze

peníze.

Jiné (prosím popište jaké):

19. Které životní postoje se vám díky dobrovolnictví změnilo. Vyberte jednu nebo i více z nabízených možností. Zjistila jsem:

- a) Moje problémy jsou v porovnání s ostatními nicotné.
- b) Mohu být užitečný/á.
- c) Svět není tak zlý.
- d) Lidé mrhají svůj volný čas na nepotřebné věci.
- e) Pomáhání nemá smysl.

- f) Problémy lidí jsou mnohem horší, než jsem si představoval (a).
 - g) Na dobrovolnictví nehodím.
 - h) Každý by měl začít konat dobro u sebe.
 - i) Pomáhání druhým není jednoduché.
 - j) Tato práce mě uspokojuje.
 - k) Dobrovolnictví mi posiluje sebevědomí.
 - l) Jiné (doplňte):
-

20. Jak vnímá vaše rodina, že vykonáváte dobrovolnickou činnost? Vyberte

prosím jen jednu z možností.

- a) Zcela pozitivně
- b) Spíše pozitivně
- c) Spíše negativně
- d) Zcela negativně
- e) Nevědí o tom
- f) Nezajímá je to

21. Zajímá se vaše nejbližší okolí o to, jaké to je pracovat jako dobrovolník?

Vyberte prosím jen jednu z nabízených možností a popište stručně jak.

a) Zcela ANO.

b) Spíše ANO.

c) Spíše NE.

d) Zcela NE.

e) Nevím.

22. S jakou reakcí jste se setkal(a) jako dobrovolník od kolegů zaměstnanců v rámci organizace?

- a) Kladnou
- b) spíše kladnou
- c) spíše zápornou
- d) zápornou.

23. Víte o někom, koho jste inspiroval(a) k rozhodnutí vykonávat dobrovolnickou činnost?

- a) Ano
- b) ne.

24. Využíváte nabídku dalšího vzdělávání dobrovolníků v rámci Vaší organizace?

- a) Ano, pravidelně
- b) ano, občas
- c) ne.

25. Domníváte se, že je důležité, aby na školách byla zavedena výchova k dobrovolnictví jako součást školních osnov? Pokud ano, doplňte proč.

- a) ANO a proč:
- b) NE
- c) NEVÍM.

26. Pokud jste na otázku č. 25 odpověděli kladně, vyberte z nabízených možností jednu variantu na jakém stupni škol.

- a) Základní
- b) střední
- c) vysokoškolské.

27. Myslíte si, že v budoucnosti bude mít dobrovolnická činnost vzrůstající tendenci v naší společnosti.? Doplňte proč.

- a) Určitě ANO a proč:

b) spíše ANO

c) spíše NE

d) NE a proč:.....

28. Domníváte se, že je důležité zvýšit propagaci dobrovolnictví v současné společnosti?

a) určitě ANO a proč

b) spíše ANO

c) spíše NE

d) NE a proč:.....