

Dobrovolnictví jako forma sociální intervence

Lucie Salavcová

Bakalářská práce
2015



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií


INSTITUT
MEZIOBOROVÝCH STUDIÍ

Univerzita Tomáše Bati
Institut mezioborových studií Brno
akademický rok: 2013/2014

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: Lucie SALAVCOVÁ
Osobní číslo: H128052
Studijní program: B7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor: Sociální pedagogika

Téma práce: Dobrovolnictví jako forma sociální intervence

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 společenskovedního výzkumu. Průběžné výsledky práce budou pravidelně konzultovány s vedoucím bakalářské práce.

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

- význam a vliv dobrovolnictví v oblasti sociální pomoci osobám ohrožených sociální exkluzí;
- kdo a proč tyto služby dobrovolně vykonává, motivace dobrovolníků;
- v jakých oblastech je nejdůležitější pomoc dobrovolníků z hlediska prevence proti patologii a exkluzi osob ve společnosti

Součástí práce bude empirické šetření event. realizovaný výzkum zaměřený na zjištění nejvyužívanější služby poskytované klientům dobrovolnických center v Pardubickém kraji a na motivaci dobrovolníků vykonávající tyto služby v rámci krajských center.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

Frič, P. a kol. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice*. Praha: AGNES a NROS, 2001.

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

Keller, J., Gál, F., Frič, P. *Hodnoty pro budoucnost*. Praha: Nakladatelství G plus G, 1996.

Matoušek, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2007.

Ochrana, F. *Metodologie vědy. Úvod do problému*. Praha: Nakladatelství Karolinum, 2009.

Prudký, L. a kol. *Studie o hodnotách*. Praha: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2010.

Strauss, A., Corbinová, J. *Základy kvalitativního výzkumu*. Boskovice: Albert, 1999

Tošner, J., Sozanská, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál, 2002.

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

Vedoucí bakalářské práce:

prof. PhDr. Pavel Mühlpachr, Ph.D.

Katedra pedagogiky a psychologie

Datum zadání bakalářské práce:

11. listopadu 2013

Termín odevzdání bakalářské práce:

30. dubna 2014

V Brně dne 11. listopadu 2013


doc. PhDr. Miloslav Jůzl, Ph.D.

vedoucí ústavu




doc. PaedDr. Slavomír Laca, Ph.D.

vedoucí katedry

Prohlašuji, že

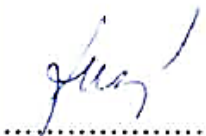
- beru na vědomí, že odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk bakalářské práce bude uložen v příruční knihovně Fakulty humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a jeden výtisk bude uložen u vedoucího práce;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užit své dílo – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen připouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

- že jsem na bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

V Brně

6.11. 2014


.....
podpis diplomanta

ABSTRAKT

Bakalářská práce se věnuje tématu dobrovolnictví z pohledu využití dobrovolníků v organizacích poskytující sociální služby sociálně či zdravotně znevýhodněným osobám. Cílem práce je zjistit pomocí rozhovorů do jaké míry jejich využití přispívá či ovlivňuje naplnění poslání a cílů oslovených organizací v Pardubicích. Teoretická část vymezuje vztah dobrovolnictví k sociální pedagogice, popisuje historii vývoje dobrovolnické činnosti, vymezuje pojmy související s touto oblastí a předkládá zajímavé statistické údaje týkající se efektivity využití dobrovolníků a hodnotu jejich poskytované práce. Empirická část si klade za cíl zodpovědět si hlavní otázku pomocí osobních výpovědí koordinátorů nebo pověřeného personálu organizace.

Klíčová slova: dobrovolník, dobrovolnictví, sociální intervence, sociální služby

ABSTRACT

The bachelor thesis deals with the the topic of volunteering in the view of the use of volunteers in organisations providing social service and helping socially handicaped or disabled people. The aim of the thesis is to determine the dialogues the degree of volunteers' contribution or influence the aims and function of realization of interviewed institutions in Pardubice. The theoretical part defines the relationship of volunteering and the social pedagogy, describes the history of volunteering evolution, defines concepts related to this topic and shows interesting statistic data concerning the efectivity of using volunteers and value of their work. The goal of the empirical section is to answer the main question with the help of personal coordinators' or accredited organisation stuff statements.

Key words: volunteer, volunteering, social intervention, social service

Děkuji vedoucímu práce panu prof. PhDr. Pavlovi Mühlpachrovi, Ph.D. za jeho trpělivost a za cenné rady, které mi k práci poskytoval.

Čestně prohlašuji, že jsem práci zpracovala samostatně ze zdrojů a pramenů uvedených v seznamu literatury. Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD.....	8
I TEORETICKÁ ČÁST.....	9
1 SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKA JAKO POMÁHAJÍCÍ PROFESE.....	10
1.1 SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKA VERSUS SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	10
1.2 VZTAH SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKY A DOBROVOLNICTVÍ	13
2 DOBROVOLNICTVÍ JAKO FORMA SOCIÁLNÍ POMOCI	15
2.1 HISTORIE DOBROVOLNICTVÍ.....	15
2.2 DOBROVOLNICTVÍ OBECNĚ.....	18
2.3 MOTIVACE	22
3 KLASIFIKACE DOBROVOLNICKÝCH ORGANIZACÍ.....	25
3.1 DĚLENÍ DLE ČINNOSTI ORGANIZACE	25
3.2 DĚLENÍ DLE MÍRY ZÁVISLOSTI NA DOBROVOLNÍCÍCH	28
3.3 DĚLENÍ ORGANIZACÍ DLE VZTAHU K DOBROVOLNÍKŮM	29
4 STATISTICKÉ UKAZATELE DOBROVOLNICTVÍ.....	30
4.1 NEZISKOVÉ ORGANIZACE	30
4.2 DOBROVOLNÍCI	32
II PRAKTICKÁ ČÁST	34
5 VÝZKUMNÁ ČÁST	35
5.1 CÍL PRÁCE	35
5.2 METODIKA VÝZKUMU	35
5.3 VÝBĚR VZORKU.....	37
5.4 VLASTNÍ VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ	42
5.5 VÝZKUMNÉ ZÁVĚRY A DOPORUČENÍ	56
ZÁVĚR	61
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	63
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	66
SEZNAM TABULEK.....	67

ÚVOD

Pojem dobrovolnictví je stále častěji skloňované téma, které zasahuje i do české společnosti. Za posledních 25 let existence demokratické republiky doznala tato oblast velkého rozmachu. Sociální podmínky se velmi proměnily, což mělo vliv i na životní úroveň obyvatel. Vznikly nové sociální situace, které zásadním způsobem ovlivnily a ovlivňují existenci jednotlivců. Stát převzal nad řešením těchto stavů jen částečnou ochranu a tak vznikl prostor pro nové subjekty – neziskové organizace, které vykrývají prostor pomoci sociálně slabším. A právě zde je dobrovolnictví nejvíce žádáno a využíváno.

Téma bakalářské práce jsem si vybrala na základě vlastních zkušeností s touto oblastí ze strany dobrovolníka. Prošla jsem několika organizacemi, jejichž přístup byl vůči roli dobrovolníka odlišný. Zajímalo mně, do jaké míry tento přístup může ovlivnit další přísun zájemců, ale ještě hlouběji, zda může a jak přispívá využití dobrovolníků k naplnění poslání jednotlivých organizací.

Hlavní cíl této práce je odhalit, do jaké míry přispívá využití dobrovolníků v organizacích Pardubic poskytující služby sociálně ohroženým či znevýhodněným osobám k naplnění poslání organizací. K dosažení uceleného obrazu práce s dobrovolníky a přístupu k nim dojdeme pomocí zodpovězení dílčích výzkumných otázek. Struktura práce je členěna do pěti kapitol. V prvních třech kapitolách se seznámíme s důležitými pojmy týkající se tématu dobrovolnictví, typy a druhy oblastí činností, vztahem k sociální pedagogice a sociální práci, s historií. Poslední dvě kapitoly se zabývají statistickými ukazateli a samotným šetřením a interpretací nasbíraných dat. Největší podíl na zviditelnění a popularizaci dobrovolné činnosti v českých podmínkách se dá přisuzovat autorům prozatím nejrozsáhlejších studií a programů (i metodik) Fričovi a Pospíšilové, Tošnerovi a Sozanské. Dále můžeme zmínit Novotného, Starou, Kořínkovou, kteří jsou autory metodik práce s dobrovolníky. I tato práce vychází převážně z dat, informací a metodických publikací prvních čtyř zmíněných autorů a předkládá sondáž do současného prostředí neziskových organizací využívající dobrovolnou výpomoc veřejnosti.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKA JAKO POMÁHAJÍCÍ PROFESE

1.1 Sociální pedagogika versus sociální práce

Sociální pedagogika a sociální práce jsou v současné době velmi vyhledávané vědní a studijní obory. Historie se však vyvíjela u každého oboru jinak, i pojetí paradigmat obou oborů je v různých částech světa různé. Jisté ale je, že předměty a cíle obou směrů jsou velmi úzce propojené a přesahují do jiných vědních disciplín (psychologie, sociologie, antropologie...), tedy dají se aplikovat na velmi široký okruh společnosti.

Abychom mohli pojmenovat a vytyčit konkrétní cíle práce s jakýmkoliv způsobem ohrožené populace sociálními (patologickými) vlivy a jevy, či posléze vytvářet metodiky práce s klienty, musíme nejprve poznat prostředí a podmínky, ve kterých tito lidé vyrůstají a formují se. Dále objasnit jaké faktory mají vliv na změnu prostředí a jak se s těmito změnami lidé vyrovnávají. Jedna z nejvíce vypovídajících empirických metod je pozorování a sondáž v přirozeném prostředí. A na základě tohoto principu získávání, ověřování faktů a pozdější evaluace opatření je zapotřebí provádět tyto úkony v terénu – za pomoci terénní sociální práce. Terénní depistáž je jedním z nejdůležitějších klíčů k profesionální a účinné sociální integraci. Díky této metodě mohou osoby žijící v prostředí sociální exkluze začít aktivně a za pomoci odborníků řešit svoji neutěšenou životní situaci v podobě ztráty bydlení, ztráty zaměstnání, zadluženosti rodiny, zdravotního či mentálního postižení, nenadálé vážné choroby nebo zranění znemožňující další samostatný život a dalších okolností, které zásadním způsobem ovlivní harmonický vývoj a životní úroveň. Forma této pomoci může zásadním způsobem přispět ke stabilizaci či v nejlepším případě vyřešení jejich sociální situace. Celý systém podpory a poskytování sociálních služeb potřebným vychází z filosofie sociální politiky státu a státní sociální podpory. U nás má oporu v základním právním předpisu **zákoně č. 2/1993 Sb., listina základních práv a svobod** a dále v **zákoně č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře**, ve znění pozdějších předpisů, **zákoně č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení**, **zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách** ve znění pozdějších předpisů, **zákoně č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi**, ve znění pozdějších předpisů, **zákoně č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu**, ve znění pozdějších předpisů a dalších, které jasně určují garance a opatření na straně státu a ochranu a možnosti zabezpečení na straně občana.

Jak ve své knize uvedl Matoušek ¹, sociální práce jako obor se začala „zvědečťovat“ na počátku 20. stol. prostřednictvím standardů a schémat činnosti. Postupně byla uznávána v politickém měřítku jako aktivní prvek sociálního zabezpečení, který byl propojen do oblasti zdravotnictví i školství. První odborní sociální pracovníci vyšli pomáhat do ulic potřebným. Průkopníci uceleného státního sociálního systému byly Spojené státy Americké, které zakotvily jistotu životního standardu do zákona o sociálním zabezpečení. Na základě přijetí Všeobecné deklarace o lidských právech OSN (Organizace spojených národů) se začal systém sociální participace státu rozšiřovat i do dalších států, včetně Evropy. Rozbíhaly se nové a nové sociologické výzkumy a studie, které odkrývaly realitu. Od 80. let 20. stol. nastal díky veřejné osvětě a výrazným politickým událostem boom zakládání neziskových společností zaměřujících se na dobrovolnou pomoc potřebným. Vznikala nová základna alternativní **sociální intervence** ².

Situace v České republice po roce 1989 se dramaticky změnila. Musel se nastavit zcela nový model sociálního zabezpečení a sociální politiky. A k tomu bylo nutné zajistit, aby se noví sociální pracovníci mohli vzdělávat a poskytovat profesionální pomoc. K rozšiřování studijních oborů na vysokých školách se začaly přidávat střední školy a posléze i instituce pro vyšší odborné vzdělávání. Nově se začaly zpřístupňovat obory i pro sociální pedagogy, do té doby téměř neznámé. V současné době procházejí sociální pedagogika a sociální práce renesancí a uplatnění absolventů těchto studijních oborů je čím dál aktuálnější a úspěšnější a rok od roku zájem o tyto oblasti roste. Jejich pole působnosti je nejen v sociálních službách, ale i ve školství, v neziskové sféře, v managementu nadací, nadačních fondů, vězeňských institucích a resocializační péči, v mediaci a probaci, ale velmi dobře můžou zastávat i odborné funkce na sociálních odborech úřadů či jinde ve veřejné správě.

„Sociální práce, která si klade za cíl odstraňovat příčiny i důsledky sociálního znevýhodnění, se soustřeďuje zejména na společenské bariéry, které vedou k omezování určité společenské menšiny.“ ³ Sociální pedagogika cílí na oblast rodinného, školního prostředí, výchovy, vzdělávání, preventivních aktivit apod. Pole působnosti rozšířila o roli

¹ MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. 1. vydání. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7. (dále MATOUŠEK, *Základy sociální práce*.)

² Odborný zásah, jehož cílovou skupinou je jednotlivec, skupina či širší společenství. Všechny druhy činností, které pracovník vykonává ve prospěch klienta. Cit. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 2. vydání. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0. (dále MATOUŠEK, *Slovník sociální práce*.)

³ MATOUŠEK, *Základy sociální práce*. Str. 99.

prevence primární, sekundární i terciární, což zahrnuje i soubor opatření, postupů a strategií pro úspěšnou sociální inkluzi. Klade důraz na využití poznatků o vlivu sociálního prostředí na utváření osobnosti člověka. „*Termín inkluze znamená zahrnutí, náležení k celku. Inkluze znevýhodněných by měla být součástí hodnotového systému a osobním přesvědčením každého člověka. Inkluze znamená rovnoprávný vztah, ale především postoj, přístup, hodnotu, přesvědčení... Integrace i inkluze jsou procesy, které usilují o plnohodnotný společný život hendikepovaných i zdravých jedinců s respektováním jejich individuálních schopností a možností rozvoje.*“⁴ S tímto vyjádřením souhlasím. Ovšem problém v celém procesu začleňování může nastat právě ve zmiňovaných atributech, a sice postoji, přístupu, hodnotě, přesvědčení jednotlivce potažmo celé společnosti k dané situaci či obecnému problému. Což je na celé věci klíčové.

Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV) a do značné míry i Ministerstvo vnitra (MV) zaštiťují a zajišťují vydávání metodik práce s různými sociálními skupinami (zneužívanými, týranými a zanedbávanými dětmi a jejich rodinami, s osamocenými rodiči, s mnoho problémovými rodinami, se zdravotně znevýhodněnými, s mentálním a duševním postižením, se starými lidmi, s lidmi umírajícími v hospici, s uživateli drog, s oběťmi násilí v rodině, s rizikovou mládeží, s klienty v rámci probační a mediační služby, s nezaměstnanými, s bezdomovci, s uprchlíky a žadatelci o azyl), případně kooperují na tvorbě metodických materiálů s oslovenými neziskovými organizacemi.

Náplň práce pracovníků v sociálních službách je velmi rozmanitá, zahrnuje, jak jsem již zmínila, ve velké míře depistáž, terénní sociální práci, ale též zásadně plní funkci prostředníka při řešení sociálně-právních či sociálně-zdravotních problémů klientů, poskytují poradenskou činnost, zastupují nezletilé v soudních a správních řízeních, komunikují s rodinou, doporučují služby dalších organizací či institucí, pokud to je nad rámec jejich působnosti, spolupracují s ostatními odborníky.

Náplň práce sociálních pedagogů se více zaměřuje na sociální prostředí a výchovu jednotlivců od nejútlejšího věku, na výchovné působení vzdělávacích institucí, na sociální prevenci a osvětě napříč všemi sociálními skupinami, institucemi a organizacemi. Dalo by se říci, že si klade za cíl působit na společnost z vnějšku, informovat, formovat názory,

⁴ MATOUŠEK, Základy sociální práce. Str. 97.

postoje a celkové povědomí a tom, co se může dít a děje uvnitř společenských vztahů s interakcí okolí prostředí. Kdežto sociální práce pomáhá a napravuje zevnitř, řeší konkrétní situace a nabízí dostupné prostředky pro nápravu.

1.2 Vztah sociální pedagogiky a dobrovolnictví

Dobrovolníci v sociálních službách, či institucích poskytující neakreditované služby, jako jedni z mála přicházejí do kontaktu přímo s příjemci pomoci, uživateli sociálních služeb, tedy těmi sociálně znevýhodněnými, ohroženými vyloučením ze společnosti či v mírnějším případě ohroženými rizikem nějaké nečekané těžké životní situace, seniory, dětmi a mladistvými, jejichž chování je vzhledem k nepříznivému dětství na hraně zákona, zdravotně i mentálně postiženými. Přestože tito laičtí „asistenti“ můžou, ale nemusejí být odborně vzdělaní pro tento typ pomoci, do organizace vnášejí neformálnost, přátelství, více lidského zájmu a kontaktu. Zkvalitňují individuální přístup ke klientům a svojí přítomností, zájmem, empatií a věnovaným časem se podílejí na zlepšování kvality života mnoha klientů⁵. Právě dobrovolníci mohou být pro přijímající organizace jakýmsi barometrem a zrcadlem kvality fungujících vztahů uvnitř a pružností celého systému. Skrze dobrovolníky se totiž organizace vystavuje určitému testu kvality. Dle Tošnera je právě dobrovolník „...citlivým testem funkčnosti a smysluplnosti organizace. Tam, kde panuje pocit zbytečnosti, šablonovitosti, kde nefunguje komunikace mezi personálem, vedením a uživateli služeb, tam dobrovolník nevydrží.“ Naopak v organizacích, které jsou ve svém základu funkční a flexibilní, jsou spokojeni nejen zaměstnanci, ale právě i dobrovolníci.⁶

Osobně jsem si vyzkoušela roli dobrovolníka při doučování dítěte z dysfunkční rodiny. Pochopila jsem, že tu je obrovský potenciál vyplnění prostoru mezi státní správou – neziskovými organizacemi – klienty služeb právě dobrovolnými zájemci o pomoc. Zcela jistě musí být jejich vztah ke klientům, náplň práce a etický kodex upraven dohodou mezi jednotlivci a organizacemi, neboť zdravotně sociální služby a doplňkové aktivity jsou od

⁵ výzkum Význam dobrovolnictví v sociálních a zdravotních zařízeních - KURFURSTOVÁ, P. Význam dobrovolnictví v sociálních a zdravotních zařízeních. Olomouc: 2012. Diplomová práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Dále se významu dobrovolníků věnuje Tošner - TOŠNER, J. SOZANSKÁ, O. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. 1. vydání. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-514-8. (dále TOŠNER, SOZANSKÁ. Dobrovolníci a metodika práce.)

⁶ TOŠNER, SOZANSKÁ. Dobrovolníci a metodika práce.

jiných služeb velmi osobní a individuální. Je nutné a žádoucí mít velkou dávku empatie, sociálního citění, osobní disciplíny a zároveň psychické odolnosti při práci se zdravotně, mentálně či jinak znevýhodněnými jedinci. Neméně důležité je mít profesionálně zvládnuté personální řízení a management práce s dobrovolníky na straně poskytovatele služby.

Sociální pedagogika a sociální práce, jak už jsem zmínila, spolu velmi úzce souvisejí, ba spíše se doplňují. Každý jedinec zaujímá ve společnosti během psychosociálního vývoje několik sociálních rolí.⁷ Každý se podílí na budování hodnot společnosti už od narození. Je důležité, v jakém rodinném prostředí vyrůstá, zda je výchova obou rodičů (pokud jsou) jednotná, zda je vůbec nějaká, zda je prostředí socializace harmonické, láskyplné s přiměřenými výchovnými překážkami. Vzhledem k tomu, že kombinace všech okolních i genetických vlivů je nekonečná, je osobnost každého jedinečná. Souhra všech faktorů, které ovlivňují duševní a duchovní vývoj člověka, jej může navést na složitější cestu životem s opakovaným osobním selháním, ztrátou motivace, ať už z důvodu kritické finanční situace nebo vážné nemoci nebo nenaplněných osobních vztahů.

V celém procesu od prevence po resocializaci, krizovou intervenci či psychosociální péči může být ku prospěchu hlavně potřebným zásadním způsobem využít potenciál právě aktivních dobrovolníků. Ostatně jak vyplývá z empirických studií zaměřených na práci dobrovolníků, jejich motivaci, postoje, tak i pro ně je opakovaná a smysluplná pomoc velkým osobním bonusem, seberealizací a leckdy působí jako prvek neformálního či informálního vzdělávání jedince.

V následujících kapitolách se zaměřím na princip fungování dobrovolnictví v České republice obecně a v prostředí (nestátních) neziskových organizací poskytující sociální služby.

⁷ Sociální role je očekávaný způsob chování, který se váže k určitému sociálnímu statusu... komplex sociálního chování, které je v určité sociální pozici očekávané a které je této sociální pozici a tím i roli připisováno jako standardní. Cit. MATOUŠEK, Slovník sociální práce.

2 DOBROVOLNICTVÍ JAKO FORMA SOCIÁLNÍ POMOCI

2.1 Historie dobrovolnictví

Každý se ve svém životě setkal s nějakou nezištnou formou výpomoci bližnímu, ať už ji poskytoval sám, nebo byl příjemcem. Dobrovolná a bezúplatná služba, jak jsem uvedla v předešlé kapitole, může být poskytována opakovaně, jednorázově, krátkodobě, dlouhodobě, formálně či neformálně. Vývoj společnosti se dozajista odrážel v aktuálních potřebách jednotlivců a hlavně v kladených nárocích společnosti na ně. Pokud bylo naplnění jejich základních potřeb ohroženo, hrozilo k úpadku do sociální chudoby či vyloučení na okraj společnosti, k čemuž i dost často docházelo. Není technicky možné zajistit kvalitní sociální úroveň a sociální stabilitu všem. Klíčový význam pro rozšíření formální dobrovolné pomoci mělo křesťanství, které prohlásilo dobročinnost za mravní povinnost věřícího. Ve středověku se centrem pomoci stávaly klášterní špitály a útulky pro nemocné či opuštěné (sirotčince, starobince, chudobince, nalezince). Tehdejším personálem byli hlavně řádové sestry či bratři, později zaučené civilní osoby. Nejznámější zakladatelé charitativní péče byli Sv. Anežka Česká, Sv. Zdislava z Lemberka, řád Sv. Alžběty, Boromejky.⁸ Jejich pomoc cílila právě na zajištění životně důležitých potřeb, tedy stravy, přístřeší, tepla, klidu, lékařského ošetření a hlavně psychologické podpory v podobě vlídného slova a vyjádřeného soucitu, tedy zabezpečení lidské důstojnosti. Každé století dějin lidstva si sebou neslo jinou historii, jiné priority, jiné požadavky a potřeby. Ale jak už Abraham Maslow, americký humanistický psycholog, prokázal, tak jedna zásada byla, je a bude platit stále, a sice spokojenost člověka se odvíjí od uspokojení jeho základních potřeb. Což jsou dle Maslowovy škály především fyziologické potřeby (strava, pití, spánek, vyměšování, rozmnožování, fyzická aktivita a kondice, zdravotní stav). Jakmile je tato hranice překonána a funguje, pociťuje člověk další potřeby neméně důležité, duchovní povahy, a sice uspokojení mysli (pocit jistoty, sounáležitosti, lásky, bezpečí). Pokud ani zde nedochází k saturaci, zcela jistě po intenzivní deprivaci dochází k poklesu psychické odolnosti v mnoha případech se somatickými projevy. A právě zde je nutné zakročit, pomoci a přerušit začarovaný kruh. Je však důležité zmínit, že vše musí probíhat na bázi dobrovolného přístupu, tedy ohrožená osoba musí s intervencí souhlasit a naopak osoba

⁸ WOODS, T. E. Jak katolická církev budovala západní civilizaci. 1.vyd. Praha: Res Claritatis, 2008. ISBN 978-80-904143-0-3.

vykonávající sociální pomoc nesmí naléhat a nutit. Výjimku tvoří situace, kdy jde dotyčným o život. Ale v opačném případě při vykonávání pomoci nesmí být ohrožen ten náš.

Schéma 1: Maslowova pyramida potřeb



Zdroj: Maslow, A. překlad Antonínová H. O psychologii bytí.

Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0618-7.

Současná postindustriální (informační) společnost má nové nároky i její hodnotový systém se dozajista změnil a mění. 19. a 20. století doznalo celosvětově prudkého rozmachu industrializace, změn i pokroků jak na poli politickém, vědeckotechnickém, tak sociálním. Vyvstaly nové sociální problémy a bariéry jako byla práce dětí, osoby bez domova, nezaměstnanost, válečná období zařala do společnosti velký klín nejistoty a způsobila zhroucení celého systému. Systém sociální podpory a sociální práce se neustále vyvíjel v souvislosti s aktuální politickou situací. Snaha o zřizování spolků na pomoc chudým a zdravotně postiženým byla velká. Kupříkladu spolek Sokol přetrval přes společenské proměny naší země dodnes. Přelom 20. a 21. století se začíná ubírat k humanitním hodnotám a ekologickému smýšlení, zvláště 20. století je obdobím rozmachu posílení lidských práv celosvětově. Překotný vývoj politické situace v ČR po roce 1989 razantně zamíchal kartami. Po pádu komunismu se společnost začala osvobozovat, uvolňovat,

zvyšovat si sebevědomí, ale také se zároveň stávala nezodpovědnější, nezkušenou a v návalu euforie z osamostatnění dělala ukvapená rozhodnutí. Štědrý a hamižný tržní kapitalismus měřil vše cenou a činnosti zadarmo působily nanejvýš nedůvěryhodně a podivínsky. V lidech stále panovala averze vykonávat něco dobrovolně ve prospěch společnosti, neboť tento přístup jim nutil komunistický režim.⁹ Toto vše mělo zásadní vliv na utváření nové sociální společnosti, nového sociálního státu a nových životních situací občanů. Dnes jsme opravdu svobodnější, ale zároveň musíme být odpovědnější za svůj život. I když se ocitneme na prahu životní krize v podobě ztráty zaměstnání, ztráty rodiny či ztráty víry v lepší budoucnost, jsou tu i tací, kteří nám nezištně pomohou prostě proto, že chtějí. Je to jejich poslání, touha, realizace nebo tím jen předávají dík za svoji spokojenost a blahobyt, tedy naplňují 4. a 5. stupeň škály potřeb dle Maslowa. Jednak se můžeme obrátit s konkrétní žádostí na konkrétní organizaci poskytující sociální výpomoc či službu nebo se spoléhat na stát. Stát ale není všemocný a není v jeho silách zachránit všechny sociální případy. Pokud by to uměl, pravděpodobně by vůbec k žádné sociální exkluzi nedocházelo. Zmíněné organizace nabízejí buď placenou sociální pomoc, nebo ji zajišťují prostřednictvím dobrovolníků zdarma. Chod takové jednotky je zajištěn formou dotací či grantů státu nebo kraje a z velké části též sponzorských darů. Poskytované sumy nejsou nijak závratné a leckdy pokryjí horkotěžko základní provozní náklady.

Myšlenka využití dobrovolníků se velmi rychle ujala jak v celosvětovém měřítku, tak i v ČR. Protože se tento jev stává fenoménem, je třeba mu vytyčit hranice, vytvořit strukturu, pravidla a hlavně provést analýzu činností a efektivitu (evaluaci). A má-li dobrovolná činnost reagovat na novodobé potřeby jedinců a společnosti, musí procházet modernizací a inovací. Což se ne tak dobře děje u nás. Obsáhlejší reflexe zde chybí. Převažují kvantitativně zaměřené (mezinárodní) výzkumy, které roli dobrovolnictví redukuje na pouhá čísla, ale nezaměřují se na význam a obsah. I u nás proběhly a probíhají výzkumy, analýzy, velké či malé projekty. Velmi zodpovědně k tématu přistupují například autoři velké studie na téma **Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století**, Pavol Frič a Tereza Pospíšilová¹⁰ PhDr. Jiří

⁹ KNECHTLOVA, J. Volunteering in the Czech republic. Facts and figures report. Brussel: European Volunteer Center, 2007.

¹⁰ FRIČ, P., POSPÍŠILOVÁ, T. a kol. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století. 1. vyd. Praha: Agnes, 2010. ISBN 978-80-903696-8-9. (dále FRIČ, POSPÍŠILOVÁ, Vzorce a hodnoty.).

Tošner, zakladatel národního dobrovolnického centra HESTIA, o.s. , vstup dalších velkých humanitárních a charitativních organizací na naši scénu ADRA, o.p.s., ARMÁDA SPÁSY, BÍLÝ KRUH BEZPEČÍ, o.s., ČESKÝ ČERVENÝ KŘÍŽ, ČLOVĚK V TÍSNI, o. p. s., CHARITA ČESKÁ REPUBLIKA, FOND OHROŽENÝCH DĚTÍ, o.s., HNUTÍ DUHA, LÉKAŘI BEZ HRANIC, NADACE NAŠE DÍTĚ,... Do velké míry se na výzkumných projektech podílí i jednotlivé fakulty vysokých škol, např. Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy. Dále byl za podpory státu a organizace sdružení Hestia ¹¹ vytvořen internetový portál Dobrovolník.cz ¹², který mapuje, iniciuje, informuje, sbírá analýzy, sdružuje, vyhodnocuje, nabízí nepřehledné množství informací o dobrovolnictví, organizacích, jednotlivých dobrovolnících, akcích atd. V posledních letech začal tuto oblast podporovat i stát tím, že nově vzniklou situaci zakotvil do právních norem (**Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vyhláška 505/2006 Sb., k provedení zákona o sociálních službách, zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, zákon č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích...**) umožnil vznik nestátních neziskových organizací (občanská sdružení, obecně prospěšná společnost, nadace, nadační fond, církev) za účelem poskytování sociálních služeb a umožnil jim získat na svoji činnost granty a dotace. Neméně důležitá je i mediální podpora, která se díky výraznému vývoji komunikačních a informačních technologií rozrůstá.

2.2 Dobrovolnictví obecně

Akt dobrovolné pomoci, výpomoci, obětování se ve prospěch někoho jiného existuje tak dlouho jako lidstvo samo. Historické události a vývoj společnosti však určoval směr, kterým se tyto aktivity ubíraly, jakou měly náplň a za jakých podmínek fungovaly. V současné moderní společnosti je žádoucí všem jevům dát jméno, onálepkovat je, charakterizovat je, definovat jejich mantinely a účel, stejně tak je tomu u dobrovolnické činnosti, dobrovolnictví. Dobrovolník je slovo složené ze slov **dobro** a **vůle**, tedy činí to, co těší, prospívá, slouží ke cti a koná tak na základě jeho motivů, přesvědčení a úmyslů. Dobrovolnická činnost je vykonávána bezplatně, nenahrazuje plnohodnotné zaměstnání či

¹¹ <http://www.hest.cz/>

¹² <http://www.dobrovolnik.cz/>

kariéru, lidé tímto způsobem pomáhají svým bližním, komunitě nebo společnosti.¹³ Je to důležitý segment sociální práce, byť provozovaný laickou veřejností. Vychází z filozofie **filantropie** (pomoc sociálně slabým, lidumilství, láska k člověku, dobročinnost, opakem je misantropie¹⁴), **altruismu** (osobní přesvědčení či postoj, jež upřednostňuje prospěch druhého či ostatních vůči vlastnímu prospěchu nebo jej klade na stejnou rovinu důležitosti k sobě samému, protikladem je egoismus¹⁵), **charity** (láska k bližnímu, skutečná dobrovolná pomoc (ať materiální či psychologická) trpícím lidem, dětem, starým lidem, sociálně slabým, nemocným¹⁶), **dárcovství** (spontánní aktivita vykonávaná v konkrétní sociální skupině – sousedství, rodina nebo zájmový klub¹⁷). Rozhodne-li se někdo nezištně věnovat svoji energii, čas a schopnosti veřejně, tedy anonymním dárcům či životnímu prostředí pod dohledem profesionálního vedení, které je smluvně ošetřeno a vymezeno, hovoříme o **veřejně prospěšném dobrovolnictví**.¹⁸ Stejně tak naplňuje znaky **formálního** dobrovolnictví, naopak sousedská výpomoc je ryze **neformální**. Z časového hlediska rozlišujeme dobrovolnictví **jednorázové** (humanitární pomoc, činnost při společenských, kulturních akcích či v krizových situacích), **krátkodobé** (trvajících méně než 3 měsíce) a **dlouhodobé** (déle než 3 měsíce).¹⁹ Další definice, vztahy, práva a povinnosti organizace a „dobra konající osoby“ vymezuje **zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě** ve znění pozdějších předpisů spadající pod Ministerstvo vnitra ČR, oddělení programů prevence kriminality. V § 3 odst. 1 se říká:

(1) Dobrovolníkem může být fyzická osoba

- a) starší 15 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby na území České republiky,*
- b) starší 18 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby v zahraničí, která se na základě svých vlastností, znalostí a dovedností svobodně rozhodne poskytovat dobrovolnickou službu.*

¹³ MATOUŠEK, Slovník sociální práce.

¹⁴ PETRÁČKOVÁ, V., KRAUS, J. Akademický slovník cizích slov. Praha: Academia, 2001. 1.vyd. (dotisk). ISBN 80-200-0607-9.

¹⁵ BLECHA, I. a kol. Filosofický slovník. 2.vyd. Olomouc: Finidr, 2002. ISBN 80-7182-064-4.

¹⁶ HARTL, P., HARTLOVÁ, H. Psychologický slovník. 2.vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-569-1.

¹⁷ MATOUŠEK, Slovník sociální práce.

¹⁸ MATOUŠEK, O. a kol. Metody a řízení sociální práce. 3.vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4. (dále MATOUŠEK, Metody a řízení sociální práce.)

¹⁹ TOŠNER, SOZANSKÁ, Dobrovolníci a metodika práce.

Pokud dojde k právnímu vztahu výkonu práce v organizaci, která nabízí sociální služby podléhající **zákonu č.108/2006 Sb., o sociálních službách** pod Ministerstvem práce a sociálních věcí, § 115 odst. 2 tohoto předpisu říká:

(2) Při poskytování sociálních služeb působí rovněž dobrovolníci za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem 44a. (44a - Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), ve znění pozdějších předpisů).

Je důležité zmínit, že v současném znění zákona o dobrovolnické službě jsou zakotvena pravidla pro vztah dobrovolníka a organizace poskytující akreditované sociální služby (služby, na které je poskytnut grant či dotace ze státního rozpočtu či z evropských fondů a splnění standardů a garancí kvality těchto služeb dle podmínek stanovených státem) ve vztahu k tomuto zákonu. Pokud poskytují jiné služby, byť sociálního charakteru, upravuje vztah organizace – dobrovolník zákon o sociálních službách a jeho prováděcí vyhláška **č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**, v platném znění, podle standardu kvality č. 9 (dle přílohy č. 2), a sice:

9. Personální a organizační zajištění sociální služby

d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Od 1.1. 2014 vstoupil v účinnost zákon **č. 89/2012 Sb., občanský zákoník**, který zásadně zasahuje do oblasti vzniku společností, které mohou získat akreditaci. „Vysílající organizace, které budou mít novou právní formou vycházející z nového občanského zákoníku, nebudou moci být akreditovány: ústavy, nadace, nadační spolky a sociální družstva....Výše uvedené se týká pouze vysílajících organizací, kterým byla udělena akreditace na projekt. Netýká se to přijímajících organizací, které mohou mít formu ústavu, nadace, nadačního fondu anebo sociálního družstva, a to za předpokladu, že budou mít řádně uzavřené smlouvy s vysílajícími organizacemi dle zákona o dobrovolnické

službě.“²⁰ Vzhledem k tomu, že tento zákon nově upravuje mj. právnické formy pro nestátní neziskové organizace (fundace, korporace, ústavy), je nutné provést úpravy i v zákoně o dobrovolnické službě. Dne 5. června 2014 vstoupila v platnost a účinnost novela tohoto zákona provedená **zákonem č. 86/2014 Sb.**, který řeší podmínky výkonu dobrovolnictví ve vztahu k dané členské organizaci a též upřesňuje pravomoci vysílajících a přijímajících subjektů.

Nový občanský zákoník dále zavádí status veřejné prospěšnosti (§ 146 - § 150). Veřejně prospěšná je dle nového občanského zákoníku ta právnická osoba, „*jejímž posláním je přispívat v souladu se zakladatelským právním jednáním vlastní činností k dosahování obecného blaha*“ (§ 146 občanského zákoníku).

Stát se na propagaci dobrovolnictví podílí mj. i organizací evropských projektů. Jedním z nejvíce mediálně viditelných se stal již 2. ročník **Evropského roku dobrovolných činností na podporu aktivního občanství 2011**. Prvotní impulz vzešel z Rady Evropské unie a Česká republika jako člen EU se do projektu zapojila. „*Cílem Evropského roku je podpora vzniku nových dobrovolných aktivit a zároveň posílení stávajícího dobrovolnictví na úrovni místní, celostátní i v rámci celé Evropské unie. Evropský rok se bude především snažit zviditelnit dobrovolnictví a zlepšit podmínky pro jeho rozvoj.*“²¹ Tak charakterizovalo projekt Ministerstvo vnitra. Otěže a záštitu nad organizací však převzalo MŠMT, zřídilo „*meziresortní skupiny, které se zabývaly průřezově jedenácti tematickými okruhy dobrovolnických aktivit. Jedná se o dobrovolnictví v sociálních službách, ve zdravotnictví, kultuře, sportu, ekologii, dobrovolnictví v práci s dětmi a mládeží, mezinárodní dobrovolnictví, komunitní dobrovolnictví, dobrovolnictví firem a dobrovolnictví při mimořádných událostech a krizových stavech.*“²² Hlavními mediálními partnery mj. byly neziskové organizace a sdružení Hestia, o.s., ADRA a celkově se do projektu zapojily desítky neziskových organizací.

²⁰Ministerstvo vnitra České republiky [online]. 2013 [cit. 2014-10-18]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/zmeny-v-aplikaci-zakona-o-dobrovolnicke-sluzbe-na-zaklade-noveho-obcanskeho-zakoniku-do-prijeti-novely-zakona-o-dobrovolnicke-sluzbe.aspx>.

²¹Ministerstvo vnitra České republiky [online]. 2011 [cit. 2014-10-18]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/evropsky-rok-dobrovolnych-cinnosti-na-podporu-aktivniho-obcanstvi-2011.aspx>.

²²Ministerstvo vnitra České republiky [online]. 2011 [cit. 2014-10-18]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/evropsky-rok-dobrovolnych-cinnosti-na-podporu-aktivniho-obcanstvi-2011.aspx>.

2.3 Motivace

Velmi důležitá je stránka motivace k činnosti, ať už k prvotnímu impulzu rozhodnout se něco podniknout nebo k udržení stávající úrovně nadšení. Jde ruku v ruce s existencí celé filosofie dobrovolnictví. Mnoho světových i českých autorů publikací, odborných pracovníků neziskových organizací či politických představitelů se angažují ve více či méně rozsáhlých výzkumných projektech, šetřeních, diskuzích nebo osvětě. Zdaleka však není probádaná celá škála faktorů, které ovlivňují motivaci, ať už jednotlivců nebo samotných zřizovatelů či poskytovatelů služeb a pomoci. Dokonce nejsou ani sjednoceny výzkumné metody, které by jednoznačně odpověděly na vznesené otázky či stanovené hypotézy.

Komparaci dvou výzkumů z roku 2000 (Frič, Dárcovství a dobrovolnictví, 2001) a 2009 (Frič a Pospíšilová, Vzorce a hodnoty dobrovolnictví, 2010), které poměřují počty aktivních dobrovolníků, provedla Pospíšilová.²³ Dochází k názoru, že v jedné poměřované veličině ve dvou rozdílných obdobích není úplně jasno z důvodu rozdílné formulace klíčové otázky položené respondentům a hlavně jejich obecného povědomí, co je dobrovolnictví. Stejně tak spatřuje rozdíly v použité metodice výpočtu dobrovolníků. Konstatuje, že metodika Český statistický úřad (dále ČSU) je striktnější a skýtá jistá úskalí zkreslených údajů.²⁴ Což je v neprobádané oblasti velmi rizikové. Výzkum Friče a Pospíšilové si kladl za hlavní cíl „... představit dobrovolnictví jako komplexní fenomén, který je integrální součástí vývoje české společnosti. Publikace musí řešit zásadní otázku, jak vytvořit co nejplastičtější portrét dobrovolnictví v jedné z postkomunistických zemí a přitom neupadnout do kaleidoskopického popisu všeho, co k dobrovolnictví patří, což je přístup, který je typický pro mnohé národní studie zabývající se dobrovolnictvím v zahraničí... Dílčím cílem bylo zjistit, jaké vzorce dobrovolnictví v českém prostředí převažují a do jakého vývojového stadia se české dobrovolnictví dostalo ve srovnání s vývojem tohoto fenoménu v západních zemích. To znamená, že v předkládané publikaci nebudeme ani tak pátrat po příčinách dobrovolnictví v ČR, ale spíše se soustředíme na to, jak dobrovolnictví v ČR funguje, jak to „u nás v dobrovolnictví chodí“, jakými způsoby je dobrovolnictví v ČR provozováno, které z nich jsou dominantní a jak se liší od ideálů obsažených ve zmiňovaných vzorcích dobrovolnictví. Zajímá nás české dobrovolnictví v

²³ FRIČ, POSPÍŠILOVÁ, Vzorce a hodnoty. Str. 51.

²⁴ FRIČ, POSPÍŠILOVÁ, Vzorce a hodnoty. Str. 66-67.

*jeho komplexnosti a dynamice. Identifikací jeho vzorců jsme se zároveň snažili získat vhodný základ i pro mezinárodní srovnávání českého dobrovolnictví.“*²⁵

Faktory motivace jsou velmi široké téma, které si sebou stále ještě nese spoustu otazníků. Z tohoto důvodu se tématem motivace nebudu zabývat do hloubky. Pro příklad uvedu nejčastější podmínky dle Matouška²⁶, které motivaci zcela jistě posilují a ovlivňují:

- příjemná atmosféra v organizaci
- dobře fungující management dobrovolníků, jasná a jednoduchá pravidla ukotvená v dohodě o činnosti
- účinné řešení konfliktů, rychlá a účinná zpětná vazba dobrovolníkovi v případě, že žádá pomoc
- zřetelná shoda mezi cíli, posláním, smyslem dobrovolnické činnosti a její praxí v dané organizaci

Prováděné výzkumy by se měly věnovat motivačním složkám s velkou péčí a zájmem, neboť v této rovině klíčí celá filosofie pomáhajících profesí. V českých porevolučních podmínkách byly dokončeny dva velké stěžejní projekty, které jsou doposud pokládány za primární zdroj informací, a sice **Dárcovství a dobrovolnictví v České republice**, Pavlo Frič 1999-2000 realizovaný Nadací rozvoje občanské společnosti (dále NROS), Agenturou neziskového sektoru (dále AGNES) a sdružením Hestia, **Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století**, Pavol Frič, Tereza Pospíšilová a kol. 2010, realizovaný Hestia, UK Praha a NROS. Dále bylo vypracováno několik méně rozsáhlých a komplexních projektů, které čerpaly inspiraci právě z výše zmíněných, ale cíl byl posunut do jiné dimenze faktorů, avšak jednou ze zkoumaných oblastí byla právě motivace. Pro příklad uvádím **Dárcovství v očích veřejnosti**, Marie Hladká, Tereza Šinkyříková 2009, realizován Centrem pro výzkum neziskového sektoru (dále CVNS), **Dárcovství v číslech**, Markéta Řežuchová 2011, realizován CVNS a Ekonomicko-správní fakultou Masarykovy univerzity (ESF MU), velmi zajímavá studie osobnostních i sociálních charakteristik dobrovolníků **Fenomén dobrovolnictví v brněnských rodinách**, Regina Schovancová, Lucie Foltová 2008, realizován Výzkumným pracovištěm preventivní a sociální pediatrie, LF MU, Brno a Evropské longitudinální studie rodičovství

²⁵ FRIČ, POSPÍŠILOVÁ, Vzorce a hodnoty. Str. 7.

²⁶ MATOUŠEK, Metody a řízení sociální práce. Str. 72.

a dětství (ELSPAC) aj. Rozšiřováním povědomí o dobrovolnictví díky novým informačním zdrojům a kanálům a stále více otevřenému přístupu k sociální společnosti stoupá množství vysokoškolských závěrečných prací zabývajících se tématem dobrovolnictví v různých rovinách. Některé lze považovat za velmi zdařilé, obsáhlé a validní. Ale jsou to stále jenom dílčí drobné projekty, kterým chybí komplexnost či zobecnitelnost.

3 KLASIFIKACE DOBROVOLNICKÝCH ORGANIZACÍ

Historie vzniku dobrovolnických činností na formální bázi je relativně mladá. Snaha o vytvoření struktury a podmínek a hlavně sjednocení přístupů a kategorizace je stále otevřená a živá. Názory na vymezení základní terminologie natož použití vědeckých metod se stále liší jak u českých autorů publikací, tak i zahraničních. Pro příklad rozdílnosti výkladu uvedu pojem dobrovolný x dobrovolnický a činnost x práce. Tošner hledá analogii významu dobrovolná a dobrovolnická činnost či služba ve slovech „písmo“ a „písemný“. Tedy „dobrovolnická“ jsou aktivity spojené s organizací dobrovolnictví a „dobrovolná“ je vlastní výkon pomoci. V tomto významovém spojení doporučuje vyhýbat se slovu „práce“, jehož obsah leží v rovině výdělečné činnosti.²⁷ Naopak Frič a Pospíšilová vidí význam „dobrovolnická“ v roli podmětu (dobrovolníka), který práci vykonává a v komplexnějším obsahu skrytých ukazatelů (neplacená, pro široký okruh žadatelů atd.). „Dobrovolná“ nabízí jen jeden atribut, a sice dobrovolnost. Zároveň používají jako synonymum pro činnost slovo práce²⁸, což vidí Tošner jinak. Drobné názorové rozdíly převládají i v přístupech ke zkoumání této participace, členění a typologii.

Vzhledem k různorodým potřebám společnosti a jejich řešení, je třeba od sebe oblasti pomoci odlišovat. Každá oblast zaměřená na specifickou nabídku a poptávku se dále člení dle toho, komu je poskytována, tedy konkrétní cílová skupina uživatelů. Každá vyjmenovaná oblast vyžaduje jiný přístup v zacházení s klienty a tomu samozřejmě odpovídá i náplň práce a další požadavky. Zaměřím se na charakteristiku, ze které vycházím při výběru vzorku respondentů.

3.1 Dělení dle činnosti organizace

Následující typologie bude vycházet ze situace poměrů v ČR. Pro účely mé práce je nejlépe vystihující členění dle Tošnera.²⁹

²⁷ TOŠNER, SOZANSKÁ, Dobrovolníci a metodika práce. Str. 37.

²⁸ FRIČ, POSPÍŠILOVÁ, Vzorce a hodnoty. Str. 12.

²⁹ TOŠNER, SOZANSKÁ, Dobrovolníci a metodika práce. Str. 41 – 43.

- ***Ochrana životního prostředí, ekologie***

Předmět zájmu organizací aktivních v ochraně životního prostředí a ekologie je bránění, zviditelnění a řešení kontroverzních rozhodnutí státních i nestátních činitelů v umístěných velkých staveb do prostředí, změny rázu přírody v dané lokalitě, kácení stromů atd. Počet činných dobrovolníků je jeden z nejvyšších ze všech vyjmenovaných oblastí.

Hnutí Duha, Hnutí Brontosaurus, Greenpeace, Děti země, Ekocentra ...

- ***Humanitární pomoc a ochrana lidských práv***

Organizace poskytující humanitární pomoc se zaměřovaly v počátku jejich působení na oblast ČR, později své síly začaly poskytovat i pro mezinárodní projekty. Vedle této oblasti se začala úspěšně transformovat i ochrana lidských práv. Tato poradenská činnost cílí na lidi, kteří mají mizivé povědomí o jejich právech a povinnostech a neumějí se v případě sporu či ohrožení bránit. Nesupluje nikterak profesionální zastupování před soudy.

Adra, Člověk v tísni, Charita Česká republika, Armáda spásy, Český červený kříž, Sbor dobrovolných hasičů, Svaz záchranných kynologů, Lékaři bez hranic, Amnesty International, Bílý kruh bezpečí, aktivní dobrovolní členové v rámci integrovaného záchranného systému...³⁰

- ***Zdravotně sociální oblast***

Tato oblast je ve sféře služeb zastoupena nejhojněji a cílí na sociálně ohrožené či sociálně nebo zdravotně znevýhodněné osoby. Hlavními zprostředkovateli jsou nestátní neziskové organizace, které naplňují poslání a plní stanovené cíle skrze vlastní odborný personál a bohaté základny zájemců z řad veřejnosti. Zvláště zde je odborná a koordinační péče o dobrovolníky na místě. Od roku 2000 se začíná rozšiřovat organizování dobrovolníků i pod nemocnicemi. Z dostupných zdrojů výpovědí pacientů i laických pomocníků je zřejmé, že o tento druh činnosti je zájem a že má velmi příznivé účinky na rekonvalescenci nemocných.

³⁰ Ministerstvo vnitra ČR vydalo informační i metodickou příručku pro všechny subjekty podílející se na pomoci při krizových situacích či živelních katastrofách pod názvem Pravidla dobrovolnické pomoci při mimořádných událostech, [cit. 2014-10-18]. Dostupné z <http://www.mvcr.cz/clanek/dobrovolnicka-sluzba-500539.aspx?q=Y2hudW09NA%3d%3d>.

Svaz tělesně postižených v České republice, Svítání Pardubice, SKP centrum Pardubice, Centrum pro integraci cizinců, Fond ohrožených dětí, Kapka naděje...

- ***Kulturní a umělecká***

Činnosti zaměřující se na ochranu, revitalizaci, rekonstrukci a údržbu kulturních památek a jejich blízkého okolí přitahuje nespočet jednotlivců či organizací. Hojně je zastoupeno dobrovolnictví při organizování kulturních akcí měst a obcí (tanečních, pěveckých, divadelních, hudebních vystoupení) nebo organizované soukromými subjekty (promítání kina, odborné veletrhy, sezónní akce podpora regionu, jarmarky, trhy) či místních tradic a zvyků (masopust, bály, dožínky, Velikonoce, Vánoce).

Národní abilympiáda, Volné sdružení východočeských divadelníků (VSVD), Asociace neprofesionálních komorních a symfonických těles (ANKST), Folklorní sdružení ČR, Unijazz...

- ***Sportovní a vzdělávací***

Nejčastější využití iniciativy a nadšení dobrovolníků v aktivitách se sportovním zaměřením jsou volnočasové činnosti pro děti, mládež i dospělé v rámci mimoškolních programů, programů organizovaných v nízkoprahových centrech, dětských družinách, zájmových kroužcích, ale i výcvik dobrovolných hasičů či kynologů. Dobrovolníci figurují v rolích trenérů, cvičitelů, poradců, organizátorů, pořadatelů, technických pracovníků.

Český svaz tělesné výchovy, Česká obec sokolská, Česká asociace Sport pro všechny, Skaut, Junák, Klub českých turistů...

- ***Komunitní dobrovolnictví***

Hlavní myšlenkou komunitního společenství a sdružování se je různorodost činností + sdílení společných hodnot + aktivní společenství. Cílem jednotlivých komunit je podpořit sociální integraci obyvatel pomocí občanského, veřejného a komerčního sektoru na místní a regionální úrovni.

Stmeluje lidi nejen v obcích či městech, ale i napříč fungujícím společenstvím s rozdílnými cíli a posláními. Nejčastějšími aktivitami jsou ty organizované Kluby maminek, Dětskými centry, Hnutím Brontosaurus nebo místními církvemi či náboženskými společnostmi (Římskokatolická církev v kongregaci Salesiánů Dona Boska, Českobratrská církev evangelická a dalších).

- ***Firemní dobrovolnictví a dárcovství***

Firemní dobrovolnictví a dárcovství není samostatným celkem, protože jeho předmět činnosti zasahuje právě do výše zmiňovaných oblastí, ale je u nás tento poměrně nový fenomén stále více využíván a zviditelňován. Proto jsem jej rozhodla zařadit jako další možnou specifickou oblast.

3.2 Dělení dle míry závislosti na dobrovolnících

Jedním z dílčích cílů této práce je zodpovězení otázky, do jaké míry jsou dobrovolníci pro organizaci nezbytní. Pro přesnější vymezení míry použiji dělení dle Friče.³¹

- ***Chod organizace je na dobrovolnících přímo závislý***

Profesionálové v tomto typu organizace zastávají důležitou roli v oblasti koordinace práce, projektů a lidí, avšak dobrovolníci se podílejí na naplnění vytyčených cílů velkou mírou. Nezastávají jen okrajové úkoly a činnosti asistence, výpomoci nebo udržování technického zázemí, aktivně přispívají vlastními silami v klíčových službách daného projektu, např. propagační činností, náborovými kampaněmi, humanitární pomocí, ekologickými aktivitami či volnočasovými motivačními programy pro klienty...

- ***Dobrovolníci se dělí o aktivity s personálem organizace***

Dobrovolníci zde zastávají typickou roli pomocníků, asistentů odbornému personálu, zajišťují chod technického zázemí organizace nebo samotného programu. Jsou pro všechny vítanou posilou, neboť nebyť jejich dobročinnosti, museli by vše zajišťovat zaměstnanci, což by vedlo k nemalému nárůstu finančních nákladů. Zdravotní a sociální zařízení jsou nejčastějším příkladem této participace.

- ***Chod organizace není na dobrovolnících závislý***

Jedná se převážně o služby typu poradenství, osobní asistence, volnočasové aktivity, doučování, administrativní či manuální výpomoc... Náplň služeb je po odborné stránce zajištěna profesionály a dobrovolníci se podílejí na zkvalitnění či zefektivnění procesu nabídky konkrétním cílovým skupinám.

³¹ v kolektivním empirickém výzkumu dobrovolnictví z roku 2001 shrnuté v publikaci Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, vydaném sdružením Agnes v roce 2010.

3.3 Dělení organizací dle vztahu k dobrovolníkům

Organizace spolupracující s dobrovolníky v jakémkoli poměru se člení dle zákona na **vysílající a přijímající**.

- *Vysílající organizace*

Kromě jiné odborné činnosti se ve velké míře věnuje práci s dobrovolníky – vybírá je, eviduje, připravuje pro výkon dobrovolnické služby a uzavírá s nimi smlouvy o výkonu dobrovolnické služby, poskytuje jim supervizi³², vzdělávací školení a semináře. Splňuje akreditační podmínky dle zákona č. 198/2002, Sb. Vysílající organizace může být zároveň i organizací přijímající za určitých podmínek.

- *Přijímající organizace*

Právní osoba, která pro naplnění svých cílů využívá pomoci dobrovolníků získaných mj. i prostřednictvím vysílající organizace. Okruh přijímajících organizací je velmi široký, zahrnuje státní správu, samosprávu a jednotlivé fyzické či právnické osoby. Vzhledem k tomu, že splnění požadavků akreditace na práci a výchovu dobrovolníků nechtějí podstupovat, je pro ně jednodušší smluvně se dohodnout s akreditovaným subjektem.

³² „Supervize je systematická odborně vedená reflexivní interakce lidí směřujících k prohloubení kvality práce v určité pracovní oblasti. Je uskutečňovaná na bázi kontraktu mezi zadavateli supervize, supervizorem a účastníky a z něj se odvíjejícího pracovního spojení. Zaměřuje se na konkrétní možnosti vyladění pracovních postojů, postupů a vztahů s realizací profesionálních hodnot a cílů v pracovní skupině.“ Cit. MATOUŠEK, O. a kol. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7. Str. 514.

4 STATISTICKÉ UKAZATELE DOBROVOLNICTVÍ

4.1 Neziskové organizace

- *Počet neziskových organizací registrovaných v ČR roku 2011*

Všechny číselné údaje v této kapitole jsou čerpány ze sestav ČSU, který je shromažďuje od roku 2005 dle metod a postupů daných příručkou. V České republice sleduje počty dobrovolníků a neziskových organizací pomocí Satelitního účtu neziskových institucí (dále SÚNI). „Český statistický úřad publikuje satelitní účet neziskových institucí. Při jeho sestavování vychází z Příručky o neziskových institucích v systému národních účtů (http://unstats.un.org/unsd/publication/seriesf/seriesf_91e.pdf) a z Evropského systému účtu ESA 95 (http://apl.czso.cz/nufile/ESA95_cz.pdf).“ Pro účely evidence a výpočtů ČSU vychází z této charakteristiky neziskových organizací: „Za neziskovou instituci je tak považována jednotka vytvořená za účelem výroby výrobků a poskytování služeb, ale zároveň její status nedovoluje, aby tato produkce byla pro jednotky, které jí založily, řídí nebo financují, zdrojem příjmů, zisku nebo finančních výnosů.“³³

Označení neziskových organizací je dle právních podmínek platných do konce roku 2013. Aktuálnější údaje z roku 2012 a 2013 zatím nejsou k dispozici, protože v posledních letech došlo a dochází k celkové revizi národních účtů a použité metodiky, což má dopady na konečné výsledky.

³³ Český statistický úřad [online]. 2013 [cit. 2014-10-18]. Dostupné z: <http://apl.czso.cz/nufile/SUNI2013.pdf>

*Tab. 1: Počet neziskových organizací registrovaných
v ČR roku 2011*

Právní forma	Počet institucí v roce 2011
Nadace	435
Nadační fond	1195
Obecně prospěšná společnost	1 968
Vysoká škola (veřejná)	26
Školská právnická osoba	172
Sdružení (svaz, spolek, společnost, klub ... vč. odborových organizací)	70 540
Politická strana, politické hnutí	142
Církevní organizace	4 277
Organizační složky sdružení	30 188
Stavovská organizace - profesní komora	20
Komora (kromě profesních komor)	185
Zájmové sdružení politických osob	1 008
Honební společnost	4 029
CELKEM	114 185

Zdroj: <http://apl.czso.cz/pll/rocenka/rocenka.indexnu>.

- ***Ekonomické údaje za neziskové organizace z roku 2011***

Stručný přehled poměru kmenových zaměstnanců a dobrovolných pracovníků k celkovému počtu organizací v neziskovém sektoru, který je podrobněji vymezen v tabulce výše.

*Tab. 2: Ekonomické údaje za neziskové organizace
z roku 2011*

Ukazatel	Celkem	Jednotky
Počet neziskových organizací	114 185	organizace
Počet zaměstnanců (FTE*)	98 530	osoby
Podíl na zaměstnanosti ČR	1,96	%
Počet dobrovolníků (FTE*)	25 984	osoby

Zdroj: http://apl.czso.cz/pll/rocenka/rocenka.indexnu_sat
<http://apl.czso.cz/pll/rocenka/rocenka.indexnu>,
 *počet přepočtených zaměstnanců/úvazků nebo dobrovolníků/úvazků v neziskových institucích.

4.2 Dobrovolníci

- *Přehled počtu dobrovolníků a jejich odpracovaných hodin v neziskových institucích*

Tento počet je však nepřesný a to z důvodu, který ČSU uvádí: „Ze zdrojových dat nelze zjistit počet obyvatel České republiky, kteří pro neziskové instituce vykonávají dobrovolnou práci, neboť jeden člověk může vykonávat dobrovolnou práci pro vícero neziskových institucí...“³⁴

Metodu výpočtu ocenění zvolil ČSU pomocí mediánu stanoveného podle výsledků z Informačního systému o průměrném výděлку (ISPV), které provádí pracoviště statistické služby Ministerstva práce a sociálních věcí za nepodnikatelskou sféru podle zákona č. 143/1992 Sb., o platu a odměně za pracovní pohotovost v rozpočtových a v některých dalších organizacích a orgánech. Příručka o neziskových institucích v systému národních účtů, která udává pravidla výpočtů jednotlivých účtů, však doporučuje rozšířit sledování dobrovolnictví o tyto ukazatele: druh práce, věk, pohlaví, úroveň vzdělání, úroveň odbornosti, průměrná náhradní mzda a poměr placené práce k neplacené.

„K ocenění dobrovolnické práce se používá medián hodinového výděлку v nepodnikatelské sféře za 4. čtvrtletí sledovaného roku podle MPSV. Hodnotu mediánu hodinového výděлку je získávána z webových stránek Informačního systému o průměrných výdělcích.³⁵ Pro rok 2011 hodnota mediánu podle ISPV dosahovala 144,08 Kč/hod, oproti roku 2010 se zvýšila o necelých 7 Kč/hod. Tímto mediánem byl vynásoben počet hodin odpracovaných dobrovolníky, který Český statistický úřad získal ze statistických šetření výkazy NI 1-01(a) a NI 1-01(b).“³⁶

³⁴ Český statistický úřad [online]. 2013 [cit. 2014-10-18]. Dostupné z: <http://apl.czso.cz/nufile/SUNI2013.pdf>

³⁵ Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. [online]. 2010 [cit. 2014-10-18]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/1928>; <http://www.mpsv.cz/cs/1928>; <http://www.mpsv.cz/cs/1933>; <http://www.mpsv.cz/cs/1934>.

³⁶ Český statistický úřad [online]. 2013 [cit. 2014-10-18]. Dostupné z: <http://apl.czso.cz/nufile/SUNI2013.pdf>

Tab. 3: Přehled počtu dobrovolníků a jejich odpracovaných hodin v neziskových institucích za roky 2005 - 2011

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Počet dobrovolníků (FTE*)	36 041	27 911	47 610	26 949	26 979	24 870	25 815
Počet odpracovaných hodin (v hodinách)	62 819 667	48 650 387	82 937 006	46 674 947	46 890 116	44 021 402	44 892 904
Oceněná dobrovolnická práce (mil. Kč)	7 126	5 847	10 521	6 225	6 663	6 046	6 468
Hodnota mediánu podle ISPV (v Kč/hod)	113,44	120,19	136,86	133,38	142,1	137,34	144,08

Zdroj: <http://apl.czso.cz/pll/rocenka/rocenka.indexnu>,* počet přepočtených dobrovolníků/úvazků v neziskových institucích sloužících domácnostem.

- **Výzkum Ekonomická hodnota dobrovolnictví: Adra ČR za rok 2013**

Ucelená aktuální studie publikovaná v roce 2014 s názvem **Ekonomická hodnota dobrovolnictví: Adra ČR za rok 2013**³⁷, kterou vypracovalo Centrum pro výzkum neziskového sektoru při Masarykově univerzitě v Brně, zjišťuje ekonomickou hodnotu dobrovolnické práce zprostředkované dobrovolnickými centry ADRA ČR. Výzkum sice pracuje s fakty a hodnotami sdružení Adra, podává však ucelený pohled a přehled na problematiku výpočtu a vyhodnocení ekonomické stránky práce odvedené dobrovolníky za jeden rok. Vzhledem k různorodosti nabízených dobrovolnických programů a služeb, studie zohledňuje více typů náhradních mezd (průměrnou či mediánovou) přiřazených jednotlivým dobrovolnickým činnostem dle typologizace zaměstnání Českého statistického úřadu. Studie zohledňuje navíc počet návštěv dobrovolníků v jednotlivých zařízeních, které sice nepřevádí do ekonomického měřítka, nicméně jde o velmi zajímavý ukazatel výtěžnosti a využití pro účely plnění cílů a poslání subjektu i zainteresovanosti ze strany dobrovolníků. Výsledek šetření je možné použít při bilancování vykonané činnosti, byť pracuje pouze s jedním z přínosů dobrovolnictví. Navazující možností je hodnocení nákladové efektivnosti dobrovolnických programů dle **metody VIVA (angl. The Volunteer Investment and Value Audit)**, kdy se poměruje hodnota dobrovolnické práce s náklady přímo spojenými s dobrovolnickou prací.

³⁷ DOSTÁL, J., VYSKOČIL, M. *Ekonomická hodnota dobrovolnictví: Adra ČR za rok 2013*. Brno: Centrum pro výzkum neziskového sektoru, 2014. Dostupné z: <http://cvns.econ.muni.cz/publikace>, http://cvns.econ.muni.cz/prenos_souboru/is/soubory/web/170-adra-zprava-celorocni-final-1.1.pdf.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 VÝZKUMNÁ ČÁST

Druhá část práce je zaměřena na empirické šetření dle stanovených cílů. Vymezuje způsob výběru vzorku respondentů, metody a techniky výzkumu, popisuje průběh celého procesu od počátku přípravy po interpretaci získaných dat. V závěru dílu je věnovaná kapitola návrhům a opatřením a v samotném konci zhodnocení naplnění cílů práce.

5.1 Cíl práce

Primárním cílem bylo zodpovězení základní výzkumné otázky **Jak přispívá využití dobrovolníků v organizacích Pardubic poskytující služby sociálně ohroženým či znevýhodněným osobám k naplnění poslání organizace?**

Na základě specifiky základní otázky byly stanoveny další oblasti – výzkumné cíle:

- *V jakém druhu činnosti se dobrovolníci realizují?*
- *Jakým způsobem komunikuje organizace s dobrovolníky?*
- *Jaká je míra závislosti organizace na dobrovolnické práci?*
- *Jaká omezení či bariéry skýtá využití dobrovolníků v organizaci?*

5.2 Metodika výzkumu

Vzhledem k tomu, že cíli práce bylo zjišťování skutečností vyplývajících z individuálních postojů a přístupů respondentů, metodik práce v konkrétním prostředí, jedná se tedy o empirické kvalitativní šetření, jako nejvhodnější metodou pro objasnění byla vybrána explorativní metoda. „...jeden z významů lze do češtiny přeložit jako vytěžování. Jde skutečně o vytěžení informací z vyjádření samotné sledované osoby, které při použití tohoto přístupu také říkáme respondent...přednost explorativní metody je její dostupnost...Některá data nelze získat jiným způsobem než na základě výpovědi respondentů.“³⁸

³⁸ PELIKÁN, J. Základy empirického výzkumu pedagogických jevů. 2. vyd. Praha: Karolinum, 2011. ISBN 978-80-246-1916-3. Str. 103. (dále PELIKÁN, Základy empirického výzkumu.).

Technikou šetření bylo zvoleno **interview** a to proto, že celkový počet spolupracujících subjektů nepřesáhl počet šest a také proto, že tímto způsobem jde o bezprostřední kontakt výzkumníka se zkoumanou osobou, v tomto případě zástupcem instituce. Jednou z nesporných výhod této techniky je, že dokáže získat informace hlubšího a širšího zaměření. V osobním kontaktu snese dotazovaný větší zátěž. Na druhou stranu dokáže tazatel eliminovat nežádoucí vlivy, předejít nedorozumění, ukončit rozhovor atd.

Typy otázek byly otevřené, jejich přesná struktura byla společná pro všechny dotázané. Strukturovaný rozhovor lépe cílí na konkrétní oblasti výzkumu a poskytuje jasnější a srovnatelnější výpovědi. Tento typ zpovědi má však i svá úskalí, se kterými bylo nutné počítat. Při vedení rozhovoru je nutné mít pod kontrolou tyto aspekty: ³⁹

- Důvěra mezi respondentem a tazatelem
- Srozumitelně formulované otázky v logickém pořadí
- Udržení odpovídající roviny rozhovoru
- Odpovídající znalost zkoumané oblasti na straně výzkumníka
- Uvolněná atmosféra a přesto důsledné vedení rozhovoru

Oslovování respondentů proběhlo v první fázi přes email, ve kterém byl představen záměr výzkumu, technika a důvod, proč byla vybrána konkrétní organizace. Považovala jsem za důležité upozornit, že v obsahu rozhovoru nebudou vyžadovány informace osobního charakteru o klientech a že v případě zájmu poskytnu výstup šetření k potřebám dotázaného. I přesto jsem se setkala s odmítnutím poskytnutí rozhovoru a sice z důvodů, buď časové zaneprázdněnosti, nebo faktu nevyužívání dobrovolníků v žádném z programů. Případně byl mail přeposlán na kompetentní osobu, která byla oprávněna interview uskutečnit. Ve druhém kroku jsem si se zástupci organizací domluvila schůzku k realizaci rozhovoru. V této fázi je nutné počítat s delším časovým úsekem, neboť ne všichni jsou vstřícní a ne všichni mají čas v době, kdy se to hodí tazateli. Bylo třeba najít společný konsenzus, což zabralo až dva měsíce hledání vhodných termínů. Standardizovaný rozhovor trval kolem 1 hodiny při obsahu 15 otázek. Výzkum byl realizován od ledna do března 2014.

³⁹ PELIKÁN, Základy empirického výzkumu. Str. 117 – 124.

5.3 Výběr vzorku

Pro zvolený výzkum jsem oslovovala takové organizace, které mají zcela jasnou souvislost s vytyčeným výzkumným problémem, metoda záměrného výběru. Podmínkou pro zařazení do výzkumu byla následující kritéria:

- sídlo nebo pobočka v Pardubicích, nabízené a poskytované služby cílí na občany Pardubic;
- poskytování sociální, zdravotní či jiné služby výhradně pro cílové skupiny osob se sociálním nebo zdravotním znevýhodněním, rodinám či jednotlivcům ohrožených sociálním vyloučením;
- aktivní spolupráce s dobrovolníky
- kooperace s dobrovolníky je organizovaná a formální
- rozhovor poskytla osoba mající přímý kontakt s dobrovolníky (koordinátor) nebo působící ve vedení společnosti

Konečný počet dotázaných organizací se ustálil na šesti. Do výzkumu se zapojily nestátní neziskové organizace⁴⁰, organizační složka státu⁴¹ a subjekt státní správy.

V následující části kapitoly si představíme konkrétní organizace.

AMALTHEA, o.s.⁴² (respondent 1, dále jen R1)

Zpovídaná osoba: Mgr. Kateřina Chocholová, koordinátorka dobrovolníků. V oboru sociálních služeb a prací s dětmi a dospělými má bohaté zkušenosti, které zde v organizaci rozšířila o koordinaci dobrovolníků.

⁴⁰ není oficiální název právního subjektu, ale používá se pro rozlišení neziskových organizací. Konkrétní právní formy jsou vymezeny v novém občanském zákoníku a jsou to: církevní organizace (evidovaná právnická osoba), nadace, nadační fond, občanské sdružení, obecně prospěšná společnost, organizační jednotka sdružení, zájmové sdružení právnických osob. NNO není zřizovaná státem a je na státu nezávislá. Cílovou funkcí v občanském sektoru není zisk ve finančním vyjádření, ale přímé dosažení užitku, plnění vytčených cílů definovaných jako poslání organizace. Více informací na <http://www.neziskovky.cz/>, <http://kormidlo.cz/>, pro Pardubický kraj <http://www.konep.cz/>.

⁴¹ Organizačními složkami státu (OSS) jsou ministerstva a jiné správní úřady státu. Organizační složka není právnickou osobou a její financování upravuje příslušný zákon. V našem případě se jedná o Správu uprchlických zařízení podřízenou náměstkovi ministra vnitra pro veřejný pořádek a bezpečnost.

⁴² Dostupné informace na <http://www.amalthea.pardubice.cz/index.htm>.

Amalthea je nestátní nezisková organizace působící v Pardubickém kraji již 11. rokem. Poskytuje podporu rodinám a dětem prostřednictvím sociálních, terapeutických a dobrovolnických služeb a dalších odborných a společenských aktivit. V rámci dalších aktivit nabízí programy osvětové, informační a vzdělávací činnosti, které mají za úkol rozvíjet a podporovat sociální služby v oblasti péče o rodinu a dítě a zvyšovat podíl náhradní rodinné péče v systému služeb pro děti bez rodinného zázemí. Organizace si nechala akreditovat dle zákona o dobrovolnické službě dva programy (***Dobrovolnictví v Centru náhradní rodinné péče a Dobrovolníci pro ohroženou rodinu***), ve kterých za pomoci koordinátorů nabírají, vzdělávají a připravují dobrovolníky pro práci s rodinami a dětmi. Plní funkci přijímající a vysílající organizace.

Cílová skupina

V programu Rodiny a děti, které se ocitly v náročné životní situaci, hrozí odebrání dítěte z péče a umístění do ústavní nebo náhradní rodinné péče nebo již bylo dítě z rodiny odebráno. Děti v náhradních rodinách (děti v pěstounské či osvojitelské péči), náhradní rodiny (pěstounské a osvojitelské rodiny), zájemci o všechny typy náhradní rodinné péče.

CENTRUM NA PODPORU INTEGRACE CIZINCŮ⁴³ (respondent 2, dále jen R2)

Zpovídaná osoba: Mgr. Ivona Baklíková, ředitelka organizace v Pardubicích. Ve vedení centra je několik let a tato činnost se jí stala posláním. Již od studií na vysoké škole pracovala v různých organizacích se sociálním zaměřením, má všeobecný přehled v oboru. Zasadila se o využívání dobrovolníků v této organizaci.

Centrum organizačně spadá pod organizační složku státu Správu uprchlických zařízení Ministerstva vnitra České republiky podřízenou náměstkovi ministra vnitra pro veřejný pořádek a bezpečnost. Centra na podporu integrace cizinců mají za cíl vytvořit prostor pro dlouhodobou a koncepční podporu integrace cizinců. Posláním je zvyšovat schopnosti, dovednosti a znalosti cizinců, které přispívají k jejich samostatnosti, soběstačnosti a usnadňují jim orientaci v české společnosti, je podporovat vytváření prostoru pro vzájemné setkávání a dialog mezi jednotlivci a skupinami, které patří do různých kultur.

⁴³ Dostupné informace na <http://www.integracnicentra.cz/PardubickyKraj/PaK.aspx#>.

Cílová skupina

Primárně jsou to cizinci z tzv. třetích zemí s přiznaným dlouhodobým nebo trvalým pobytem na území ČR. Sekundárně centra pracují i s občany ČR a občany EU, kteří jsou jejich rodinnými příslušníky, blízkými osobami, přichází jako doprovod, o služby se obecně zajímají.

KLUB INTERAKTIVNÍHO DOMU o.p.s. ⁴⁴ (respondent 3, dále jen R3)

Zpovídaná osoba: Jana Zlesáková, vedoucí pobočky v Pardubicích a zároveň koordinátorka dobrovolníků. Stála u zrodu organizace v roce 1998 a do dneška se podílela na nesčetně akcí pro pacienty nemocnic a spolupracovala se stovkami dobrovolníků. Ona sama též pracovala jako dobrovolník v různých organizacích.

Cílem je budovat podpůrný Interaktivní dům, což je přechodný domov pro nemocné děti a jejich rodiče či opatrovníky s předností pro děti léčené na klinice ve FN Motol, dalším cílem je příprava a tvorba programů podporující psychosociální péči a léčbu hrou. Dnes už se činnost nespécializuje jen na pacienty FN Motol, ale cílí svoje služby i do jiných nemocnic. Vzhledem k tomu, že klub je nestátní nezisková organizace, o jejíž organizaci se dělí pouze tři stálí členové a ostatní pomocný „personál“ figuruje jako dobrovolníci, při organizaci a realizaci akcí využívá ve velké míře dobrovolníků z řad veřejnosti.

Cílová skupina

Ve velké míře programy cílí na pacienty nemocnic. Postupem času se osvědčilo rozšířit osvětu i mezi veřejnost a zapojovat do programů i děti ze škol, veřejnost, přátelé a rodiny pacientů a personál nemocnic. Byl tím splněn hlavní cíl, a sice propojovat svět nemocných a zdravých tím, že se navzájem setkávají při stejných činnostech. Jako prostředníci sloužili a slouží právě dobrovolníci.

⁴⁴ Dostupné informace na <http://kidpardubice.webnode.cz/>.

SKP-CENTRUM, o.p.s.⁴⁵ (respondent 4, dále jen R4)

Zpovídáná osoba: Bc. Kateřina Štaudová, koordinátorka dobrovolníků v nízkoprahovém centru a sociální pracovnice. Pracovní náplní je poskytovat svěřencům (dětem a mládeži) nízkoprahového centra radu a podporu, informace a odbornou pomoc při zvládnání složité životní situace. Nedílnou součástí služeb je i organizace a personální zajištění zájmových aktivit a činností pro děti v rámci klubu.

Posláním obecně prospěšné společnosti SKP-CENTRUM je pomáhat vstát osobám v tísní a osobám ohroženým sociálním vyloučením: seniorům, zdravotně postiženým, lidem v krizi a bez přístřeší, obětem domácího násilí, dětem a mladým dospělým bez fungujícího rodinného zázemí, příslušníkům minorit. Provozuje pro ně efektivní a vzájemně provázaný systém sociálních služeb. Na trhu sociálních služeb působí organizace od roku 1992.⁴⁶ Organizačně je rozdělena do třech oblastí, které cílí na jinou skupinu osob a z toho vychází i nabídka poskytovaných služeb. Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež spadá pod program Rodina a děti.

Cílová skupina

Vzhledem k šíři nabídky sociálních a dalších služeb centra je cílová skupina velmi široká. Od seniorů, zdravotně postižených a jinak zdravotně znevýhodněných osob, lidí v krizi a bez přístřeší, obětí domácího násilí po děti a mladé dospělé bez fungujícího rodinného zázemí a dalších příslušníků minorit. Konkrétně nízkoprahové zařízení se zaměřuje jen na děti a mládež od 10 – 26 let.

ODBOR SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, oddělení sociálních služeb a prevence Magistrátu města Pardubice⁴⁷ (respondent 5, dále jen R5)

Zpovídáná osoba: Bc. Hana Jansová, DiS., vedoucí Oddělení sociálních služeb a prevence MmP. Ve vedoucí funkci působí poměrně krátce, ovšem jako kompetentní osoba v oboru pracuje několik let. Problematiku zná velmi dobře a ráda by opět oživila zájem

⁴⁵ Dostupné informace na <http://www.skp-centrum.cz/o-nas/>

⁴⁶ SKP-CENTRUM [online]. 2011. [cit. 2014-10-18]. Dostupné z: <http://www.skp-centrum.cz/o-nas/>.

⁴⁷ Dostupné informace na <http://www.pardubice.eu/urad/radnice/odbory-magistratu/odbor-socialnich-veci/>.

dobrovolníků podílet se na aktivitách pro klienty oddělení. Po velké vnitřní reorganizaci úřadu je spolupráce s dobrovolníky poněkud utlumena.

Hlavní náplní práce oddělení je terénní a sociální práce. Zajišťuje též sociální poradenství a akviziční služby pro dané cílové skupiny, v případě potřeby zprostředkovává občanům pomoc prostřednictvím městské sociální sítě jiných subjektů a neziskových organizací. V přímé spolupráci s orgánem sociálně právní ochrany dětí a dalšími i nestátními organizacemi analyzuje v rámci terénní sociální práce v oblasti negativních jevů u dětí a mládeže v příslušném správním obvodu.

Cílová skupina

Zaměřují se především na tyto cílové skupiny klientů: rodiny s dětmi a mládež, pro něž nabízejí činnosti preventivního charakteru a posléze přímou práci s rodinou. Osoby se zdravotním znevýhodněním a senioři, jímž poskytují komplexní sociální poradenství a soustavnou sociální pomoc. Dále pak osoby v hmotné nouzi, ohrožené sociálním vyloučením, v obtížných životních situacích.

ČESKÁ ABILYMPIJSKÁ ASOCIACE, o.s. ⁴⁸ (respondent 6, dále jen R6)

Zpovídaná osoba: Mgr. Pavlína Potůčková, vedoucí oddělení Sociální rehabilitace a členka správní rady sdružení. V organizaci působí 10 let, podílí se na práci s klienty, zajišťuje i organizační chod oddělení, komunikuje s dobrovolníky v rámci každoročně pořádané akce Abilympiáda.

Organizace pomáhá lidem dosáhnout co největší míry soběstačnosti a nezávislosti, žít ve svém přirozeném prostředí a získat dobré předpoklady ke společenskému a pracovnímu uplatnění. Klientům nabízí širokou nabídku sociálních služeb např. sociální rehabilitaci, klub Lvíček pro lidé různým typem postižení, osobní asistenci, přípravu k práci pro dlouhodobě nezaměstnané, zážitkové semináře pro veřejnost a školy a v neposlední řadě se specializuje na organizaci a pořádání Abilympiády v České republice. V posledně zmíněném programu využívá pomoc dobrovolníků.

⁴⁸ Dostupné informace na <http://www.caaos.cz/>.

Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou lidé s fyzickým, psychickým, smyslovým, mentálním či kombinovaným postižením, kognitivními problémy, postižením vnitřních orgánů a osoby se sociálním znevýhodněním.

5.4 Vlastní výzkumné šetření

Tato kapitola se věnuje samotnému výzkumnému šetření, které bylo provedeno formou strukturovaných rozhovorů se zástupci organizací při osobním setkání buď v prostorách organizace, nebo na alternativním místě (restaurace, byt). Rozhovor obsahoval 15 otevřených otázek uskupených do čtyř oblastí dle jednotlivých výzkumných cílů. Dotazy byly pokládány vždy ve stejném znění a odpovídaly na ně osoby mající přímý vztah k práci s dobrovolníky, buď koordinátor, nebo osoba z vedení společnosti, popsané v předešlé kapitole. Odpovědi byly zaznamenány písemnou formou.

I. DRUH ČINNOSTI

První oblast se týkala konkretizace druhu práce vykonávající činnosti, možnost průběžného vzdělávání dobrovolníků v průběhu aktivní spolupráce a fakt, do jaké míry rozhoduje vzdělání či praxe pro přijetí.

V jakém druhu práce se dobrovolníci realizují?

R1: „Výhradně jen v činnostech směřujících ke klientům. Například vymýšlení volnočasových aktivit pro děti, asistence odborným pracovníkům dle typu programu, samostatná práce v rodině – doučování dětí, sporty, organizace výletů v rámci akcí centra.“

R2: „Především se jedná o činnosti nesouvisející s odbornou částí (soc.) služeb, výpomoc v administrativě, doučování klientů český jazyk, tvorba dokumentace v počítači, úklidové služby, technické zázemí, organizační zajištění akcí a seminářů, propagace, asistence při volnočasových aktivitách klientů. Velmi striktně si hlídáme hranice, kdy by pomoc dobrovolníka měla přesahovat do sociální služby.“

R3: „Vymýšlejí a realizují aktivity pro pacienty (výtvarné, pohybové, taneční), asistují pacientům jako doprovod na program, pomáhají se samotnou organizací akce, propagace, administrativa, technická pomoc. V případě odborných dobrovolníků zajišťují odborné a vzdělávací přednášky.“

R4: „Volnočasové aktivity s uživateli (stolní fotbal, stolní hry a další), příprava do školy, výuka hry na hudební nástroje, výuka angličtiny, PC kroužek, výtvarné a tvořivé dílny, taneční a pohybové aktivity a běžná kontaktní práce s klienty.“

R5: „Doučování a provádění volnočasových aktivit dětí ze sociálně slabých či ohrožených rodin. Nově spouštíme projekt, který je zaměřen na romské děti. Dobrovolníci je budou doučovat a zajišťovat jinou péči v rámci vzdělávání a volnočasových aktivit (výlety, jednorázové akce, tábory).“

R6: „Mají na starosti hlavně osobní asistenci soutěžícího, pomocné práce (úklid, příprava akce, technické zázemí, příprava a podávání občerstvení), asistence na ubytování soutěžících.“

Do jaké míry rozhoduje při výběru dobrovolníka jeho vzdělání příp. jeho odborná praxe týkající se poskytované služby?

R1: „Nerozhoduje, ale na základě osobního pohovoru vyhodnotíme, zda je zájemce schopen vykonávat danou práci, zohledňují se jeho dovednosti, předsudky, ochota, charakterové a osobnostní vlastnosti. A do jisté míry i zkušenost s danou oblastí, která může být výhodou, ale ne podmínkou.“

R2: „Ne, podmínky pro nábor si určuje náš prostředník Dobrovolnické centrum (dále jen DC). Ale rok od roku je zájem v řad studentů a veřejnosti je tak obrovský, že si můžeme vybírat na základě životopisů, kde posléze preferujeme všeobecný rozhled a oblast zájmové činnosti (tvorba keramiky, IT znalosti, jazykové znalosti aj.) a na základě pohovoru pak osobnostní předpoklady.“

R3: „Pro nespécifikovanou pomoc typu administrativa, propagace, organizace, asistence nerozhoduje vzdělání, ale pro realizaci odborných přednášek, tanečních a pěveckých aktivit je důležitá znalost daného oboru, umění zaujmout a nadšení pro věc.“

R4: „Ne, pokud je schopný, stačí pouze základní škola. Rozhoduje pouze např. rejstřík trestů bez záznamů, protože naše organizace má pověření k výkonu SPOD, dále rozhoduje schopnost práce s dětmi, schopnost týmové práce, spolehlivost atp.“

R5: „Nerozhoduje, je však podmínkou zvládat učivo základní školy v rámci doučování, celkově je vhodné, aby k této práci byly i osobnostní předpoklady, nutný výpis z trestního rejstříku.“

R6: „Ne, do jisté míry je však vhodné, aby byla velká míra sociálního citění, zkušenost práce s lidmi, při specifické činnosti (třeba zvukař) rozhoduje míra znalosti ovládání techniky, není podmíněno vzděláním, vše vyplyne z osobního rozhovoru.“

**Nabízíte dobrovolníkům možnost absolvovat supervizní konzultace či semináře?
Pokud ano, kým jsou supervize zajišťovány – exter, vlastní?**

R1: „Ano, zajišťuje je externí pracovník dle odborného programu, intervize dělají naši vlastní sociální pracovníci dané služby.“

R2: „Supervizi poskytuje DC, které zajišťuje nám i dobrovolníkům kompletní servis.“

R3: „Supervizi ne, ta je zajištěna ze strany DC, v případě neformálních dobrovolníků je zajištěna pomocí pověřeného zkušeného dobrovolníka, který zná akci a prostředí. V případě nutnosti řešení nestandardní situace je k dispozici pracovník organizace.“

R4: „Ano, a to v rámci supervize pracovníků externím supervizorem. Zpravidla ji ale nevyužívají.“

R5: „Převážně je zajišťuje DC. My poskytujeme formu odborných konzultací či rozhovorů s přiděleným soc. pracovníkem, případně přímo na pracovišti, kde dobrovolníci děti doučují (vyhrazená místnost na oddělení), poradenství, jak přistupovat ke konkrétnímu dítěti s nějakou vadou učení, příp. typem postižení, v rámci služby může docházet i ke spolupráci a komunikaci se základní školou či jinými institucemi.“

R6: „Ne neposkytujeme, není třeba. V případě potřeby konzultace je vždy k dispozici člen týmu.“

První výzkumná otázka se zaměřuje na oblast, ve které se dobrovolníci nejčastěji angažují, dále šetření nastiňuje, zda mají možnost výběru vlastní práce, zda rozhoduje vzdělání při výběru dobrovolníka a jestli je pro danou práci využívána supervize. Ve všech oslovených organizacích je dobrovolníkům svěřovaná oblast činností spíše doplňkových, organizačních, zájmových či administrativních. Ve většině případů se dobrovolník věnuje osobně klientovi, vymýšlí kreativní program, výtvarné dílny, ale i poskytuje osobní asistenci při soutěžích či jiných zájmových aktivitách. Tedy nahrazuje kamaráda, společníka a motivuje tím klienty k dobré náladě. Organizace si striktně hlídají přesah dobrovolnické pomoci do poskytované sociální služby. Vzhledem k tomuto postoji, nerozhoduje u dobrovolníka vzdělání ani praxe. Výjimkou jsou odborné znalosti konkrétní zájmové činnosti, která by mohla být pro zpestření nabídky služeb pro klienty přínosem. K supervizi konané práce se organizace staví rozdílně. Někteří tuto důležitou složku vzdělávání poskytují za pomoci vlastních pracovníků, někteří ji považují za nepotřebnou. Velmi důležitým prostředníkem mezi organizací a dobrovolníkem se, jak je vidno, osvědčila spolupráce s Dobrovolnickým centrem v Pardubicích. Centrum zajišťuje jak organizaci, tak dobrovolníkům veškerý možný servis včetně vlastních supervizí, čímž ušetří náklady a čas koncovým koordinátorům organizace.⁴⁹

II. ZPŮSOB KOMUNIKACE S DOBROVOLNÍKY

Druhý okruh se zabýval komunikací ze strany organizace vůči potencionálnímu dobrovolníkovi a posléze přístupem od přijetí po samotný průběh činnosti. Podstatnou roli hraje forma a obsah zpětné vazby.

⁴⁹ Supervize pro dobrovolníky je zvláště potřebná v sociálně zaměřených organizacích. Jde o možnost otevřeně se svěřit se svými pochybnostmi, omyly, problémy, bez obavy z nepochopení a výčitek osobě, která vyslechne, odborně navede a poradí. Může mít individuální či skupinovou formu. Každý program a každá činnost vyžaduje jiný přístup supervizora a obsah zpětné vazby. V některých případech roli supervizora zastává koordinátor dobrovolníků, u činností náročných na vztah dobrovolník – klient roli přebírá odborník či sociální pracovník. Obsahem setkání nemusí být vždy jen řešení problémů, ale i zpětná vazba hodnocení práce, výměna zkušeností a zážitků, ocenění přínosu pro organizaci či posilování osobního i odborného růstu. MATOUŠEK, Metody a řízení sociální práce. Str. 59-80, 351-352.

Jakým způsobem potencionální dobrovolníky oslovujete a jaký se vám osvědčil jako nejefektivnější?

R1: „Nábor děláme pomocí mediální či informační kampaně, pořádáme interaktivní semináře pro veřejnost a školy. Někteří se hlásí sami. Případně se zájemci rekrutují z řad studentů z praxe. Nejefektivnější je mediální kampaně.“

R2: „Většina je z řad studentů, kteří absolvovali praxi v rámci studia a znají poměry a prostředí. Někteří se hlásí přes DC. A jinak pořádáme odborné semináře pro veřejnost, účastníme se veřejných akcí jako členové, rozdáváme letáčky.“

R3: „Stálí dobrovolníci se hlásí sami, případně se nabízejí i jejich přátelé, DC nabízí zájemcům podílet se na akcích naší organizace, případně oslovujeme jiné neziskové organizace a poskytujeme kooperaci firmám na bázi firemního dobrovolnictví. Hlavně se hlásí sami.“

R4: „Informujeme propagační činností školy místní i v okolí, a to 1x ročně na začátku akademického roku (UPce, UHK, VOŠ Litomyšl, VOŠ Pardubice, VOŠ Česká Třebová).“

R5: „Činnost náboru si organizuje DC.“

R6: „Propagujeme naše služby na školách (VŠ, VOŠ), v rámci letáků pro veřejnost, máme inzeráty na internetu. Většina se jich hlásí sama po zkušenostech z loňského roku. Tedy nejlepší je opakovaná účast na akcích.“

Kým jsou dobrovolníci řízení (koordinováni) při plnění úkolů ve vaší organizaci?

R1: „Vlastním koordinátorem daného programu, a v rámci konkrétní sociální služby sociálním pracovníkem.“

R2: „Naším koordinátorem, který jim poskytuje informace k organizaci práce, provádí osobní pohovory, poskytuje zpětnou vazbu při plnění úkolů. Na prvním místě je ale pro nás zajišťování péče klientům na úkor péče o dobrovolníky. Uvědomujeme si, že komunikace někdy pokulhává a snažíme se to nepodceňovat, neboť si dobrovolnické práce vážíme.“

R3: „Převážně koordinátorem DC a při konání konkrétní akce koordinátorem vlastním.“

R4: „Dobrovolníci jsou řízeni koordinátorem služby (organizační jednotky), dílčí úkoly jim samozřejmě rozdávají i sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách, prostě další zaměstnanci organizační jednotky.“

R5: „Koordinátorem DC, na oddělení přiděleným sociálním pracovníkem.“

R6: „Při akci se zvolí vedoucí z dobrovolníků, instrukce k akci podává organizátor a formální záležitosti (smlouva, odměna atd.) řeší personalista.“

Jak probíhá zaškolení dobrovolníka ?

R1: „V počátku standardní osobní rozhovor, motivační rozhovor už pro vybrané, dohoda – podpis smlouvy, vstupní školení vyplývající z podmínek smlouvy, odborné školení dle oblasti působení služby, intervize vedoucího služby, který pomáhá s uvedením do prostředí.“

R2: „Prvotní seznámení a základní předání informací o organizaci a práci, bezpečnosti a mlčenlivosti proběhne v DC, přímo v centru upřesníme požadavky na konkrétní činnost, které vzejdou buď z potřeb organizace, nebo vyplynou z dovedností samotného dobrovolníka na základě osobního pohovoru. Zavedení do činnosti zajistí buď samotný koordinátor, nebo konkrétní spolupracovník.“

R3: „Informativní pohovor, při kterém si ujasníme požadavky na danou činnost a informace o konkrétní akci. Většinou však toto zajišťuje DC, které v rámci konkrétního programu dobrovolníky vysílá. Po dobu konání akce je přítomna styčná osoba, která dobrovolníkovi poskytne pomoc či radu.“

R4: „Proces je následovný: Provedení po prostorách klubu, pročtení metodiky služby, individuální rozhovory s novými dobrovolníky mj. o specifických klientů, jejich potřebách atp. Samozřejmě možnost se kdykoli na cokoli doptat. Nahlížení do složek klientů dobrovolníky umožňujeme jen se souhlasem klienta.“

R5: „Vše si organizuje DC dle smluvních podmínek. My poskytneme zájemci osobního rozhovor, seznámíme ho s prostředím a konkrétní rodinou, která mu bude přidělena. Samozřejmě následuje poučení o pravidlech vztahu mezi ním a klienty, co již není vhodné a co je žádoucí.“

R6: „Proškolení a uvedení do činnosti zajistí vedoucí dobrovolník. Součástí dohody o výkonu je i základní proškolení BOZP.“

Jakým způsobem poskytujete dobrovolníkům zpětnou vazbu?

R1: „Ústně jako pochvala nebo ohodnocení vykonané práce. Dále formou účasti na různých odborných, vzdělávacích či zájmových akcích pořádaných naší organizací jako poděkování nebo v rámci vzdělávání. Snažíme reagovat pravidelně a zohledňovat požadavky všech stran.“

R2: „Poděkování, pochvala, nabídka účasti na našich akcích. Snažíme se o začlenění dané osoby do týmu jako plnohodnotného člena, při veřejných akcích nosí označení organizace, případně vizitku nebo průkazku. Další zpětnou vazbu dává též DC.“

R3: „Hlavně osobním poděkováním za odvedenou činnost vždy po skončení akce.“

R4: „Zcela jistě ústní formou v rámci neformálních rozhovorů a též pravidelně vyhodnocujeme postoje a názory vyplývající z interních dotazníků.“

R5: „Tak určitě poděkování za pomoc, případně řešení nastalých situací osobním jednáním. Ostatní zajišťuje DC. Uvědomuji si ale, že bychom se mohli více podílet na komunikaci a přímém kontaktu s dobrovolníky. Máme na to momentálně málo lidí.“

R6: „Standardně osobním poděkováním, ohodnocením, drobnými věcnými dárky, pokud je máme k dispozici.“

Druhý výzkumný cíl se zabývá způsobem komunikace s dobrovolníky od náboru po průběh činnosti. Zásadní prvotní kontakt se zájemci uváděli respondenti nejčastěji informační, propagační a mediální kampaně pro veřejnost, školy či prezentace na veřejných akcích, které cílí na různé věkové kategorie. Tento způsob náboru se osvědčil a tak zaujímá první místo. Dále využívají k oslovování jiné informační zdroje jako internet, reklama v rozhlase, přednáškové cykly, mailová komunikace. Vzhledem k faktu, že se jedná o již dlouhodobě působící organizace v Pardubicích mající zkušenost s dobrovolníky potažmo studenty na praxi, někteří se k nim opakovaně vracejí. Dobrovolnické centrum zastává též jednu z hlavních rolí propagátora a v další řadě i koordinátora. Dobrovolníci mají skoro vždy k dispozici styčnou osobu za organizaci nebo danou činnost, ne vždy se ale jedná o koordinátora zřízeného samotnou organizací. Tuto odpovědnost např. Centrum pro integraci cizinců přenechává na DC, protože to je pro ně úspora času pro plnění cílů a poslání centra. Základní zaškolení dobrovolníků probíhá v DC a posléze přímo na konkrétním pracovišti za asistence sociálního pracovníka nebo vlastního koordinátora.

Rozsah zaškolení se liší, právě z důvodu, kdo jej provádí, ale ve všech případech funguje. Dobrovolník vždy ví, na koho se v případě potřeby obrátit. Stejná osoba ve většině případů poskytuje i zpětnou vazbu na výkon a průběh činnosti. Způsob zpětné vazby je však odlišný hlavně obsahově a časově. Například Odbor sociálních věcí přiznává, že si uvědomuje, že není dostatečná a nepřichází často, což může způsobovat i rozčarování na straně dobrovolníků. A může to být i možná příčina odlivu zájemců. Dle Tošnera a Matouška je zpětná vazba klíčová pro následující hladký průběh komunikace a vztahů mezi koordinátory a dobrovolníky.⁵⁰

III. MÍRA ZÁVISLOSTI

V okruhu číslo tři nás zajímalo, zda organizace vyhodnocují a zohledňují výsledky analýz zpětných vazeb či hodnot z výpočtů efektivity využití dobrovolníků, jaký vztah z hlediska času je pro ně výhodnější a s tím související závislost na využití externí pomoci.

Jaký typ vztahu s dobrovolníky upřednostňuje krátkodobý (do 3 měs.) nebo dlouhodobý (nad 3 měs.), proč?

R1: „Dlouhodobý z důvodu navázání vztahu s rodinou a vytvoření důvěry, je to pro tuto práci klíčové.“

R2: „Záleží na daném projektu či akci, někdy není nutná dlouhodobá spolupráce, ale v zásadě je výhodnější dlouhodobý vztah, neboť je dobrovolník dostatečně prověřen a vznikne vzájemná důvěra.“

R3: „Pro jednorázové akce postačuje krátkodobý, pro opakované a celoroční akce dlouhodobý. Ale není to podmínkou, je jen výhodou ve znalosti prostředí a vztahů.“

R4: „Upřednostňujeme dlouhodobý, ale nebráníme se ani krátkodobým. Dlouhodobé - dobrovolníci mnohem lépe navážou vztahy s klienty i s pracovníky. V atmosféře důvěry se vždy mnohem lépe pracuje, a to jak na problémech a potřebách klientů, tak v rámci týmu.

Krátkodobé: jsme rádi za každého schopného dobrovolníka, proto se nebráníme ani dobrovolnictví krátkodobému.“

⁵⁰ TOŠNER, SOZANSKÁ, Dobrovolníci a metodika práce.; MATOUŠEK, Metody a řízení sociální práce.

R5: „Jednoznačně dlouhodobý, vzhledem k citlivé situaci v rodinách a psychickému rozpoložení dětí jsou důvěra a vztah pro efektivní výsledek klíčové. Bohužel fluktuace dobrovolníků je vysoká, takže jsme rádi za každou pomoc.“

R6: „Plně dostačuje krátkodobý, protože se jedná o jednorázovou akci. Ale jsou dobrovolníci, kteří se účastní pravidelně, tudíž by se dalo hovořit o dlouhodobém vztahu.“

Vyhodnocujete efektivitu práce při využití dobrovolníka ve vaší organizaci? S jakým výsledkem?

R1: „Ano, poslední analýza odpracovaných hodin dobrovolníky v akreditovaném programu CNRP byla za rok 2013. Poskytuje nám to dílčí přehled o tom, jak jsou pro nás dobrovolníci důležití.“

R2: „Nevyhodnocujeme. Nemáme k tomu důvod. Vážíme si jejich pomoci, ale organizace by bez nich nepadla. Vzhledem k tomu, že cíle jsou nastaveny na poskytování sociálních služeb, které vykonávají pouze sociální pracovníci, případně externí spolupracovníci z profese. Činnosti vykonávající dobrovolníky jsou jen doplňkové a neodborné.“

R3: „Neřešíme to. Spolupracujeme též s velkým množstvím neformálních dobrovolníků a počty se těžko vykazují, neboť další část zajišťují DC. Evidence a jakákoliv administrativa je velmi náročná na správu a vzhledem k tomu, že nevyužíváme grantů na projekty, nejsme ničím vázáni.“

R4: „Ano, především jde o počet odpracovaných hodin za rok, počet akcí s účastí dobrovolníků. Kvalitativně pomocí dotazníků pro dobrovolníky zjišťujeme jejich názor a připomínky na práci u nás. Dotazníky vyhodnocujeme a snažíme se zlepšovat a zefektivňovat možnost působení dobrovolníků v naší službě.“

R5: „Nevyhodnocujeme. Ale zcela jistě si uvědomuji, že jejich pomoc je pro naše klienty velmi důležitá a budu se snažit zlepšit podmínky tak, aby se počet zájemců zvýšil. Veškerý chod programů a projektů je zajišťován jen dobrovolníky, tudíž bez nich není možné něco realizovat.“

R6: „Tímto se nezabýváme. Není to pro nás stěžejní ukazatel. Pokud bychom dobrovolníky neměli, pomohli bychom si vlastními zaměstnanci.“

Vyhodnocujete zpětnou vazbu klientů na práci s dobrovolníky, s jakým výsledkem?

R1: „Ano určitě. Probíhá formou přátelských rozhovorů s klienty a jejich sociálním pracovníkem. Je pro nás klíčové, aby rodiny měly dobré vztahy s dobrovolníky. Pokud by byl odhalen problém, ihned se řeší.“

R2: „Ani ne. Vzhledem k tomu, že je vždy přítomen i sociální pracovník při kontaktu s klientem, tak toto není potřeba. On si vše ohlíká, kdyby vznikl problém.“

R3: „Při jednorázových akcích to není nutné, takže neprovádíme.“

R4: „Ano, je pro nás důležité, aby klienti vnímali náš personál přívětivě a nenabourala se tak vzájemná důvěra. Zpětná vazba probíhá pomocí neformálních rozhovorů.“

R5: „Tak samozřejmě je klíčové, aby fungovala vzájemná důvěra. Ono je ale někdy velmi těžké tuto zpětnou vazbu dostat. Takže je to spíš nepravidelný proces.“

R6: „Nevyhodnocujeme. Jedná se o jednorázovou akci, kde je vždy přesně dáno, co má kdo za úkol. Nikdy nebyl problém. A kdyby ano, řeší se na místě organizátorem.“

Mohla by vaše organizace nabízet služby v současném rozsahu bez pomoci dobrovolníků?

R1: „U většiny námi nabízených služeb a programů je asistence dobrovolníků klíčová. Bez nich by to nešlo.“

R2: „Zcela jistě mohla. Dobrovolníci nám zpestřují náš program a leckdy nám šetří pracovní síly, ale pokud by jich nebylo, buď bychom nerealizovaly dané aktivity nebo je pokryly vlastními zaměstnanci.“

R3: „Ne, my fungujeme zcela na výpomoci dobrovolníků. Bez nich bychom nemohli realizovat nic.“

R4: „Určitě mohla. Ale je pravdou, že některé doprovodné aktivity by se realizovat nemohly. Na plnění cílů by to ale vliv nemělo.“

R5: „Bohužel jsme závislí na jejich pomoci. Nedisponujeme žádným finančním fondem, tak nám tento způsob intervence velmi pomáhá v realizování integračních a preventivních programů.“

R6: „Ano mohla. V případě velké absence dobrovolníků, pokryjeme síly vlastními lidmi.“

Třetí dílčí otázka cílí na oblast míry závislosti organizace na dobrovolnících, z nichž vychází hodnocení efektivity využívání či hodnocení zpětné vazby ze strany klientů. Což mohou být jedny z klíčových ukazatelů, jak dobrovolníky více využít případně usměrnit jejich působení. Velmi mě překvapilo, že jen dva subjekty vyhodnocují efektivitu vytížení. Důvod však přímo souvisí s tím, že obě organizace mají akreditovaný program pro výchovu vlastních dobrovolníků, tudíž je tento ukazatel většinou i součástí výročních zpráv. Ostatní dotazovaní se shodli, pokud to po nich není vyžadováno, nic je nenutí takovéto statistiky tvořit. Pro ně samotné to význam nemá a navíc je to administrativní zátěž pro personál. Naopak zpětnou vazbu od klientů se snaží vyhodnocovat, byť neformálně. Tento postoj považuji za logický, neboť jak sami do jednoho potvrdili, je pro ně klíčové, aby byl klient spokojen a nabízené služby odpovídaly požadované kvalitě. S čímž souvisí i míra vzájemné důvěry jak mezi personálem a dobrovolníkem, tak mezi klientem a dobrovolníkem. Většina upřednostňuje dlouhodobý vztah, právě pro vybudování důvěry. Souvztažnost těchto dvou hodnot přímo potvrzuje Odbor sociálních věcí, kde došlo ke změně koordinačního pracovníka, který nemá velkou zkušenost s dobrovolníky a dostatečně nemotivuje ty stávající, kteří mají tendenci po krátké době práci opustit. Klienti si musejí zvykat na nové tváře, což vede k časově a psychicky náročné práci. V poslední části okruhu je shrnuto, zda se organizace bez pomoci dobrovolníků obejdou a jsou schopny plně pokrýt a zajistit jejich poslání a cíle. Tři se shodly na absolutní závislosti, což jsou ty, které mají akreditovaný dobrovolnický program a potom organizace, která má minimum svých zaměstnanců. Ostatní poskytující sociální služby mají pro odbornou činnost sociální pracovníky, případně personál, který vykryje personálně absenci. Zde se nabízí podnět k úvaze, zda by nestálo za zkoušku provést jednorázovou analýzu nebo roční zhodnocení právě využití dobrovolníků, časovou náročnost vydanou na administrativu a jiné organizační záležitosti, doplněnou zpětnou vazbou od klientů a porovnat výše zmíněné ukazatele. Možná by samotné organizace přišly na své (metodické) slabiny nebo naopak velký potenciál pro zkvalitnění práce s dobrovolníky.

IV. OMEZENÍ A BARIÉRY VYUŽITÍ DOBROVOLNÍKŮ

Doplňujícím okruhem byly dotazy vyzývající k zamyšlení nad možnými bariérami současného stavu kooperace a koordinace vztahu obou stran, význam a forma oceňování a vztah a postoj personálu vůči dobrovolníkům. Zde spatřuji velký prostor pro hlubší analýzu možných překážek kladně či záporně ovlivňující vývoj spolupráce všech zúčastněných ku prospěchu všech.

Jakým způsobem dobrovolníky oceňujete? Je dle vás toto ocenění dostatečné?

R1: „Zpětná vazba je důležitá. Poskytujeme ji formou slovního hodnocení během činností, nabízíme bezplatné vzdělávací semináře, vzdělávací a relaxační víkendové akce, věnujeme drobné dárkové předměty na Vánoce, sponzorské dárečky. Snažíme se tuto oblast nepodceňovat. Ano, v tuto chvíli to je maximum, co můžeme dát.“

R2: „Určitě vždy proběhne slovní hodnocení, poděkování, důležité je vnímat dobrovolníky jako členy týmu a zahrnovat je do chodu organizace, dávat jim najevo, že jsou potřební. Když centrum pořádá nějakou kulturní akci, vždy zveme naše pomocníky jako přátele organizace. Jinak své ocenění provádí i DC. Dostatečné asi není, ale jiné možnosti nemáme.“

R3: „Ano oceňujeme. Po skončení akce nebo v rámci celoroční práce obdarováváme dobrovolníky pamětními listy, případně tak činí DC, nabízíme odborné přednášky zdarma, věnujeme drobný dárek tričko, hrníček a jiné. Samozřejmostí je slovní hodnocení a poděkování. Kdo má zájem, tak udělíme certifikáty a potvrzení o absolvování praxe. Dále mě napadá občerstvení na akcích zdarma. Myslím, že to je dostatečné poděkování.“

R4: „Ústní poděkování. V případě dlouhodobého dobrovolnictví a vztahu s konkrétním dobrovolníkem založeným na důvěře, umožňujeme zapůjčení věcí z NZDM EMKO jako stolní hry, knihy, sportovní potřeby atp. Toto nejspíš nebude nikdy adekvátně ohodnoceno.“

R5: „Zpětná vazba probíhá formou slovního hodnocení, pochvaly, motivace. Pro dobrovolníky je to psychicky náročná práce, a proto je motivace to nejdůležitější. Měsíční zpětná vazba je trochu zanedbaná, to si uvědomuji a vynasnažím se toto zlepšit. Další hodnocení myslím podává DC. Z naší strany je ocenění velmi omezené také z důvodu mizivých finančních zdrojů a možností.“

R6: „Na konci každé akce vyhlášíme nejlepšího dobrovolníka akce, který získá pamětní list, pamětní medaili a knihu. Všichni dostanou drobné sponzorské předměty a mají v průběhu akce občerstvení zdarma. Myslím, že to je odpovídající odměna.“

Jak dobrovolníky přijímá ostatní personál organizace?

R1: „Dobrovolníky respektují. Ale vše je o lidech a i zde jsou občasné nedorozumění, která však řeším ihned.“

R2: „Myslím, že s nimi nemají problém. Pravidla kompetencí a odpovědnosti jsou sdělena na počátku vztahu. A dbáme na to, aby byla dodržována.“

R3: „Máme jen tři zaměstnance, z toho dva se aktivně věnují dobrovolníkům. Takže je jejich úkolem dobrovolníky přijímat pozitivně.“

R4: „Myslím, že pracovníci přijímají přítomnost dobrovolníků kladně, berou jejich přítomnost jako posilu. Na druhou stranu je pro ně velmi časově náročné se věnovat pokaždé novému člověku. Dlouhodobější vztah by byl vítaný.“

R5: „Tak někdy je velmi časově náročné se věnovat pokaždé někomu jinému, novému. Což vidím jako možný problém v otevřeném přístupu pro tuto posilu.“

R6: „Vzhledem k tomu, že se jedná o jednorázovou akci, jsou pracovníci na tyto situace připraveni a proškoleni. Vznikne-li nějaký problém nebo nedorozumění, řešíme jej hned.“

Pokrývá využití dobrovolníků potřeby organizace dostatečně? pokud ne, tak proč?

R1: „Myslím, že dostatečně.“

R2: „Zájemců je více než můžeme přijmout, takže ano.“

R3: „Pokud registrujeme malý zájem, spolupracujeme s DC, které nám na danou akci dobrovolníky zajistí.“

R4: „Jsou občasné výkyvy výpadku dobrovolníků. Řekla bych s ukončením školního roku je to znát. Vedeme si statistiky o počtech zájemců za rok a v případě potřeby zintenzivníme náborové kampaně.“

R5: „V tuto chvíli zcela jistě nepokrývá. Problém spatřuji v tom, že pracujeme se specifickou komunitou klientů a od dobrovolníků je vyžadováno profesionální chování a

vstřícný přístup. Ne vždy tomu tak je ale ze strany klientů. Je to velmi náročná práce, a já dobrovolníky obdivuji, že ji dělají zadarmo a z vlastní vůle.“

R6: „Pro účel Abilympiády většinou ano. Když ne, využijeme vlastních sil z řad zaměstnanců.“

Kde vidíte prostor pro zlepšení či změnu pro maximální využití dobrovolníků?

R1: „Je pro nás důležitá důvěra jak mezi pracovníky a klienty, tak mezi zaměstnanci. Takže bychom šli tímto směrem, posilovat vzájemné vztahy na pracovišti formou společných programů.“

R2: „Uvědomuji si, že občas organizace a komunikace personálu s dobrovolníky pokulhává. Čas na administrativu související s jejich docházkou a činnostmi je pro nás leckdy zatěžující. Za to se jim snažíme poskytnout pravidelnou zpětnou vazbu a v případě možností i účast na nějakém kurzu jako poděkování.“

R3: „Zlepšení možná v komunikaci při přípravě akcí a náboru. Jinak myslím, že vše probíhá dobře.“

R4: „Snažíme se jim poskytnout kvalitní ohodnocení. Zde bychom mohli rozšířit stávající škálu možností. Dále se snažíme provádět již zmíněné zpětné vazby směrem od a k dobrovolníkům a z nich potom vycházíme.“

R5: „Zcela jistě v komunikaci. Momentálně proběhla reorganizace části úřadu a celou agendu s dobrovolníky převzal nový člověk, který s tímto nemá zkušenost. Dále bychom rádi zajistili větší prostory a lepší vybavení herny a učebny, aby měli dobrovolníci větší komfort při realizování aktivit.“

R6: „Momentálně mě nic nenapadá. Dobrovolníků máme dostatek, spousta z nich se k nám každoročně vrací.“

Poslední oblast zjišťuje, jaká omezení či bariéry mohou ve spolupráci s dobrovolníky vzniknout či již existují. Všichni respondenti se shodli na ústní formě ocenění dobrovolníka za vykonanou práci. Pochvala a vyjádření díky za splněný úkol či dlouhodobější činnost je nejčastější ocenění. Pokud to finanční možnosti organizace dovolí, věnují i drobný dárek či reklamní předmět. Další způsob ocenění vidí někteří

v nabídce účasti zdarma na vlastních odborných seminářích, udělení certifikátů za dlouhodobou dobročinnou službu nebo potvrzení praxe. Což jsou myslím velmi zajímavé benefity, které si ale nemohou dovolit všichni. Každopádně rozhodujícím limitem jsou finanční zdroje. Dalším momentem, který může zásadně ovlivnit práci s dobrovolníky je přístup ostatního personálu k nim. Z rozhovorů vyplynulo, že je vnímání personálu vůči pomocníkům vstřícné nebo alespoň je respektují, ale na druhou stranu je pro personál velmi zatěžující velká fluktuace nových lidí, které je potřeba nově začlenit do systému práce a navázat s nimi nový vztah. V době šetření byla poptávka a nabídka organizací po dobrovolnících kolísající. Vliv na tento nevyrovnaný stav mělo několik faktorů. A sice odliv mladých lidí s ukončením školního či akademického roku, špatně zvládnutá náborová akce, nedostatečná komunikace uvnitř organizace. Další faktory se nepodařilo prokázat. Mohl by to být námět na další samostatný výzkum. Na závěr sami organizace shrnuly, kde si uvědomují svoje nedostatky a prostor pro inovaci nebo zlepšení. Převážně se jedná o bariéry v komunikaci mezi organizací a dobrovolníky, nemetodická organizace práce, motivace vybudování pozitivně vstřícného prostředí jak pro personál, tak pro pomocný personál, posílení důvěry v to, že pomocníci jsou potřeba a mají pro organizaci význam. V jednom případě dbají a chtějí posilovat i materiální komfort pro výkon práce dobrovolníků s klienty.

5.5 Výzkumné závěry a doporučení

Empirická část bakalářské práce se zabývá otázkou, jak přispívá využití dobrovolníků oslovených organizací k naplnění stanovených cílů a poslání. Nejprve bylo třeba si zodpovědět 4 dílčí výzkumné otázky, které ucelily pohled na využívání pomocného personálu.

První zkoumaná oblast cílí na **druh činnosti, ve kterém se dobrovolníci realizují**. Ze šetření vyplynulo, že se jedná hlavně o doplňkové služby administrativního charakteru, organizace zájmových aktivit, asistence klientů při plnění služby nebo doprovodné akce. Organizace nabízející akreditované sociální služby si striktně hlídají, kdo a jak je bude poskytovat, jde výhradně o odborný personál a sociální pracovníky. Činnosti jsou většinou již dopředu známy a dobrovolníci si až na výjimky nemohou vybírat. Vzdělání ani praxe zájemců nehraje roli. Výhodou jsou umělecké nebo jiné tvůrčí dovednosti, které by mohly

obohatit nabídku zájmových činností pro klienty. Dobrovolník zde plní funkci spíše kamaráda, společníka nebo motivátora dobré nálady.

Druhá výzkumná otázka se zabývá **způsobem komunikace organizace s dobrovolníky**. Jedná se o proces od prvotního oslovení, náboru po zpětnou vazbu průběhu činnosti. Nejčastěji využívaný a osvědčený způsob oslovování potenciálních zájemců je formou informačních, mediálních a propagačních kampaní, na čemž se shodli všichni oslovení. Krom využití dalších informačních technologií je v přijatelné míře zastoupen zájem dobrovolníků z řad studentů, kteří organizací prošli v rámci konané praxe, nebo opětovný návrat dobrovolníků po dobré osobní zkušenosti s organizací. Samozřejmě ústní doporučení předávaná mezi lidmi jsou další pozitivní devízou pro úspěšný nábor. Velkou roli v náboru však sehrává místní Dobrovolnické centrum, které zajišťuje smluvním organizacím kompletní servis včetně koordinování dobrovolníků. Organizace práce probíhá za pomoci styčné osoby, což může být buď vlastní koordinátor, nebo pověřená osoba na oddělení. Stejná osoba ve většině případů poskytuje i zpětnou vazbu na výkon a průběh činnosti. Způsob zpětné vazby však není u všech stejný a do velké míry může ovlivnit setrvání dobrovolníků v činnosti. Je důležité klást na zpětnou vazbu dostatečný důraz a pozornost, neboť je to klíčová oblast možných nedorozumění a pocitů nedocení na straně dobrovolníka, ba dokonce absence může velmi silně demotivovat pro další růst.

Třetí výzkumný cíl se zabývá **mírou závislosti organizace na dobrovolnické práci**. Jednotlivé podotázky shrnují postoje a praxi ve vyhodnocování efektivity dobrovolné činnosti pro organizaci a analýzu zpětné vazby ze strany klientů. Tyto dvě zmíněné oblasti jsou velmi podceňované. Pouze dva oslovené subjekty statistiky a analýzy efektivity využití pro svoje potřeby tvoří. Ostatní tato měření považují za neopodstatněná, zatěžující a hlavně nepovinná. Organizace, které se zabývají vyhodnocováním, mají akreditované dobrovolnické programy dle zákona o dobrovolnické službě a součástí výročních zpráv jsou i tyto analýzy. Takže se dá usoudit, že jsou do jisté míry „nuceni“ je vytvářet. Myslím, že to je velmi podceňovaný názor a postoj. Naopak zpětnou vazbu od klientů vůči práci pomocného personálu využívají všichni, i když většinou jen neformálně, pomocí přátelských rozhovorů. Jeden z klíčových pojmů, který figuroval ve všech odpovědích je navázání důvěry mezi klienty x dobrovolníky, ale i dobrovolníky x personálem. Z tohoto důvodu většina upřednostňuje dlouhodobou spolupráci. Pozitivní přijetí a přístup všech zmíněných stran je velmi důležitý na kvalitní plnění nabízených služeb a potažmo plnění cílů organizace. Nicméně to není rozhodující faktor pro to, zda je subjekt na

dobrovolnicích závislý. Tři respondenti se shodly na absolutní závislosti, což jsou ti, kteří mají akreditovaný dobrovolnický program a potom organizace, která má minimum svých zaměstnanců. Dva mají pro odbornou činnost sociální pracovníky, případně personál, který vykryje absenci dobrovolníků a jeden subjekt se bez výpomoci obejde zcela. Myslím, že by stálo za úvahu provést u některých testovací audit výtěžnosti dobrovolníků v konkrétních činnostech, časovou úsporu pro zaměstnanecký personál a organizaci celkově. Možná by samotné organizace přišly na své (metodické) slabiny nebo naopak velký potenciál pro zkvalitnění práce s dobrovolníky.

Poslední čtvrtá oblast naznačuje **omezení či bariéry ve využití dobrovolníků**. Ocenění dobrovolníků za vykonanou práci je zásadní zpětná vazba, která plní funkci motivační a satisfakční. Všichni respondenti používají nejzákladnější ústní hodnocení formou pochvaly, poděkování a vyjádření úcty k altruistickému chování. Pokud to finanční a materiální možnosti dovolí, věcný dar nebo reklamní předmět jsou druhým nejčastějším typem poděkování. Někteří nabízejí v rámci svých odborných seminářů nebo akcí účast zdarma, udělují motivační certifikáty za odvedenou práci. Jak je vidět, možností se nabízí docela dost, ale rozhodujícím faktorem jsou skoro vždy finanční rezervy. Pozitivní přijetí dobrovolníků personálem je též důležitá součást hladké spolupráce. Ne vždy tomu tak ale je. Negativní stránka se jeví velká fluktuace dobrovolníků. Personál, který nové členy zaučuje, musí vynaložit o to více času a energie, což je může omezovat naplno věnovat se vlastní placené práci. Nehledě na to, že za takovýchto podmínek není možné vybudovat pevný vztah a důvěru, na které kolektiv stojí. Další zajímavý náhled poskytly výpovědi na otázku dostatečné výtěžnosti dobrovolníků toho času. Většinou nemají s nabídkou a poptávkou problém. Ovšem někteří spatřují v poklesu zájmu ze strany dobrovolníků vliv ukončení akademického roku, špatně zvládnutá náborová akce, nedostatečná komunikace uvnitř organizace. Vytíženost tedy není vždy ideální. Nakonec všichni shrnuli možné nedostatky nebo prostor pro zlepšení. Nejpoužívanější termín byl komunikace mezi organizací a dobrovolníky, dále pak nedostatečná organizace práce, ale taky chuť vybudovat pozitivně vstřícné klima uvnitř organizace a posílení důvěry mezi personálem a dobrovolníky. V jednom případě usilují o materiální komfort pro výkon práce dobrovolníků s klienty.

Hlavní cíl této práce **Jak přispívá využití dobrovolníků v organizacích Pardubic poskytující služby sociálně ohroženým či znevýhodněným osobám k naplnění poslání a cílů organizací?** bych shrnula takto. Organizace bychom mohly rozdělit do skupin dle Friče popsané v kapitole 3.2:

- *Chod organizace je na dobrovolnících přímo závislý*
- *Dobrovolníci se dělí o činnosti s personálem organizace*
- *Chod organizace není na dobrovolnících závislý*

Všechny tři typy dělení se v tomto šetření objevily. Organizace nabízející akreditované sociální služby a programy striktně odlišovaly, kdo bude služby zajišťovat a poskytovat. Vždy to byl výhradně odborný personál, sociální pracovníci nebo jinak odborně vyprofilovaní. Jedna organizace spadá do kategorie *Chod organizace není na dobrovolnících závislý*. Situace, kdy se *personál dělí s dobrovolníky*, byl v případě dvou organizací a do poslední varianty patří tři subjekty, které mají sice akreditované programy, ale dobrovolníci zajišťují natolik klíčový servis, že by *bez nich program nemohl fungovat* a uspokojit co největší počet žadatelů. V tomto případě se nedá zobecnit zjištěná fakta, neboť na využití dobrovolníků mohou mít vliv na první pohled „nepodstatné“ faktory jako vyhodnocování efektivity využití dobrovolníků a zpětná vazba jak v organizaci, tak od klientů. Jsou to velmi podceňované oblasti, a myslím, že by bylo vhodné alespoň v rámci testovací analýzy situace v organizaci se na ně zaměřit. Mohly by podat velmi zajímavá fakta o skutečném fungování koordinace a využití dobrovolníků. Dobrovolníci přispívají k naplnění poslání a cílů organizace velkou měrou, což je evidentní už jen z toho hlediska, že je organizace dlouhodobě dobrovolně využívají. Pokud je koordinace pro organizaci zatěžující jak časově tak organizačně, může využít a ve velké míře je využívají, služeb Dobrovolnického centra v Pardubicích. Centrum zajišťuje metodické vedení a vzdělávání dobrovolníků. Důležitým faktorem pro hladký průběh a spokojenost na všech stranách je fungující komunikace, zpětná vazba a důvěra. Jakmile jeden prvek v procesu absentuje, může mít vliv na setrvačnost a odliv stávajících členů pomocného personálu, tudíž přímou vazbu na maximální využití dobrovolníků pro svoji činnost a ohrožení kvality poskytované služby. Vedoucí personál a koordinátoři si rizika uvědomují a v lepším případě se jim snaží zamezit. Ne vždy se ale daří nebo nejsou pro naplnění ideálního obrazu procesu spolupráce vhodné podmínky. Z výzkumu vyplynul podnět zaměřit pozornost v samostatném šetření na oblast odlivu dobrovolníků z organizace a oblast úspěšnosti nábory nových zájemců.

Navrhovaná opatření pro efektivnější využití dobrovolníků v organizacích nabízející sociální služby:

- Nepodceňovat komunikaci a zpětnou vazbu koordinátorů vůči dobrovolníkům. Provádět ji pravidelně a vyhodnocovat zjištěné informace tak, aby nevznikala nedorozumění či nedořešené situace mající vliv na demotivaci dobrovolníků.
- Provádět pravidelná zaškolení koordinátorů v metodické činnosti, která má posléze přímý vliv na vybudování důvěry mezi organizací a dobrovolníky.
- Nastavit pravidla zaškolování pro nové zájemce a více jim nabízet možnost odborné supervize.
- Doporučuji provést analýzu efektivity využívání dobrovolníků v organizaci, jejich časové využití, případně převedeno do finančního ohodnocení. Přehledné celorepublikové statistiky vytváří pravidelně Český statistický úřad, viz kapitola 4. Vzorem či návodem, jak sondáž vést, může být studie **Ekonomická hodnota dobrovolnictví: Adra ČR za rok 2013** uvedená v kapitole 4.2.⁵¹

⁵¹ Případně toto téma může být návrhem pro mou diplomovou práci, ve které bych se zabývala hodnotou dobrovolnické práce nebo hodnocením nákladové efektivity dobrovolnických programů v konkrétní organizaci. Výsledky by poté sloužily jako vodítko pro další vývoj či změny v přístupu k dobrovolníkům a jejich plnohodnotném využití a zapojení do činností organizace.

ZÁVĚR

Dobrovolnictví je součástí společnosti již od pradávna. Jeho rozsah a zaměření se postupem času a vývoji událostí historie mění. V současné době se zdá, že je o dobrovolnictví čím dál větší zájem a jeho význam pro společnost se zvyšuje.

Bakalářská práce předkládá ucelený soubor informací o využívání dobrovolníků v oslovených organizacích poskytující sociální služby sociálně či zdravotně znevýhodněným osobám. V první části práce jsme se seznámili s principy práce sociálních pracovníků a sociálních pedagogů. Tyto dvě vědní disciplíny se od sebe odlišují, a přesto se do značné míry doplňují. Vývoj a historické kořeny se ubíraly rozdílnými směry, každá epocha dějin si žádala jiná paradigmatata, jiná řešení a měla jiné potřeby. Společnost si žádá nový přístup k jednotlivcům, kteří ji tvoří, žádá více úcty a porozumění. A právě toto místo ve velkém začali vyplňovat dobrovolníci seskupení v různých organizacích jak místních, tak mezinárodních. Začali nabízet a poskytovat svoji pomoc, čas a energii potřebným, kterým se ze strany státu nedostalo patřičné pozornosti. Neméně důležité je vymezení dobrovolnictví v rámci zákona a členění a dělení jednotlivých typů dle cílového zaměření. Závěr praktické části předkládá zjištěné statistické hodnoty a ukazatele vycházející z pravidelných šetření a měření na území České republiky.

V navazující empirické části jsou prezentovány závěry šetření z poskytnutých rozhovorů pracovníků jmenovaných organizací, které si daly za cíl vytyčit míru využití dobrovolníků v plnění poslání daného subjektu. Využití dobrovolníků je závislé na typu poskytovaných služeb pro klienty. V daném výzkumném vzorku byly zastoupeny všechny tři oblasti míry využití, a sice organizace, které jsou na *dobrovolnících přímo závislé, dobrovolníci se dělí o činnosti s personálem organizace a chod organizace není na dobrovolnících závislý*. Dále z šetření vyplynulo, že v případě organizací, které si dělí práci mezi personál a dobrovolníky i ty subjekty, které nejsou na nich závislé, však může pokles zájmu neúměrně zatížit vlastní personál a snížit časovou flexibilitu. Stálo by tedy za úvahu zanalyzovat, na čem je pokles zájmu o výpomoc závislý a tím upravit pravidla nábory nebo přímo cílené náborové kampaně.

Bakalářská práce splnila své cíle a podala přehled o využívání dobrovolníků v organizacích v Pardubicích a jejich význam pro naplnění cílů a poslání. Problematiku zmapovala na základě osobních výpovědí koordinátorů či pověřených zaměstnanců, kteří mají přímý kontakt s dobrovolníky a jejich úkolem je řídit.

Přínos této práce vidím ve zhodnocení a zamyšlení se nad efektivitou skutečného využití dobrovolníků, jež skrývá určitá rizika, která mohou přímo ovlivnit kvalitu poskytovaných služeb. Může pomoci odhalit rezervy ve zlepšení přístupu a komunikace mezi všemi spolupracujícími, případně posloužit jako motivace pro detailnější analýzu a interpretaci aktuální situace.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Právní prameny:

- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
- Vyhláška 505/2006 Sb., k provedení zákona o sociálních službách

Literatura:

- BLECHA, I. a kol. *Filosofický slovník*. 2.vyd. Olomouc: Finidr, 2002. ISBN 80-7182-064-4.
- ECO, U. *Jak napsat diplomovou práci*. Přeložil Seidl Ivan. Olomouc: Votobia, 1997. ISBN 80-7198-173-7.
- FRIČ, P., POSPÍŠILOVÁ, T. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. Století*. 1. vyd. Praha: Agnes, 2010. ISBN 978-80-903696-8-9.
- GAVORA, Peter a kol. 2010. *Elektronická učebnica pedagogického výskumu*. [online]. Bratislava : Univerzita Komenského, 2010. Dostupné z: <http://www.e-metodologia.fedu.uniba.sk/>. ISBN 978-80-223-2951-4.
- HARTL, P. - HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. 2.vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-569-1.
- KNECHTLOVA, J. *Volunteering in the Czech republic. Facts and figures report*. Brussel: European Volunteer Center, 2007.
- KURFÜRSTOVÁ, P. *Význam dobrovolnictví v sociálních a zdravotnických zařízeních*. Olomouc: 2012. Diplomová práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Vedoucí práce Mgr. Dagmar Pitnerová, Ph.D.
- MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. 1.vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.
- MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 3.vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.

- MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 2. vydání. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.
- MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
- MASLOW, A. *O psychologii bytí*. Přeložila Antonínová Hana. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0618-7.
- MÜHLPACHR, P. *Sociální práce*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2004. ISBN 80-210-3323-1.
- PELIKÁN, J. *Základy empirického výzkumu pedagogických jevů*. 2. vyd. Praha: Karolinum, 2011. ISBN 978-80-246-1916-3.
- PETRÁČKOVÁ, V., KRAUS, J. *Akademický slovník cizích slov*. Praha: Academia, 2001. 1.vyd. (dotisk). ISBN 80-200-0607-9.
- TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-514-8
- VÝROST, J., SLAMĚNÍK I. *Sociální psychologie*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-1428-8.
- WOODS, T. E. *Jak katolická církev budovala západní civilizaci*. 1.vyd. Praha: Res Claritatis, 2008. ISBN 978-80-904143-0-3.

Odborné časopisy, sborníky a další internetové dokumenty:

- MOJŽÍŠOVÁ, A., ZÁŠKODNÁ, H. Psychologické aspekty dobrovolnictví v kontextu sociální práce. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 4, s. 62 – 68. [online]. 2011. Dostupné z: <http://socialnirevue.cz/item/dobrovolnictvi-a-socialni-prace>
- NOVOTNÝ, M, STARÁ, I. *Dobrovolníci v nemocnicích – metodický manuál pro zdravotnická a sociální zařízení*. 1.vyd. Praha: Hestia, 2002. ISBN 80-238-8697-5.
- *Management dobrovolnictví* [online]. 2014. Dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/management-dobrovolnictvi/>.
- *Materiál ke školení dobrovolníků*. Praha: Český červený kříž [online]. 2007. Dostupné z: <http://www.dcfm.cz/ke-stazeni/>.

- DOSTÁL, J., VYSKOČIL, M. *Ekonomická hodnota dobrovolnictví: Adra ČR za rok 201* [online]. 3. Brno: Centrum pro výzkum neziskového sektoru, 2014. Dostupné z: <http://cvns.econ.muni.cz/publikace>, http://cvns.econ.muni.cz/prenos_souboru/is/soubory/web/170-adra-zprava-celorocni-final-1.1.pdf.
- TOŠNER, J. *Dokumentace dobrovolnických center a programů* [online]. Praha: Hestia, 2014. Dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/ke-stazeni/dokumentace-dobrovolnickych-center-a-programu/>.

Ostatní internetové zdroje:

www.adra.cz

www.amalthea.pardubice.cz

www.caaos.cz

www.czso.cz

www.dobrovolnik.cz

www.hest.cz

www.integracnicentra.cz

kidpardubice.webnode.cz

www.mladezvakci.cz

www.mvcr.cz

www.msmt.cz

www.mpsv.cz

www.pardubice.eu/urad/radnice/odbory-magistratu/odbor-socialnich-veci/

www.skp-centrum.cz

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ČR	Česká republika
ČSU	Český statistický úřad
DC	Dobrovolnické centrum
MmP	Magistrát města Pardubice
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky
MŠMT	Ministerstvo školství mládeže a tělovýchovy České republiky
MV	Ministerstvo vnitra České republiky
MU	Masarykova univerzita
o.p.s	Obecně prospěšná společnost
o.s.	Občanské sdružení
R	Respondent
SÚNI	Satelitní účet neziskových institucí
UK	Univerzita Karlova

SEZNAM TABULEK

Schéma 1:	Maslowova pyramida potřeb.....	16
Tab. 1:	Počet neziskových organizací registrovaných v ČR roku 2011.....	31
Tab. 2:	Ekonomické údaje za neziskové organizace z roku 2011.....	31
Tab. 3:	Přehled počtu dobrovolníků a jejich odpracovaných hodin v neziskových institucích.....	33

