

**Univerzita Jana Evangelisty Purkyně**

Pedagogická fakulta

Katedra pedagogiky

**UNIVERZITA J. E. PURKYNĚ V ÚSTÍ NAD LABEM**

**Pedagogická fakulta**

## **Bakalářská práce**

# **Dobrovolnictví jako specifická forma rozvoje komunity**

**Vypracoval:** Jan Panocha, obor Sociální pedagogika

**Vedoucí práce:** Mgr. Lenka Černá

**Místo a rok odevzdání:** Ústí nad Labem, 2013

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem předloženou bakalářskou práci s názvem „Dobrovolnictví jako specifická forma rozvoje komunity“ vypracoval samostatně s použitím úplného výčtu citací informačních pramenů uvedených v seznamu, který je součástí této práce.

V Ústí nad Labem dne 2. dubna 2013

.....  
Jan Panocha

## **Poděkování**

Děkuji vedoucí mé bakalářské práce paní Mgr. Lence Černé za cenné rady, připomínky i povzbuzení, kterých se mi při zpracování této práce dostalo.

Děkuji všem koordinátorům Rady dobrovolnických center Ústeckého a Karlovarského kraje a zúčastněným dobrovolníkům za aktivní pomoc při výzkumném šetření.

Děkuji mé rodině a mým kolegům za podporu.

Jan Panocha

## **Anotace**

Práce je zaměřena na fenomén dobrovolnictví a na možnosti rozvoje komunity prostřednictvím dobrovolnictví. Práce je rozdělena na dvě části. V teoretické části věnujeme pozornost vymezení dobrovolnictví, zabýváme se zákonem o dobrovolnické službě a stručnými historickými souvislostmi, dále je pozornost věnována samotné dobrovolnické komunitě, manažerskému procesu jako rozvoji dobrovolnické komunity a v neposlední řadě dobrovolnictví jako příležitosti pro sociální pedagogiku. Praktická část práce popisuje výzkumné šetření, které se zabývá dobrovolnictvím v kontextu změn, které přinesl jeho rozvoj v posledních letech. Cílem práce je nastínit efektivní strategie v manažerském procesu koordinátorů a jejich dopadů na dobrovolníky.

## **Abstract**

The thesis is focused on the phenomenon of volunteering and the possibilities of development of the community through volunteering. The thesis is divided into two parts. In the theoretical part, we pay attention to the definition of volunteering, we deal with the law on voluntary service and a brief historical background of it and further attention is paid to the actual community of volunteers, managerial process as volunteer community development and ultimately volunteering as an opportunity for social pedagogy. The practical part describes the research which deals with volunteering in the context of changes brought about by the development in recent years. The aim is to outline effective strategies in the managerial process of coordinators and their impact on volunteers.

## **Klíčová slova**

Dobrovolnictví, dobrovolník, dobrovolnické centrum, dobrovolnický program, dobrovolnická služba, koordinátor, komunita, hodnoty, mentoring, mezigenerační učení

## **Key words**

Volunteering, volunteer, volunteer center, volunteer program, volunteer service coordinator, community, values, mentoring, intergenerational learning

## Obsah

<b>ÚVOD.....</b>	<b>7</b>
<b>TEORETICKÁ ČÁST.....</b>	<b>8</b>
1. DOBROVOLNICTVÍ JAKO FENOMÉN.....	8
1.1 <i>Co je dobrovolnictví a jaké má formy.....</i>	8
1.2 <i>Kdo je dobrovolník.....</i>	9
1.3 <i>Zákon o dobrovolnické službě.....</i>	10
1.4 <i>Dobrovolnictví ve stručných historických souvislostech.....</i>	11
2. DOBROVOLNÍCI JAKO KOMUNITA.....	13
2.1 <i>Hodnoty dobrovolníků.....</i>	13
2.2 <i>Motivace dobrovolníků.....</i>	14
2.3 <i>Příležitosti a bariéry rozvoje dobrovolníků.....</i>	15
3. MANAGEMENT DOBROVOLNICTVÍ JAKO PROCES ROZVOJE DOBROVOLNICKÉ KOMUNITY.....	17
3.2 <i>Dobrovolnická centra a jejich role.....</i>	17
3.3 <i>Rada dobrovolnických center jako posílení dobrovolnické komunity.....</i>	18
3.4 <i>Koordinátor dobrovolníků jako průvodce.....</i>	18
3.5 <i>Získávání dobrovolníků.....</i>	19
3.6 <i>Výběr a výcvik dobrovolníků.....</i>	19
3.7 <i>Supervize, hodnocení a oceňování dobrovolníků.....</i>	20
4. DOBROVOLNICTVÍ JAKO PŘÍLEŽITOST PRO SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKU.....	22
4.1 <i>Mentoringové dobrovolnické programy.....</i>	22
4.2 <i>Dobrovolnictví a mezigenerační učení.....</i>	26
<b>PRAKTICKÁ ČÁST.....</b>	<b>28</b>
5. FORMULACE VÝZKUMNÉHO CÍLE, DÍLČÍCH CÍLŮ, VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU A VÝZKUMNÝCH OTÁZEK.....	28
6. METODY VÝZKUMU.....	29
7. POSTUP PŘI ZÍSKÁVÁNÍ DAT.....	30
8. SPECIFIKACE VÝZKUMNÉHO VZORKU.....	31

9. ANALÝZA ZÍSKANÝCH DAT .....	32
9.1 Otevřené kódování .....	32
9.2 Axiální kódování .....	49
9.3 Selektivní kódování .....	52
9.4 Dotazníkové šetření.....	54
<b>DISKUSE.....</b>	<b>65</b>
<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>70</b>
<b>POUŽITÉ INFORMAČNÍ ZDROJE .....</b>	<b>71</b>
<b>PŘÍLOHY .....</b>	<b>74</b>

## ÚVOD

Dobrovolnictví je jev, který lidskou společnost provází už tisíce let. Jeho význam v různých dobách kolísal, někdy bylo téměř neviditelné a zcela na okraji zájmu mocných, jindy byl zase dobrovolnický entuziasmus okázale oceňován a měl klíčový význam pro fungování či vzestup celé společnosti. Zdá se, že v současné době charakteristické přechodem vyspělých demokratických společností z industriální do postindustriální fáze svého vývoje význam dobrovolnictví znovu stoupá. (Frič, Pospíšilová, 2010, str. 7)

Častokrát jsem přemýšlel, kde se dobrovolníci berou, co utváří jejich vlastnost přijít a pomoci druhému, aniž by za to požadovali odměnu. Jsem přesvědčen, že dobrovolníci tvoří specifickou komunitu, která má svoje hodnoty a která má potenciál se rozvíjet. Tato práce má ambici právě tuto komunitu lidí popsat a charakterizovat, dále hodlá představit efektivní strategie, které při práci s dobrovolníky využívají koordinátoři a zároveň zhodnotit stanoviska odborníků k různým oblastem fenoménu dobrovolnictví a v tomto kontextu zároveň i dopady na samotné dobrovolníky.

Práce je rozdělena na část teoretickou a praktickou. Teoretická část obsahuje čtyři kapitoly. Nejprve se zaměřujeme na samotné dobrovolnictví jako fenomén a snažíme se dobrovolnictví definovat a představit jeho současné formy. Dále podáváme výklad o zákonu o dobrovolnické službě a dotýkáme se stručných historických souvislostí. Druhou kapitolu věnujeme dobrovolníkům jako komunitě a dotýkáme se hodnot, motivací a příležitostí dobrovolníků. Management dobrovolnictví jako proces rozvoje komunity je třetí kapitolou, v níž se seznámíme s dobrovolnickými centry a konkrétními nástroji koordinátorů dobrovolníků. Poslední čtvrtou kapitolu teoretické části věnujeme mentoringovým dobrovolnickým programům a tématu mezigeneračního učení jako perspektivám pro sociální pedagogiku. V praktické části řešíme konkrétní výzkumné šetření, které se týká fenoménu dobrovolnictví.

Dobrovolnictví je základním stavebním prvkem občanské společnosti. Uskutečňuje nejvznešenější aspirace lidstva - touhu po míru, svobodě, příležitostech, bezpečí a spravedlnosti pro všechny (z prohlášení k Mezinárodnímu roku dobrovolníků 2001).

# TEORETICKÁ ČÁST

## 1. Dobrovolnictví jako fenomén

Lidé si pomáhají odnepaměti. Solidarita a vzájemná pomoc tvoří základ existence lidské společnosti a k jejím stavebním kamenům patří i dobrovolnictví, tedy pokud mluvíme o fungující aktivní občanské společnosti.

### 1.1 Co je dobrovolnictví a jaké má formy

Pokud chceme vymezit dobrovolnictví, začněme u **dobročinnosti**. Považujeme ji za jednu z občanských ctností, která v naší západní kultuře má – bez ohledu na to, zda jsme věřící či ne – své kořeny v křesťanské a ještě hlouběji v židovské morálce. Dobročinnost můžeme rozdělit na dvě formy, a to dárcovství a dobrovolnictví (Tošner, Sozanská, 2002, str. 36). Dárcovství chápeme jako systém peněžitých i nepeněžitých darů určených přímo potřebným občanům nebo na veřejně prospěšné účely prostřednictvím sbírek, nadací a nadačních fondů.

**Dobrovolnictví** můžeme definovat jako vědomou, svobodně zvolenou činnost ve prospěch druhých, kterou občané poskytují bezplatně. Dobrovolník dává vědomě část svého času, energie a schopností ve prospěch činností, jež jsou časově a obsahově vymezeny (Bortlíková, 2008).

Dle Matouška (2003) je dobrovolnictví neplacená a nekariéerní činnost, kterou lidé provádějí proto, aby pomohli svým bližním, komunitě nebo společnosti.

Samotné dobrovolnictví je možné rozdělit na několik druhů: dobrovolnou činnost zaměřenou na rodinu, příbuzenstvo a sousedy označujeme jako **občanskou eventuelně sousedskou výpomoc**; dobrovolnou činnost probíhající obvykle v rámci komunity vytvořené v obci, okolo fary, sportovního klubu apod. nazýváme jako dobrovolnictví **vzájemně prospěšné**. Dobrovolnictví, na němž staví neziskové organizace a které organizují také dobrovolnická centra, označujeme jako **veřejně prospěšné dobrovolnictví** (Tošner, Sozanská, 2002, str. 36).



Ve své práci se věnuji právě veřejně prospěšnému dobrovolnictví, a jak říká Tošner, dobrovolnictví jako veřejně prospěšnou činnost chápeme jako ochotu člověka dát část svého času a sil ve prospěch potřebné organizace nebo člověka, aniž by s příjemcem pomoci byl vázán přátelskými či jinými vazbami. Z dobrovolné činnosti má přínos nejen její příjemce, ale i dobrovolník, kterému přináší nové přátelské vztahy, nové zkušenosti a dovednosti, někdy i částečné řešení problému nezaměstnanosti.

Oblasti s největším zapojením dobrovolníků v současnosti jsou ekologická oblast, humanitární a lidských práv, sociální a zdravotní, kulturní, sportovní, vzdělávací a oblast práce s dětmi a mládeží.

Dobrovolnictví je reprezentováno dvěma modely. V Evropě převládá komunitní model dobrovolnictví, kdy dobrovolníci pracují v rámci církví, ekologických sdružení, organizací mládeže, vypomáhají místní škole, domovu pro seniory apod. a jejich vztah k organizátorovi činnosti je často neformální, spočívá na osobních kontaktech a osobních domluvách. V USA je typické dobrovolnictví organizované profesionálně řízenými specializovanými dobrovolnickými organizacemi, s nimiž dobrovolníci uzavírají kontrakt. (Matoušek, 2003, str. 55)

## **1.2 Kdo je dobrovolník**

**Dobrovolník** je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti (Tošner, Sozanská, 2002, str. 35).

Dobrovolnictví není obět', ale přirozený projev občanské zralosti. Přináší konkrétní pomoc tomu, kdo ji potřebuje, ale zároveň poskytuje dobrovolníkovi pocit smysluplnosti, je zdrojem nových zkušeností a dovedností a obohacením v mezilidských vztazích (Tošner, Sozanská, 2002)

### 1.3 Zákon o dobrovolnické službě

Důležitým mezníkem dobrovolnictví v České republice bylo přijetí právní úpravy – **zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě**, který je účinný od 1. ledna 2003. Ministerstvo vnitra České republiky uvádí na internetovém portálu [www.mvcr.cz](http://www.mvcr.cz), že smyslem zákona je vytvářet co nejpříznivější prostředí pro dobrovolnické aktivity v České republice. Zákonem se řídí organizace akreditované Ministerstvem vnitra v oblasti dobrovolnické služby, přičemž zákon nechává na uživatelích svobodnou volbu, jestli podstoupí proces akreditace a budou se zákonem řídit. Zákon zavedl do českého právního řádu několik nových termínů jako je například dobrovolník, dobrovolnická služba, přijímající organizace apod.

Zákon o dobrovolnické službě uvádí oblasti, ve kterých se uplatňuje dobrovolnická činnost, určuje, kdo se může stát dobrovolníkem a nastavuje spolupráci mezi vysílající a přijímajícími organizacemi.

Dle zákona o dobrovolnické službě se dobrovolná služba uplatňuje v těchto oblastech:

- a) pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácím násilím, jakož i pomoc při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase,
- b) pomoc při přírodních, ekologických nebo humanitárních katastrofách, při ochraně a zlepšování životního prostředí, při péči o zachování kulturního dědictví, při pořádání kulturních nebo sbírkových charitativních akcí pro osoby uvedené v písmenu a),
- c) pomoc při uskutečňování rozvojových programů a v rámci operací, projektů a programů mezinárodních organizací a institucí, včetně mezinárodních nevládních organizací.

Dle zákona o dobrovolnické službě může být dobrovolníkem fyzická osoba starší 15 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby na území České republiky a osoba 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.

Za dobrovolnickou službu se nepovažuje činnost týkající se uspokojování vlastních zájmů, a také činnost vykonávaná v rámci podnikatelské nebo jiné výdělečné činnosti anebo v pracovněprávním vztahu, služebním poměru nebo členském poměru. Podle délky se dobrovolnická služba rozděluje na krátkodobou a dlouhodobou. O dlouhodobé dobrovolnické službě se hovoří, pokud je vykonávána po dobu delší než tři měsíce.

Zásadní výhody, které poskytuje zákon o dobrovolnické službě, jsou tyto: dobrovolník v akreditovaném projektu má smluvně zaručené postavení; je pojištěn proti škodám, které vzniknou jemu osobně, a které by mohl způsobit dalším osobám; má nárok na poskytnutí kvalitní přípravy k výkonu dobrovolnické činnosti.

Výkon dlouhodobé dobrovolnické služby, překračuje-li v průměru alespoň 20 hodin v kalendářním týdnu, se považuje za náhradní dobu zaměstnání, tzn., že při posuzování nároku na podporu v nezaměstnanosti se k této době přihlíží a započítává se jako doba zaměstnání. Pokud je dobrovolník nezaměstnaný a bude vykonávat dlouhodobou dobrovolnickou službu alespoň 20 hodin v kalendářním týdnu na základě smlouvy uzavřené s vysílající organizací, má možnost si hradit důchodové pojištění (může mu hradit vysílající organizace) a tato doba se pak započítává do nároku na důchod. Stát je plátcem zdravotního pojištění za dobrovolníka v případě, že vykonává dlouhodobou dobrovolnickou službu v rozsahu překračujícím v průměru alespoň 20 hodin v kalendářním týdnu, pokud není dobrovolník účasten zdravotního pojištění z jiného titulu.

#### **1.4 Dobrovolnictví ve stručných historických souvislostech**

V naší zemi má idea dobrovolnické činnosti poměrně hluboké kořeny. Nejvíce znatelné rozšíření dobrovolnictví do všeobecného povědomí se událo již v 19. století. V této době vznikla řada vlasteneckých spolků na podporu umění, kultury, vědy a vzdělání. Některé z nich přetrvaly v určité podobě dodnes – Hlávková nadace, spolek Mánes, Sokol aj. (Tošner, Sozanská, 2002, str. 29).

Po vzniku samostatného Československa se dobročinnost ještě více rozvíjela, a to v oblastech soukromých, obecních, náboženských, národnostních a dokonce i v oblastech s polooficiálním charakterem jako například Československý červený kříž nebo Masarykova liga proti TBC. Tento pozitivní vývoj dobrovolnictví v naší zemi byl však přerušen, a to nejprve násilným způsobem v podobě německé okupace a později vznikem socialistického státu. (Tošner, Sozanská, 2002, str. 30)

Nová kapitola občanských aktivit v našich zemích se začíná psát od roku 1990, kdy česká společnost po sametové revoluci prochází obdobím hledání vlastní identity. Základním tématem se stala myšlenka občanské společnosti, založená na spolupráci a vzájemné solidaritě plnoprávných a svobodných občanů, jejímž hlavním propagátorem byl prezident Václav Havel. (Tošner, Sozanská, 2002, str. 29)

Dochází k nebyvalému rozvoji neziskového sektoru a lidé začínali hledat kromě svého profesního uplatnění i jiné způsoby seberealizace. Byly obnoveny spolky a sdružení potlačené minulým režimem.

Výraznou změnu a posun přinesl Mezinárodní rok dobrovolníků (2001), ve kterém se začalo pracovat na právní úpravě dobrovolnictví (informace o zákonu byly popsány v předcházející kapitole), byly vypsány granty na dobrovolné programy a byla připravena řada aktivit přibližujících dobrovolnictví veřejnosti. (Tošner, Sozanská, 2002, str. 31)

Oživení dobrovolnického povědomí v široké veřejnosti přineslo vyhlášení Evropského doku dobrovolnictví 2011 Evropskou komisí.

## 2. Dobrovolníci jako komunita

V úvodu jsme hovořili o tom, že dobrovolníky chápeme jako komunitu. Kraus (2008) zdůrazňuje, že výklad pojmu komunita není jednotný. Většina definic ji vymezuje jako skupinu lidí žijících na určitém území, mezi nimiž existují vzájemné vazby a kteří jsou vázáni k sobě navzájem i k místu společného života. Většinou se zdůrazňuje, že komunita je určena hranicemi (nejčastěji geografickými, ale také politickými, ekonomickými či sociálními) a dále strukturou (vazby, sociální seskupení a organizace formální či neformální) a je postavena na pilířích, jako jsou společně sdílené hodnoty, zájmy, sociální problémy, subkultura. (Kraus, 2008, str. 193)

V dalších částech bakalářské práce mluvíme o komunitě jako o skupině lidí, kterou spojují formální hranice dobrovolnických iniciativ – v našem pohledu dobrovolnických center – a zároveň právě společně sdílené hodnoty, které z dobrovolnictví vycházejí. V této kapitole se zaměříme na **hodnoty dobrovolníků a samotnou motivaci dobrovolníků a dále potom na příležitosti a bariéry rozvoje dobrovolnické služby.**

### 2.1 Hodnoty dobrovolníků

Hodnotami chápeme to, co daná společnost, skupina nebo jednotlivec považují za žádoucí, vhodné a dobré – o co usilují. Individuální hodnoty jsou silně ovlivněny hodnotami společnosti. V pomáhajících profesích je hodnotová orientace významným činitelem ovlivňujícím angažovanost (Matoušek, 2003, str. 77)

Respektovaná a univerzálně přijatelná hodnota prospívá jak člověku, který ji uznává, tak lidem, s nimiž v duchu této hodnoty jedná. (Eyre, 2007, str. 12)

Hodnoty představují „trvanlivé jádro“ vzorců dobrovolnictví, které se v čase mění jen velmi zvolna, kdežto míra dobrovolnické participace může stoupat a klesat sezónně. Hodnoty nelze považovat za přímý podnět ke konkrétnímu chování. Představují „pouze“ standardy k poměrování věcí, které nám umožňují určit, jestli jsou tyto věci pro nás více či méně žádoucí, dobré nebo špatné, a jestli je proto správné o jejich dosažení usilovat, anebo ne. Konečné rozhodnutí, zdali např. prosociální hodnoty budou spouštěče našeho

skutečného chování, anebo ne, závisí na mnoha dalších faktorech. (Frič, Pospíšilová, 2010, str. 26)

V návaznosti na tři perspektivy zkoumání dobrovolnictví (Rochester et al., 2010, str. 10–14) můžeme říct, že názory na to, které prosociální hodnoty jsou považovány za atributy dobrovolnické participace, se podle jednotlivých perspektiv různí:

**nezisková perspektiva** považuje dobrovolnictví za nezištný dar, respektive ušlechtilý akt dobročinnosti, proto zdůrazňuje hodnoty altruizmu, humanizmu, lásky k bližnímu, soucitu s trpícími a potřebnými, přičemž hodnoty altruizmu a péče o druhé mohou být jak náboženské, tak sekularizované.

**perspektiva občanské společnosti** chápe hodnoty dobrovolnické participace jako občanské ctnosti a obrací naši pozornost hlavně na hodnoty občanské zodpovědnosti a povinnosti vůči komunitě (v zájmu její identity a soudržnosti), tj. hodnoty vzájemné pomoci a svépomoci, solidarity (generalizované) reciprocity, ideálů rovnosti a spravedlnosti, jejichž narušování je považováno za morálně neúnosné a musí být odstraněno.

**volnočasová perspektiva** umožňuje nahlížet na dobrovolnictví jako na příjemné trávení volného času, případně jako na seriózní volnočasovou aktivitu, přičemž tato perspektiva akcentuje hodnoty seberealizace, kreativity, sebevyjádření, zábavy, relaxace (odpočinu či odreagování od zaměstnání, městského shonu), volnosti a svobody, skutečného zápalu pro věc, požitku (hédonizmu) i praktického užítku, prestiže či profesionality (Stebbins, 1996, str. 216—217). Také sem patří učící se motivace, zvláště u lidí s potřebou nových výzev, zájmu o netradiční, osobité pojetí života.

## 2.2 Motivace dobrovolníků

Všechno, co způsobuje nějaké chování, jednání nebo reakci, označujeme jako motivaci nebo popud. Příčiny chování jsou různé (Kern, 1999, str. 53). Pro potřeby této práce nastíníme několik pohledů na motivaci dobrovolníků, přičemž se nezabýváme zcela vědomě teoriemi motivace z hlediska psychologie, ani rozborem lidské morálky. Je potřebné si uvědomit, že motivy dobrovolníků nemusí být vždy jednoznačně prospěšné pro ostatní.

V letech 1999 – 2000 proběhl v České republice výzkum dárcovství a dobrovolnictví realizovaný Nadací rozvoje občanské společnosti (NROS), Agenturou neziskového sektoru (AGNES) a Agenturou STEM ve spolupráci s nadací VIA a občanským sdružením HESTIA (Frič a kol., 2001). Jednalo se o první reprezentativní výzkum na téma dobrovolnictví v ČR. Z výzkumu vyplývá, že individuální motivace dobrovolníků je značně rozmanitá. Pomocí statistické analýzy byly vytipovány tři základní deklarované motivace k dobrovolnictví – konvenční, reciproční a nerozvinutá. **Konvenční charakter motivace** znamená, že se její nositel stal dobrovolníkem proto, že ho k tomu vedly morální normy buď jeho nejbližšího okolí, anebo neformální pravidla chování v dané společnosti. Konvenční motivace byla dominantní u 41 % českých dobrovolníků a byli mezi nimi především starší lidé a lidé věřící. Typ **reciproční motivace** znamená, že dobrovolníci chápou svoji práci jako organické spojení dobra a vlastního prospěchu. Typický je pro ně zájem o získávání nových zkušeností, navazování nových vztahů a snaha uplatnit svoje schopnosti. Tato motivace byla typická pro 37 % dobrovolníků a je charakteristická hlavně u mladých lidí s jednoznačně ateistickým světonázorem. U **nerozvinuté motivace** jsou typické prvky, jako je důvěra v organizaci, přesvědčení o smysluplnosti dobrovolnické činnosti a pocit, že se prostřednictvím dobrovolnictví mohou podílet na šíření dobré myšlenky. Dominantní vliv nerozvinuté motivace k dobrovolnictví se projevuje u 23 % dobrovolníků; jsou mezi nimi vysokoškoláci a osoby přináležející ke střední a starší generaci (Tošner, Sozanská, 2002, str. 47)

### 2.3 Příležitosti a bariéry rozvoje dobrovolníků

Z různých průzkumů u nás i v zahraničí vytvořili Tošner a Sozanská (2002) seznam názorů dobrovolníků na to, co podporuje, a co naopak brzdí jejich ochotu nabídnout svůj čas a schopnosti:

Co dobrovolníky podporuje:

- mají pocit, že jsou oceňováni,
- uvědomují si, že jejich přítomnost něco znamená,
- mají naději na změnu, postup ve své činnosti,
- dostává se jim uznání na veřejnosti i soukromě,
- mají pocit, že dokážou zvládnout předkládané úkoly,

mají pocit sounáležitosti a týmové práce spolupracovníků,  
podílejí se na řešení problémů, na rozhodování i na stanovování cílů organizace,  
uvědomují si, že v důsledku jejich činnosti se děje něco podstatného,  
jejich osobní potřeby jsou uspokojovány,  
nové výzvy, nekomerční / nekonzumní přístup k životu.

Co dobrovolníky brzdí:

zjistí velký rozdíl mezi jejich očekáváním a skutečnou činností,  
mají pocit, že jejich pomoc je k ničemu,  
nedostanou žádnou zpětnou vazbu, ani pochvalu či ocenění,  
úkoly jsou příliš rutinní, žádná rozmanitost, dělají práci, kterou nikdo nechce,  
cítí nedostatečnou podporu spolupracovníků,  
úkol či tým nepřináší téměř žádnou prestiž,  
činnosti jim nedává možnost osobního růstu,  
mají příliš malé možnosti projevit iniciativu či tvořivost,  
cítí napětí mezi spolupracovníky.



### **3. Management dobrovolnictví jako proces rozvoje dobrovolnické komunity**

V našem pojetí vycházíme z přesvědčení, že dobrovolnické aktivity mají být **řízené procesy** – jen tak budou stabilní a kvalitní. Již jsme mluvili o tom, že existují dva typy dobrovolnických center – manažerský a komunitní – oba mají své výhody a nevýhody. Dle Tošnera a Sozanské (2002) se manažerský přístup podle některých autorů jeví jako příliš svazující a komunitní typ naopak až příliš „stojí a padá“ s individuálními osobními vztahy. Nejlepší cestou se jeví kombinace principů manažerského přístupu k dobrovolnictví při zachování prvků komunitní spolupráce, jako je otevřenost v komunikaci a vstřícnost k požadavkům dobrovolníků i organizací, v nichž působí. Praxe 15 let také ukazuje, že v průběhu času se ve zdravých centrech přirozeně prosazuje v některém období jeden model, střídaný druhým jako zdravý proces růstu, změn, opouštění nefunkčního a otevírání se novým dobrovolnickým perspektivám.

#### **3.2 Dobrovolnická centra a jejich role**

Matoušek (2003) souhrnně charakterizuje **dobrovolnické centrum** jako organizaci, která zájemcům zprostředkovává příležitosti k dobrovolnické činnosti a vyhledává dobrovolníky pro organizace, které je potřebují. Dobrovolnické centrum vzdělává manažery dobrovolnické činnosti; organizuje vlastní dobrovolnické programy; vytváří a udržuje příslušné informační databáze; propaguje dobrovolnictví v médiích; získává informace o potřebách dobrovolnické činnosti od obcí a krajů; případně se účastní i mezinárodní spolupráce v dobrovolnických aktivitách.

Tošner a Sozanská (2002) vystihují poslání dobrovolnických center a obdobně je charakterizují: Základním posláním je propagace podpora myšlenky dobrovolnictví ve společnosti a spolupráce s neziskovými organizacemi v regionu s cílem zapojení co největšího počtu obyvatel do řešení problémů komunity. Svoje **poslání centra realizují základními činnostmi:**

spolupráce s masmédií, obcemi, samosprávami i státními orgány,  
vlastní dobrovolnické programy,

spolupráce s regionálními partnery,  
vzdělávání a výzkum,  
mezinárodní spolupráce.

### **3.3 Rada dobrovolnických center jako posílení dobrovolnické komunity**

Jako příklad efektivní spolupráce s regionálními partnery uvádíme neformální iniciativu **Rady dobrovolnických center Ústeckého a Karlovarského kraje**. Posláním Rady je rozvíjet dobrovolnictví v regionu Ústeckého a Karlovarského kraje, spravovat síť partnerských dobrovolnických center a organizací, které s dobrovolníky spolupracují, informovat a motivovat veřejnost k dobrovolnické činnosti a systematicky posilovat prestiž dobrovolnictví a dobrovolníků v regionu. Cílem je vytvořit vzájemně prospěšné informační a vzdělávací prostředí v oblasti rozvoje metod práce v dobrovolnických programech a projektech ([www.dcul.cz](http://www.dcul.cz)).

### **3.4 Koordinátor dobrovolníků jako průvodce**

Profesionalizací dobrovolnické činnosti rozumíme, že v organizaci je člověk – koordinátor dobrovolníků, jehož pracovní náplní je výběr, výcvik, řízení, supervize, hodnocení a odměňování dobrovolníků. Působí i jako kontaktní pracovník mezi dobrovolníky, ostatním personálem, klienty i vedením organizace (Tošner, Sozanská, 2002, str. 69).

Osobnost koordinátora významně ovlivňuje skladbu dobrovolníků, spolehlivost jejich činnosti. V amerických zemích je na výběr koordinátora kladen vysoký nárok; ovšem v průběhu činností je jeho úsudek a názor plně akceptován.

Koordinátor dobrovolníků je klíčovou postavou dobrovolnického managementu.

Dobrovolník má na prvním místě snahu věnovat část svého času a energie prospěšnému cíli bez nároku na finanční odměnu. Je to první a nejdůležitější předpoklad, ale sám o sobě nestačí. Aby se dobrovolníci stali skutečným zdrojem trvalé pomoci a nedílnou součástí organizace, potřebují podobný styl řízení jako profesionálové.

### 3.5 Získávání dobrovolníků

Početnou skupinou dobrovolnické komunity jsou **studenti**. V těchto programech je nezbytné, aby harmonogram práce s nimi respektoval školní respektive **akademický rok**. Toto pravidlo je praktické respektovat i u ostatních dobrovolníků. Podle zkušeností koordinátorů je výhodné proces získávání dobrovolníků uskutečňovat průběžně, ale s důrazem na období září a říjen a podobně potom v lednu a únoru.

Koordinátoři využívají tyto **nástroje**:

- letáky, vývěsky, plakáty,
- organizované náborové akce,
- spolupráce s dobrovolnickými centry,
- akce na školách,
- osobní kontakty a reference,
- sociální sítě, jako je facebook a jiné možnosti internetu, např. [www.job.cz](http://www.job.cz) nebo [www.dobrovolnick.cz](http://www.dobrovolnick.cz) se svou Databází dobrovolnických příležitostí.

Doporučujeme vždy kombinovat několik forem získávání dobrovolníků.

### 3.6 Výběr a výcvik dobrovolníků

Příprava, školení, výcvik dobrovolníků záleží na charakteru činnosti, kterou budou vykonávat.

V praxi se osvědčuje před vlastní přípravou pozvat zájemce o dobrovolnickou činnost na **individuální nebo skupinové setkání**, které slouží dobrovolníkovi k ujasnění jeho vlastní motivace a zájmu i k získání informací o možných činnostech. Pro organizaci je to příležitost dobrovolníka lépe poznat a seznámit ho s konkrétními nabídkami a podmínkami. (Tošner, Sozanská, s. 79)

Ze zkušeností koordinátorů vzešla praxe tzv. **registračních karet**, které kromě osobních a kontaktních údajů zájemců obsahují i jednotlivé otázky (proč se chcete stát dobrovolníkem, jaká je Vaše motivace, jaké znalosti, dovednosti nebo schopnosti můžete nabídnout, máte nějaká omezení Vaší dobrovolnické služby – například dopravou, zaměstnáním,

zdravotními důvody, jaké máte zájmy, koníčky co Vás baví, máte nějakou vlastní představu, s čím byste mohl pomáhat?)

Výběr dobrovolníků před vlastní přípravou je vhodný v případě složitějších činností, kdy dobrovolníkům potřebujeme předat znalosti či dovednosti jako záruku jejich bezproblémového působení. Pro dobrovolníky, kteří jsou v procesu výběru rámcově seznámeni s budoucí činností, připravujeme vlastní **výcvik nebo školení či trénink/kurz**. Ten je tvořen obecnou a odbornou částí: obecná část obsahuje informační blok o dobrovolnictví, zkoumají se motivy a obavy, dobrovolník se seznamuje s kodexem a poučením o mlčenlivosti, pojištění a stížnostech; speciální část výcviku obsahuje informace o poslání, cílech, cílové skupině a chodu přijímající organizace, dále je dobrovolník seznámen s typologií a potřebami klientů, nacvičují se konkrétní činnosti dobrovolníka, probírají se rizika dobrovolnické služby a v neposlední řadě probíhá zaškolování o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a požární ochraně.

### **3.7 Supervize, hodnocení a oceňování dobrovolníků**

Matoušek (2003) definuje **supervizi** jako kvalifikovaný dohled nad průběhem programu nebo projektu zaměřený na kvalitu činnosti pracovníků (profesionálů či dobrovolníků). Podle většiny teoretiků má supervize přinejmenším **tři funkce**: vzdělávací, podpůrnou a řídicí. Někdy se k uvedeným třem přidává ještě čtvrtá: zprostředkování při řešení konfliktů. Funkční supervize brání tomu, aby personál brzy „vyhořel“, aby sklouzl do slepě rutinního výkonu profesní role, do necitlivosti vůči potřebám klientů i do ignorování kolegů nebo do vážných konfliktů s nimi. (Matoušek, 2003, str. 231)

Ze zkušeností koordinátorů i z výpovědí samotných dobrovolníků vyplývá, že supervize má v procesu dobrovolnické služby důležitý význam. **Cílem supervizí** dobrovolníků je reflektovat správnost postupů při práci s klientem, podpora dobrovolníka v rozvoji jeho kompetencí, reflexe průběhu dobrovolnické služby, podpora při překonávání obtíží, které mohou při dobrovolnické službě nastat a v neposlední řadě zprostředkování nezátíženého náhledu na dobrovolnickou činnost. Společné setkávání má pro dobrovolníky posilující význam.

**Evaluace dobrovolníků** souvisí s hodnocením celé organizace. Záleží na rozhodnutí vedení organizace, zda a jak bude hodnot svoji práci, aby ji mohla v objektivním světle prezentovat veřejnosti, médiím, sponzorům, dárcům, klientům a vlastním zaměstnancům. Dobrovolnická činnost má být evidována, aby byly vykazovány počty hodin, které dobrovolníci organizaci věnují, a také jejich přínos organizaci jako celku.

Hodnocení může sloužit jednak k prokázání účinnosti pomoci dobrovolníků a jednak v ohodnocení vykonaného díla jako argumentu pro to, aby dobrovolníci bylo uznáno jako činnost, která má své místo i v tržní společnosti. Nejméně jednou za rok by měl koordinátor spolu s vedením organizace uspořádat setkání dobrovolníků a zaměstnanců spojené s veřejným oceněním jejich zásluh a s předáním alespoň symbolické odměny. Dalšími možnostmi je uvedení jmen dobrovolníků ve výroční zprávě, pozvání dobrovolníků na neformální setkání týmu, na výlet, zájezd se zaměstnanci či klienty, zveřejňování jejich činnosti, zajištění volné vstupenky na sportovní, kulturní akci nebo poskytování jiných výhod plynoucích ze zaměření organizace (Tošner, Sozanská, 2002).

## 4. Dobrovolnictví jako příležitost pro sociální pedagogiku

Ve své bakalářské práci vycházím z **širšího pojetí sociální pedagogiky**, kdy hovoříme o vědním oboru transdisciplinární povahy, který se zaměřuje na roli prostředí ve výchově, a to nejen v souvislosti s problémy rizikových, potenciálně deviantně jednajících, ohrožených a nějak znevýhodněných skupin, ale v souvislosti s celou populací. Sociální pedagogika by měla podle této koncepce vytvářet soulad mezi potřebami jedinců a společnosti, tj. přispívat k optimálnímu způsobu života v dané době a vdaných společenských podmínkách (Kraus, Poláčková, 2001).

V tomto kontextu se jeví dobrovolnictví jako významná **příležitost k naplnění deklarovaných cílů sociální pedagogiky**. V kapitole přinášíme příklady významných dobrovolnických programů, které reagují na různé cílové skupiny a ve své podstatě pedagogicky intervenují v různých sociálních prostředích.

### 4.1 Mentoringové dobrovolnické programy

**Mentorský vztah** je emocionální osobní spojení staršího a zkušenějšího mentora a mladšího svěřence – dítěte, kterého mentor zaučuje a pomáhá mu orientovat se ve společnosti a světě sociálních vztahů a kulturních hodnot (Brumovská, Málková, 2010).

Obecně lze říci, že mentoring je intenzivní dlouhodobý vztah mezi starším, více zkušenějším člověkem (mentor) a mladším, méně zkušenějším (protégé = žák) (Eby, Allen, 2002).

Mezi hlavní pilíře patří podpora iniciativy, provázení, nasměrování k osobnímu rozvoji, zvyšování efektivity. V našem pojetí je monitoring metoda sociální intervence, která využívá profesionálně vedené dobrovolníky a je cílená na sociálně znevýhodněné děti a dospívající. Dobrovolníci – mentoři jsou lidé, kteří nemají profesionální vzdělání v sociálních službách, ale jsou profesionálně vedeni a podporováni tak, aby jejich schopnosti a dovednosti bylo možné efektivně využít při vytváření kvalitních mentorských vztahů (Brumovská, Málková, 2008).

Mentoring můžeme rozdělit na formální a neformální. Hlavním aspektem přirozeného mentorského vztahu je proces učení od dětství po celý život. Jde o vztah mezi osobou,

kteřá vytváří individuální rozvíjející se vztah pro někoho druhého, kdo se v něm učí, a jejíž tento učedník definuje jako vztah, v němž má možnost osobního růstu (Brumovská, Málková, 2010, str. 14).

Formální mentorské vztahy jsou vytvářeny mentoringovými programy, které mají suplovat nedostatek přirozených mentorských vztahů. Jejich koncepce stojí na principech neformálního, přirozeného mentoringu a mají být stejně kvalitní (Brumovská, Málková, 2008).

Princip mentorského vztahu je jádrem formálních mentoringových programů a jeho dosažení je klíčem ke kvalitě a efektivitě mentoringu (Brumovská, 2007).

Hlavními ukazateli **kvality vztahu** jsou jeho pravidelnost, odolnost a dlouhodobost, stejně jako subjektivní pocit blízkosti, důvěra a empatie. Formální mentor je dobrovolník, jemuž je svěřenec přidělen prostřednictvím třetí strany, nejčastěji mentoringovým programem. V některých případech jde o profesionála, který má dosáhnout osobního, sociálního a kognitivního rozvoje klienta. Dobrovolný mentor je hlavním aktérem formálního mentoringového programu, který dobrovolné mentory využívá jako zdroj poloformální sociální opory v sociální síti dětí a dospívajících. Cílem těchto mentoringových intervencí je posílení odolnosti vůči stresu a rizikovým faktorům prostředí, prevence projevů sociálněpatologického chování, posílení sociální sítě dětí a dospívajících jako zdrojů sociální opory a sociálního kapitálu a podpora duševního zdraví a pozitivního vývoje (Brumovská, Málková, 2010, str. 16)

**Fáze mentorského vztahu** a jejich charakteristiky uvádí DuBois a Karcher (2005):

První fáze „přemítání“ – jde o fázi, která předchází seznámení dítěte a dobrovolníka, kdy mentor uvažuje a přemítá o budoucím vztahu, který má vytvořit. Důležitou roli zde hrají mentorovy hodnoty, cíle a motivace.

Druhá fáze „zasvěcení“ vztahu – fáze začíná zhruba po jednom měsíci trvání vztahu. Míra příjemného začátku a zasvěcení do vztahu pozitivně ovlivňuje následné odhodlání obou k vytvoření kvalitního vztahu. Dochází k vzájemnému poznávání a dvojice se na základě vzájemného porozumění pouští do společných aktivit.

Třetí fáze „vzrůstu a udržení“ vztahu – nastává až po určité, různě dlouhé době, a může trvat téměř po celou dobu realizace vztahu. Vytváří se kvalitní rysy vztahu.

Poslední fáze „zhoršení a ukončení“ – poslední, konečná fáze vývoje vztahu. Drobná zhoršení a krize mohou nastávat i v průběhu vztahu. Vztah se nemusí měnit, ale může se i prohlubovat nebo naopak zhoršovat a nakonec zaniknout. Vývoj bývá u jednotlivých mentoringových vztahů různý – někdy rychle vyrostete do kvalitního pouta, může procházet určitými krizemi a tím se upevnit a nabýt tak smysluplného naplnění nebo naopak zaniknout.

Dále představujeme vybrané mentoringové programy v České republice:

V oblasti mentoringu pro děti a mládež, kde se využívají dobrovolníci, fungují v Česku například tyto programy: Pět P, KOMPAS, LATA.

**Program Pět P** vznikl v České republice v roce 1996 a byl tak prvním profesionálně organizovaným dobrovolnickým programem u nás. Program Pět P (podpora, přátelství, prevence, pomoc, péče) vychází z amerického programu Big Brothers, Big Sisters, který ve Spojených státech amerických úspěšně probíhá již více než sto let a v současné době se realizuje v 37 zemích světa. Program Pět P je nestátní sociálně preventivní program pro děti založený na dobrovolnické pomoci. Hlavními obecnými cíli programu jsou prevence rizikového chování (alkohol, drogy, záškoláctví, lhaní, krádeže apod.), obohacení sociálního zázemí dítěte a zvýšení kvality života ohrožených dětí nalezením vhodné aktivity. Prostřednictvím cesty k naplňování hlavních cílů programu jsou naplňovány i subcíle, jako navázání blízkého přátelského vztahu dítěte a dobrovolníkem, možnost zažít si ve vztahu s dobrovolníkem pocit důvěry a přijetí, což vede ke zvyšování sebedůvěry a sebevědomí dětského klienta. V prostředí bezpečného vztahu s dobrovolníkem se dítě prakticky učí dovednostem, které mu potom mohou pomoci v rozvíjení přirozených vztahů ve vrstevnické skupině a rodině. Program dává dítěti možnost smysluplně strávit volný čas získat nové zážitky, ukazuje dítěti jiné formy trávení volného času, než které dosud poznalo (Černá, 2009).

**Program KOMPAS** je sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi a akreditovaný program dobrovolnické služby. Název tohoto sociálně preventivního volnočasového



programu vznikl z klíčových slov: KOMunikace, PArtnerství, Spolupráce. KOMPAS se opírá o podklady kanadského programu P.E.A.K.

Program KOMPAS je 7 let ověřenou metodou pomoci dětem, mládeži a rodinám v nepříznivé životní situaci a používá metody podpory, ocenění a respektu ke kvalitám zapojených dětí. Ty tak získávají větší sebevědomí v komunikaci s ostatními vrstevníky a lidmi ve svém okolí a také vhodné vzory chování a hodnot v osobě dobrovolníků. Dochází k pozitivnímu rozvoji zájmů a sociálních dovedností zapojených dětí.

V KOMPASU se setkává skupina 6ti znevýhodněných dětí a 2 vyškolených dobrovolníků jednou týdně po dobu 5ti měsíců. Náplní těchto setkání jsou nejen hry, výlety a soutěže, ale i další aktivity zaměřené na získávání a rozvoj sociálních dovedností. Cílem Programu KOMPAS je naplnit volný čas dětí tak, aby je oslovil a zaujal. Vychází se vždy ze zájmu a potřeb dětí zapojených do programu ([www.dcul.cz](http://www.dcul.cz)).

**Základní program LATA** (Laskavá Alternativa trestu pro Adolescenty) – Ve dvou se to lépe táhne – pomáhá mladým lidem zvládat jejich nepříznivou nebo ohrožující situaci a jejich samostatnost. Využívá k tomu vrstevnickou podporu dobrovolníků a další navazující služby pro klienta a jeho rodinu. Klient společně s dobrovolníkem (mladý člověk 18 – 30 let) vytváří dvojici podle principu One to one. Tento vztah se může stát v životě dítěte pilířem, o který se lze opřít v obtížných životních situacích. Dvojice společně tráví čas v rozsahu cca 3 hod. týdně, po dobu 6 měsíců. Věnuje se prosociálně orientovaným činnostem podle společné dohody, uvážení a potřeb klienta, jedná se např. o volnočasové aktivity, sport, pomoc při dokončení studia, při hledání práce, v osobních problémech apod. Klient může rovněž využít bezplatného doučování od lektorů doučování. Klienti programu Ve dvou se to lépe táhne mohou zdarma využít nabídky doučování. Program zahrnuje také nabídku odborného poradenství pro rodiče, s cílem zlepšení životní situace jejich dítěte.

Program je dále rozdělen na tři podprogramy:

Spolu přes práh – je určen pro klienty, kteří se nacházejí v ústavní či ochranné výchově či vyrůstají v náhradní rodinné péči. Klientům je nabízena možnost budování vztahu s dobrovolníkem mimo ústavní zdi a velký prostor pro přebírání zodpovědnosti, posilování

sebevědomí, individuality, komunikačních a psychosociálních dovedností a směřování k aktivnímu trávení volného času. Dobrovolník je v této úloze chápán jako průvodce.

Spolu o kus dál – je určen pro klienty ohrožované vyloučením z vrstevnických skupin, šikanou, konflikty či obtížnou situací jejich rodin, klientům s psychickými obtížemi. Snahou je nabídnout jim alespoň malý posun v jejich situaci nebo vnímání jejich role v ní a pomoc při získávání a udržování dovedností důležitých pro běžný každodenní život, posilování jejich funkčních existujících vazeb a zdrojů. Dobrovolník se zde stává oporou.

Spolu jinak – je určen pro klienty s rizikovým chováním, kteří experimentují s alkoholem či drogami, kteří nevhodně tráví svůj volný čas. Nabídku tvoří jiné trávení volného času, pevný vztah jako alternativa k jejich dosavadní situaci a poskytování zpětné vazby na jejich chování a následně i zvyšování schopnosti sebereflexe. Dobrovolník vystupuje jako mentor ([www.lata.cz](http://www.lata.cz)).

## 4.2 Dobrovolnictví a mezigenerační učení

Sociální práce (potažmo sociální pedagogika) v rámci svých metod a služeb hledá řešení pro situaci klienta a může ji nalézt v jeho rozvoji, v jeho vzdělávání a sebepoznání právě přes učení (Gulová, 2011). **Mezigenerační učení** představuje způsob, jak se lidé všech věkových kategorií učí společně a od sebe navzájem. Podmínkou definování mezigeneračního učení je, že je zahrnuta vždy více než jedna generace, účel a progres učení je naplánovaný tak, aby zapojené generace získaly nové znalosti, dovednosti a hodnoty.

Pro všechny věkové kategorie je za velmi **cennou edukační zkušenost stále více považováno právě dobrovolnictví**. Dobrovolníci nabízí jedinečnou příležitost pro zapojování jednotlivců, komunit – ale i generací. Dobrovolnictví v kontextu s mezigeneračním učením může být realizováno **třemi základními způsoby**:

mladí lidé pomáhají seniorům (dobrovolnictví pro seniory),

senioři pomáhají mládeži (dobrovolnictví seniorů),

nebo senioři ve spojení s mládeží vykonávají společnou činnost k dosažení určitého cíle.

Senioři mohou působit v přímé práci s dětmi a mládeží jako přátelé, rádci, vzdělavatelé, obhájci jejich práv a další. Mladí lidé, kteří jsou objektem pomoci dobrovolníků z řad seniorů, bývají méně zapojení do zneužívání návykových látek, vykazují lepší školní výsledky i zlepšení docházky (a vůbec mají pozitivnější vztah ke škole), jsou schopni vytvářet zdravější vztahy, zvyšují své sociální dovednosti a sebedůvěru, vykazují méně stresu, snižuje se u nich pocit osamělosti a izolace (Sanchez ed., 2007)

Na druhé straně můžeme nalézt několik velmi významných přínosů, které toto mezigenerační dobrovolnictví přináší seniorům coby poskytovatelům pomoci (dobrovolníkům). Senioři si díky dobrovolnictví rozšiřují své sociální sítě, čímž dochází k prevenci sociálního vyloučení a izolace, které jsou pro tuto věkovou populaci velmi rizikové. Kromě toho dobrovolníci z mezigeneračních projektů prezentují, že mají bližší vztah s mladými lidmi, což může ovlivnit vztahy vně i v rodině (Ehlers, Naegele, Reichert, 2011).

Dobrovolnictví u seniorů zvyšuje jejich pocit potřebnosti, s nímž mnohdy dochází i ke zvyšování sebevědomí. Dobrovolnictví přispívá k aktivnímu stárnutí.

Paris, Heath, Hassan (2003) upozorňují na to, že dobrovolnictví je spojeno nejen s aktivním občanstvím, které je dnes součástí školních osnov, ale je spojeno i s politikou v oblastech sociálního začleňování, obnovy a sociálního kapitálu. Dobrovolnictví je skutečný způsob, jakým lidé mohou dát něco komunitě a získat něco na oplátku, ať už je to nová dovednost a smysl pro rozhodování, sebevědomí a sounáležitost.

## PRAKTICKÁ ČÁST

### 5. Formulace výzkumného cíle, dílčích cílů, výzkumného problému a výzkumných otázek

V **teoretické části** bakalářské práce byl naplněn dílčí cíl, tj. deklarovaný výsledek práce a to souhrn a popis efektivních strategií v manažerském procesu koordinátorů a jejich dopadů na dobrovolníky.

**Praktická část** bakalářské práce bude věnována výzkumu v závislosti na stanoveném tématu: dobrovolnictví jako specifická forma rozvoje komunity.

**Cílem** výzkumu je popsat stěžejní pilíře současného dobrovolnictví a specifika dobrovolnické komunity a její participace, zanalyzovat prvky podpory a ohrožení činnosti koordinátorů dobrovolníků a v neposlední řadě postoj široké veřejnosti a médií k fenoménu dobrovolnictví. Výzkumné šetření reflektuje stanoviska odborníků – koordinátorů dobrovolníků a zároveň dopady na dobrovolníky samotné.

Ve vztahu k tématu popisovaného v teoretické části a cíli výzkumu byl **výzkumný problém** formulován následovně:

*Jak koordinátoři vnímají dobrovolnictví v kontextu změn, které přinesl jeho rozvoj v posledních letech?*

**Dílčí výzkumné otázky:**

*Jaký je vztah mezi hodnotami dobrovolníků a jejich motivací k dobrovolnické participaci?*

*Jaké jsou využívány nástroje k posilování a rozvoji dobrovolnické komunity?*

*Jaký postoj zaujímá široká veřejnost k fenoménu dobrovolnictví?*

*Jaké atributy výrazně podporují samotnou angažovanost koordinátorů?*

## 6. Metody výzkumu

Pro výzkum byla zvolena kombinace kvalitativní a kvantitativní strategie. **Kvalitativní výzkum** je proces zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů založených na hlubokých datech a specifickém vztahu mezi badatelem a účastníkem výzkumu. Záměrem výzkumníka provádějícího kvalitativní výzkum je za pomoci celé řady postupů a metod rozkrýt a reprezentovat to, jak lidé chápou, prožívají a vytváření sociální realitu. (Švaříček, 2007, str. 17)

Pro kvalitativní výzkum byla využita metoda polostrukturovaného rozhovoru.

Rozhovor je nejčastěji používanou metodou sběru dat v kvalitativním výzkumu. Používá se pro něj označení hloubkový rozhovor, jež můžeme definovat jako nestandardizované dotazování jednoho účastníka výzkumu zpravidla jedním badatelem pomocí několika otevřených otázek. (Švaříček, Šed'ová, 2007, str. 159). Kvale (1996, str. 5 – 6) definuje hloubkový rozhovor jako metodu, jejímž účelem je získat vylíčení žitého světa dotazovaného s respektem k interpretaci významu popsanych jevů.

Prostřednictvím hloubkového rozhovoru jsou tedy zkoumáni členové určitého prostředí, určité specifické sociální skupiny s cílem získat stejné pochopení jednání událostí, jakým disponují členové dané skupiny. (Švaříček, Šed'ová, 2007, str. 159).

Za hlavní dva typy hloubkového rozhovoru můžeme označit **polostrukturovaný rozhovor** (vychází z předem připraveného seznamu témat a otázek) a nestrukturovaný neboli narativní rozhovor. (Švaříček, Šed'ová, 2007, str. 160).

**Pro kvantitativní výzkum** byl využit dotazník, který zkoumal realitu u konkrétních dobrovolníků v dobrovolnických centrech.

## **7. Postup při získávání dat**

V září roku 2012 byli osloveni koordinátoři dobrovolníků dobrovolnických center a organizací prostřednictvím jednání platformy Rady dobrovolnických center v Mostě. Na jednání byl představen koncept bakalářské práce a s koordinátory byly sjednány termíny schůzek pro uskutečnění polostrukturovaných rozhovorů. V rámci získávání dat bylo v průběhu druhého pololetí roku 2012 a počátku roku 2013 navštíveno 6 organizací. Zároveň koordinátoři vytipovali ve svých programech celkem 70 aktivních dobrovolníků a oslovili je se žádostí o spolupráci na výzkumné části a s možností vyplnění dotazníku.

## 8. Specifikace výzkumného vzorku

Výzkumný vzorek tvořilo 6 koordinátorů dobrovolníků z těchto organizací:

Michaela, Dobrovolnické centrum, o. s., Ústí nad Labem

Kateřina, Dobrovolnické centrum Slunečnice, o. s., Děčín

Adéla, RADKA, o. s., Dobrovolnické centrum RADKA, Kadaň

Eva, Dobrovolnické centrum při Farní charitě Cheb

Dagmar, Mateřské centrum Karlovy Vary, o. s., Dobrovolnické centrum Vlaštovka

Daniela, Krajská zdravotní, a. s., Nemocnice Most, o. z., Dobrovolnické centrum

Další částí výzkumného vzorku byli **dobrovolníci**, kteří působí ve výše jmenovaných organizacích – celkem bylo distribuováno **70 dotazníků**, navrátilo se jich **63 kusů**, což je **90 %**.

## 9. Analýza získaných dat

### 9.1 Otevřené kódování

Otevřené kódování je technika, která byla vyvinuta v rámci analytického aparátu zakotvené teorie, avšak díky své jednoduchosti a zároveň účinnosti je používána a použitelná ve velmi široké škále kvalitativních projektů (Švaříček, Šed'ová, 2007, str. 211). Kódování obecně představuje operace, pomocí nichž jsou údaje rozebrány, konceptualizovány a složeny novým způsobem. Při otevřeném kódování je text jako sekvence rozbit na jednotky, těmto jednotkám jsou přidělena jména a s takto nově pojmenovanými (označenými) fragmenty textu potom výzkumník dále pracuje. Postupujeme tak, že nejprve analyzovaný text (přepsaný rozhovor) rozdělíme na jednotky. Jednotkou může být slovo, sekvence slov, věta, odstavec. Každé takto vzniklé jednotce přidělíme nějaký kód, tedy jméno nebo označení.

**Na základě otevřeného kódování byly stanoveny následující kategorie:**

*Kategorie č. 1 – pilíře dobrovolnictví*

*Kategorie č. 2 – dobrovolnická komunita*

*Kategorie č. 3 – podpora koordinátorů*

*Kategorie č. 4 – rizika, zátěž koordinátorů*

*Kategorie č. 5 – veřejnost, média, propagace*

#### **Kategorie č. 1 – pilíře dobrovolnictví**

Abychom pochopili, co je předmětem dobrovolnictví, koordinátoři vytvářeli jeho pomyslné pilíře, na čem je dobrovolnictví postaveno, bez čeho by samo o sobě nemohlo fungovat. Je zajímavé, že všichni koordinátoři se shodli na jedinou základním pilíři – lidech, jejich ochotě a angažovanosti:

*Adéla (I/I/I): „Aby to fungovalo – to záleží na lidech, na jejich ochotě, kteří přijdou, budou to dělat ve prospěch druhých lidí, bez nároku na odměnu ve svém volném čase, dělat to s nadšením.“*



*Dagmar (1/1/2): „Je postaveno na zájmu a ochotě dobrovolně pomáhat ze strany dobrovolníků, dále na přátelském prostředí, vzájemném respektu a důvěře.“*

*Daniela (1/1/3): „... a samozřejmě lidé, kteří se zapojí do programu jako dobrovolníci.“*

*Kateřina (1/1/4): „Fungující dobrovolníci, přijímací organizace, vysílající organizace.“*

*Michaela (1/1/5): „Tak první co mne napadá – to jsou určitě lidé. To znamená dobrovolníci – lidé, kteří mají chuť trošku něco změnit, dělat něco ve prospěch druhých lidí, nepotřebují za to žádnou finanční odměnu, mají určitá jiná očekávání, než finanční odměnu. Takže lidé jsou určitě nejdůležitější.“*

Zajímavá je charakteristika zdravého dobrovolnictví jako vnitřního postoje, který nelze nařídit:

*Eva (1/1/6): „Musí to být vnitřní postoj, který vychází ze zdravé motivace pomáhat druhým. Nelze ho nařídit ani v rámci studia nebo práce, pak postrádá smysl. Dobrovolník musí pomáhat lidem, protože má chuť prospět druhým, a ne proto, že potřebuje od druhých slyšet pochvalu nebo ocenění.“*

Pomyslným druhým pilířem je podle respondentů systém jakési koordinace dobrovolnických aktivit, což nám potvrzuje naše východisko, že manažerský princip v dobrovolnickém prostředí je stěžejní; úlohu koordinátora vyzdvihují všichni respondenti. Je prokázáno, že z řízeného dobrovolnictví se dá mnohem více vytěžit, spolupráce bývá dlouhodobější:

*Adéla (1/2/7): „Druhá věc je ta, že to nejde samo od sebe, ale potřebuje to nějakou organizaci, je potřebný někdo, kdo to bude celé řídit a koordinovat. Je hezké něco dělat, ale musí to být za určitých podmínek, aby to mělo smysl a nedocházelo k nedorozuměním.“*

*Dagmar (1/2/8): „Mělo by být profesionálně vedeno koordinátorem, který je schopen pozitivního řešení konfliktů v pracovním i klientském prostředí, měl by umět podat zpětnou vazbu dobrovolníkovi a ocenit ho.“*

*Daniela (1/2/9): „... schopní lidé, kteří dobrovolnický program povedou ...“*

*Michaela (1/2/10): „... ideální je stav, když se najde také někdo, kdo dokáže tohle všechno propojovat. Ideálně nějaký koordinátor, popřípadě dobrovolnické centrum, není to však podmínka, celé to může fungovat i bez této koordinace. Pokud bych to dále zúžila na nějaké koordinované, řekněme řízené dobrovolnictví, tam je spousta věcí, které k tomu patří, jako například zázemí, zaškolení, supervize, motivace, veškeré zabezpečení – zpravidla to celé pomáhá k tomu, aby dofungovalo dlouhodoběji. V organizovaném dobrovolnictví se dá mnohem více vytěžit.“*

Třetím pomyslným pilířem jsou samotné činnosti, na kterých mohou dobrovolníci participovat, jde v podstatě o prostředí, kde se mohou realizovat, kde mohou pomáhat:

*Adéla (1/3/11): „A pak asi ještě mít organizace, kde se dobrovolníci mohou angažovat, nějaké činnosti, které mohou dělat, ale těch je myslím dostatek.“*

*Michaela (1/3/12): „Na druhou stranu, kdyby dobrovolníci neměli co dělat, tak by dobrovolnictví také nemohlo fungovat, takže činnosti kde najdou svoje uplatnění, ...“*

Okrajově jsou vyjádřena určitá pravidla konkrétního dobrovolnického programu, na základě jejich dodržování je program vnímán bezpečně pro dobrovolníky, klienty i koordinátory:

*Daniela (1/4/13): „Musí tam být určitě nějaké závazné normy, nějaká metodika, ...“*

*Kateřina (1/4/14): „... dobrovolnictví postavené na komunikaci, jelikož ta je důležitá. Splněno by mělo být školení, supervize jelikož to každý dobrovolník potřebuje k výkonu své práce. Supervize stmeluje skupinu, každý tam může říct svůj názor.“*

Velmi specifický koncept vyjádřila respondentka Lucie, který se dotýká propojování státních, respektive veřejných politik ve vztahu k dobrovolnictví, dále apeluje na finanční, materiální a vzdělanostní podporu, přičemž tento koncept je velmi ojedinělý:

*Lucie (1/4/15): „Domnívám se, že dobrovolnictví je především závislé na sociální struktuře státu nebo dané oblasti, na veřejné politice státu kraje, na kvalitě organizací, kde dobrovolníci fungují a na morálce a kultuře obyvatelstva. Důležitý je samozřejmě taky kvalitní zákon o dobrovolnické službě. Co musí být splněno? Představuji si, že by organizování dobrovolnictví mohlo být lépe finančně, vzdělanostně i mediálně podpořeno*

*ze strany veřejné správy. Lidé mohou mít větší zájem o dobrovolnictví, pokud budou cítit větší pocit jistoty, zaměstnání, finance, učení a zdůrazňování duchovních a lidských hodnot.“*

## **Kategorie číslo 2: Dobrovolnická komunita**

V rámci této kategorie jsme zaznamenávali odpovědi na otázky, jak bychom mohli dobrovolnickou komunitu, respektive dobrovolnické prostředí charakterizovat případně zobecnit, dále zda existují nějaké nástroje, jakým bychom mohli dobrovolnickou komunitu posílit a v neposlední řadě jsme zkoumali vztah mezi dobrovolníky a jejich žebříčkem hodnot a postojem k dobrovolnictví z pohledu různých generací.

Mezi základní charakteristiky, které udávali respondenti, patří výrazná aktivita, určitý společný zájem dobrovolníků, který je možné vyjádřit jako konání dobra, potřeba pomoci druhým a také typický „jiný“ pohled na svět kolem sebe:

*Adéla (2/1/1/16): „Kdybych měla charakterizovat komunitu dobrovolníků, tak to jsou většinou lidé, kteří jsou zaměstnaní, nedělají to lidé, kteří nemají moc práce, lidé aktivní, na věku zde asi moc nezáleží, mají jiné smýšlení než většina, nemyslí jen na sebe, dále jim záleží na svém okolí, mají v sobě takové to dobro, já to neumím dost dobře pojmenovat. Poznáte to, když se s dobrovolníky budete bavit, mají úplně jiné smýšlení o světě a věcech kolem sebe, myslí v lepším, řekněme pozitivně, že svět je prostě lepší, než jak jej vnímají ostatní ve většině.“*

*Dagmar (2/1/1/17): „Dobrovolníci mají sdílený společný zájem - potřebu pomáhat, být potřebný, ...“*

*Kateřina (2/1/1/18): „Pro tuto skupinu je společné, každý kdo sem přijde, chce pomáhat potřebným, mají sociální citění.“*

*Lucie (2/1/1/19): „Pro nás jsou to v 99% ženy většinou středního věku s dobrým rodinným zázemím, bohužel často nezaměstnané nebo ve starobním důchodu, přesto velice aktivní. Mají zájem o sociální dění v jejich okolí ...“*

Respondenti často zdůrazňují, že nerozhoduje věk a ojedinělý nebyl ani názor, že dobrovolníci často pomáhají i samy sobě – kdy si saturují své potřeby, které jim nejsou běžně uspokojovány.

*Daniela (2/1/2/20): „Určitě potřeba pomáhat. Pomáhat druhým lidem a samozřejmě že někteří dobrovolníci tím zároveň pomáhají samy sobě. Mají potřebu být oceňováni, mnohým se tak dostává něco, co v běžném životě nedostávají. ... nezáleží, z jakých pocházejí poměrů, nezáleží na věku, snaží se navzájem podporovat, i když se třeba neznají, což se ukáže třeba na společných supervizích, když vidí problém a snaží se hned druhému pomoci.“*

*Lucie (2/1/2/21): „... a chtějí v tomto směru být prospěšné a získat nové zkušenosti další vztahy, ojediněle také zaměstnání.“*

Typickou charakteristikou je jiný pohled na svět – řekněme optimističtější – a samotná odpovědnost za něj:

*Eva (2/1/3/22): „Laskavý vztah k lidem, chuť být s někým, kdo má podobné zájmy, odpovědnost za svět okolo sebe.“*

Nástroje pro upevňování a rozvoj dobrovolnické komunity jsou různé. Nejfrekventovanějším nástrojem vnímají respondenti společná setkávání dobrovolníků, ať formální či neformální povahy, společné sdílení času, myšlenek, názorů, společného pohledu na věc:

*Adéla (2/2/1/23): „...když jsou zajištěny supervize – když má nějaký problém, má možnost jej vyřešit, Po hromadě je drží ta jejich společná věc, mají si o čem povídat, sdílí společné myšlenkové názory na svět na sebe, na druhé. Organizujeme jednou za rok předvánoční večeri, společně se sejdeme a můžeme mluvit o věcech, které nás spojují, tam je taková jiná nálada, spojuje je dobro.“*

*Eva (2/2/1/24): „Setkávání, sdílení pocitů a zážitků.“*

*Daniela (2/2/1/25): „Oni se vždycky posílí tím setkáváním, výlet, bowling, dobrovolníci spolu chodí do kina. Mně to trochu připomíná skupinu v církvi – podnikají spolu věci i ve volném čase.“*

*Lucie (2/2/1/26): „... společně zajdeme na oběd, na kafe ...“*

*Michaela (2/2/1/27): „Dobře fungují pravidelná setkávání na supervizích, kde mají možnost se dobrovolníci potkat, sdílejí spolu například své zážitky z dobrovolnické činnosti, získávají představu, jak to funguje s uživateli služeb, zajímají se o ten příběh ostatních, jsou velmi zvědaví, citlivě reagují, když má někdo nějakou starost. Dále, co se u nás hodně ujímá, jsou takové akce navíc, třeba společné teambuildingy, posezení před prázdninami, opékání buřtů, zajít do hospody a společně posedět, jde o takové neformální setkávání, Toto hodně pomáhá, funguje, máme s tím velmi dobrou zkušenost. Dalšími věcmi je například další vzdělávání. V rámci těchto akcí se často navazují přátelství a další vztahy.“*

*Kateřina (2/2/1/28): „Myslím si, že to jsou mezilidské vztahy, tím že se pořádají různá školení a různé akce, dobrovolníci drží při sobě.“*

Výrazným nástrojem je orientace na výsledky, na spokojenost klienta. Dobrovolníky posilují výsledky jejich snažení, důležité je vědomí, že to, co dobrovolníci dělají, má smysl:

*Eva (2/2/2/29): „Dát jim možnost společné služby i zábavy, dát jim najevo své ocenění a potřebnost toho, co dělají.“*

*Adéla (2/2/2/30): „... když vidí výsledek svého snažení, že ten člověk, za kterým chodí, je rád a spokojený, ... Správný dobrovolník vytrvá – později zjišťuje, že mu to přináší víc, než by mu to odnášelo.“*

*Adéla (2/2/2/31): „... když vidí trošku vděku, když jsou výsledky v rámci organizace.“*

*Dagmar (2/2/2/32): „... komunita je upevněna díky samotnému kolektivu sympatických lidí, kteří spolu kooperují, cítí se býti oceněni viditelným výsledkem z pomoci, sdílejí dobrý pocit, kdy jsou užiteční, ...“*

*Lucie (2/2/33): „Určitě se taková komunita dá posílit zadáváním smysluplných zakázek, kde se dobrovolníci dokážou realizovat. Je důležité výslednou práci dobrovolníků náležitě ocenit a to na úrovni minimálně v organizaci, kde jsou zapojení a dále v regionu, ve veřejné správě atd. ..., aby měli ocenění pocit sounáležitosti.“*

Podceňovaná je v tomto smyslu samotná péče, pomoc a podpora koordinátora, byla zmiňována jen dvakrát:

*Adéla (2/2/1/34): „... když se o něj koordinátor dobře stará ...“*

*Daniela (2/2/4/35): „Mě třeba překvapila otevřenost. Tam stačí jen záruka, že jsou lidé v prostředí dobrovolníků a jsou otevřenější, jsou schopni sdělovat myšlenky, takové, které by asi normálně ve společnosti neprezentovali, ostatní jsou vázáni mlčenlivostí a hlavně – je tam důvěra.“*

Zajímavou otázkou je vztah mezi dobrovolníkem – člověkem a jeho žebříčkem hodnot. Pokud mluvíme o samotném vztahu, vyplynulo nám, že dobrovolníci mají svůj žebříček uvědomělý, respektive vědí, jaké hodnoty vyznávají:

*Daniela (2/3/1/36): „Vztah tam určitě je. Pomáhat jde většinou ten, který má svůj žebříček sestavený a má jej uvědomělý, ví, co chce v životě dokázat, co je pro něho důležité.“*

*Eva (2/3/1/37): „Mají v něm jasno. V tom žebříčku.“*

Zabýváme-li se konkrétními hodnotami, můžeme na základě šetření provést zobecnění: vrcholnou hodnotou dobrovolníků je dobro, respektive konat dobro, pracovat pro ostatní a myslet na druhé lidi, v popředí jsou zejména nemateriální hodnoty:

*Adéla (2/3/1/38): „Na jeho vrchních příčkách je konat dobro, vytvářet pro ostatní lidi příjemnější prostředí, mají z toho dobrý pocit, že to dělají pro ostatní lidi.“*

*Dagmar (2/3/1/39): „Dobrovolníci nezaměřují svůj život pouze na materiální hodnoty, ani na své postavení ve společnosti, dávají přednost žití podle svého přesvědčení, pomoci potřebným a smysluplnému životu pro lepší společnost.“*

*Daniela (2/3/1/40): „Pokud si žebříček postaví – nežít jenom pro sebe a něco udělat pro druhé. Mají více zájmů, nemyslí jen na sebe, jsou schopni se učit pracovat na sobě – to je podle mě důležité, mají dobrý vztah k lidem, někdy to nefunguje u nich v rodině, ale je pro něj důležité. Většinou je tam dobrý vztah k lidem, lidé, kteří nedělají problémy, lidé, kteří se snaží tvořit, posunout se někam dál, pracovat na sobě, nejsou zhýčkaní, jsou takovým typickým příkladem party, komunity, která spolupracuje.“*

*Kateřina (2/3/1/41): „Vnímám to tak, že dobrovolník nebývá tak často zaměřen pouze materialisticky, ale podstatu bytí vnímá spíše humanitně.“*

*Lucie (2/3/1/42): „Naši dobrovolníci jsou lidé, kteří mají dobré rodinné zázemí a rodinu většinou často v hovoru zmiňují jako svou hodnotovou prioritu. Jsou aktivní a mají více životních zájmů. Zajímají se o nové způsoby vzdělávání. Mají a měli zájem o lidi z blízkého i širšího okolí. Někteří se v minulosti věnovali neformálnímu typu dobrovolné činnosti (za socialismu). Nyní jsou raději aktivní v organizované formě pomoci, kde se cítí být právně jištěni.“*

*Michaela (2/3/1/43): „...není to o žádné honbě za penězi, byt' to může být sobečtěji zaměřené hlavně na sebe, je to být o tom chtít se něco naučit, chci získat nějaké vztahy, praxi, cokoliv, ty hodnoty jsou trošku jiné, i když mohou být sobecké, přesto je to ale hlavně o tom, že ti lidé nemyslí jen na sebe, ale myslí i na ty druhé. Prostě pomoc lidem, kteří jsou na tom hůř než já. Podpořit je ...“*

Při výzkumném šetření jsme se dotkli i otázky náboženství a jeho vztahu k dobrovolnictví. Jedna třetina respondentů se hlásí k vyznání křesťanství, ani jeden z nich však nepovažoval za nutné otázku víry a dobrovolnictví spojovat, respektive se k ní vyjadřovat. Potřebu zhodnotit otázku víry vyjádřili dva respondenti bez vyznání, přičemž se oba shodli na téměř nulovém významu otázky víry ve vztahu k dobrovolnické participaci, respektive vyjádřili ambivalentní vztah:

*Lucie (2/3/2/44): „Za 3 roky jsme zapojili jen dva věřící dobrovolníky, jednoho katolického vyznání a jednoho věřícího v boha – který zatím nevstoupil do žádné církve.“*

*Adéla (2/3/2/45): „My víru nezkoumáme, ale dobrovolníci podepisují ve smlouvě, že ji nesmějí propagovat. Podle mého názoru víra zde nehraje velkou roli, přestože je všeobecně vnímáno, že ten, kdo věří v Boha, má vstřícnější vztah k dobrovolnictví. Většina našich dobrovolníků v něco věří, ale Bůh to nebude.“*

Další otázkou v rámci kategorie dobrovolnické komunity byla analýza přístupu k dobrovolnické participaci z pohledů různých generací dobrovolníků. Respondenti se shodli v názoru, že mezi generacemi jsou typické rozdíly – které do jisté míry můžeme zobecnit. Mají však i určité rysy společné – všichni jsou aktivní a mají potřebu pomáhat:

*Adéla (2/4/1/46): „Vždy jsou to lidé aktivní, většinou mají času málo a ještě do toho se zapojují. Dělají to, co je baví, to chtějí tak rozvíjet a je to stejné u seniora i mladého člověka, ta motivace je stejná ...“*

*Eva (2/4/1/47): „U mladých je typické nadšení, u starších vytrvalost; ale naštěstí u většiny dobrovolníků je obojí.“*

*Kateřina (2/4/1/48): „Společné mají to, že chtějí být potřební a někomu pomoci.“*

Mezi typické rozdíly patří samotný přístup, se kterým do dobrovolnictví vstupují:

*Adéla (2/4/2/49): „Určitě je rozdíl v tom, co chtějí dělat, většinou mladší využívají programy akčnější, třeba s dětmi, kdežto senioři by si rádi povídali, to je asi takový jediný rozdíl.“*

*Daniela (2/4/2/50): „U mladých vidím nadšení, nechají se rychle strhnout a rychle vyhoří. Starší jsou zodpovědnější, mají svůj záměr promyšlený, mohu věnovat tento čas pro tohle apod. Snaží se vždy domluvit, nejsou bezhlaví, a hned se neztratí. A jak se jednou navážeme, tak už tam trvá nějaký vztah a neztratí se ani po ukončení služby.“*

*Kateřina (2/4/2/51): „Každá generace k tomu přistupuje jinak. Mladší generace, ta je spíše takovým tím kamarádem. Naopak starší generace má větší respekt – jsou zkušenější a nechají si poradit.“*

*Lucie (2/4/2/52): „Mladí dobrovolníci - studenti hledají často krátkodobé speciální dobrovolnické aktivity zaměřené především na skupinové dobrovolnictví, rádi organizují, chtějí získat co nejvíce zkušeností, mají sklony k aktivismu a dobrovolnictví se jim zdá jako dobrý nástroj ovlivňování veřejné politiky a obecně ke společenským změnám. Vybírají si častěji programy, kde jsou aktivní s dětmi.“*

*Lucie (2/4/2/53): „Dobrovolníci mladého a středního věku na mateřské nebo zaměstnaní ještě stále hledají nové zkušenosti, začínají klást důraz na získání nových vztahů, rádi by předali již nabyté znalosti někomu, kdo to potřebuje a pracují jak s kolektivem klientů, tak i s jednotlivcem.“*

*Lucie (2/4/2/54): „Senioři by si ještě našli práci, kde by uplatnily své lidské a morální hodnoty. Snadněji navazují dlouhodobé vztahy i s náročnými klienty s kombinovaným*



*zdravotním postižením nebo seniory. Dobrovolníci této generace se raději setkávají s ostatními dobrovolníky a zúčastňují se celkem pravidelně supervizí. Cítí pevnější vazbu k dobrovolnictví v souvislosti komunitou a obdobím vlastního stáří. “*

*Dagmar (2/4/2/55): „Starší generace pomáhá ráda, je to i náplň jejich volného času. Střední generace se často podivuje, že chce někdo něco dělat zadarmo. Mladá generace, především studenti, se zapojují nejvíce a snad roste i nová, lepší generace. “*

*Michaela (2/4/2/56): „dobrovolnické programy lákají studenty – vidí v tom užitečnou praxi, pokud chtějí být učitelé, sociální pracovníci – mají možnost si to tady vyzkoušet. Jsou takoví akční, je potřeba je trochu více korigovat, mají tendenci k tomu, překračovat hranice, jsou bezvadní na tu samotnou činnost k těm dětem, protože jim nevadí, že jsou třeba děti hlučnější, jsou hodně tolerantní, moc věci nehrotí. Dobrovolníci kolem třiceti let, kteří to už mají opravdu v hlavě srovnané, jsou vyspělejší, vědí, co chtějí, mají většinou už i nějaké zázemí, mají pravidelný režim, chodí do zaměstnání, umí si vytyčit ten konkrétní čas, který chtějí věnovat dobrovolnictví, patří mezi nejspolehlivější a nejdlouhodobější dobrovolníky, a zpravidla nejprínosnější pro cílovou skupinu, které se věnují. Ted' nově se snažíme zapojovat i starší dobrovolníky, to znamená 50+, je to trošku novinka, máme s nimi velmi dobrou zkušenost, je dobré je zvát na společnou supervizi, je to vzájemně obohacující, pro starší dobrovolníky je typické něco nabídnout, než z toho něco mít pro sebe. “*

### **Kategorie číslo 3: Podpora koordinátorů, potřeby**

Dalším okruhem našeho výzkumného zájmu byla potřeba zjistit, jaké atributy koordinátory podporují, co jim v každodenní práci pomáhá, respektive co by pro svou práci potřebovali a čeho se jim případně nedostává.

Velmi zajímavé bylo zjištění, které převažuje u většiny koordinátorů: významnou posilou a motorem jsou samotní dobrovolníci, kteří jsou nadšení a odvádějí smysluplnou službu. Koordinátoři reflektují význam a smysl počínání:

*Adéla (3/1/57): „Mně pomáhá, když je třeba nějaká supervize dobrovolníků, kdy vidím, že ta práce má nějaký smysl. Když jsou spokojené přijímající organizace, ve kterých dobrovolníci působí. “*

*Dagmar (3/1/58): „Pomáhají mi samotní dobrovolníci, je to paráda.“*

*Daniela (3/1/59): „Mně pomáhají dobrovolníci, že přijdou, jsou nadšení tak to je asi největší motor, nebo když se něco podaří, nebo vidím spokojeného pacienta, rodinného příslušníka, když mě pochválí nadřizený.“*

*Kateřina (3/1/60): „Při mé práci mi pomáhají lidé, na které se mohu spolehnout.“*

*Lucie (3/1/61): „Pomáhá mi velice kontakt s dobrovolníky, ...“*

*Michaela (3/1/62): „To co je pro mě osobně nejvíce nabíjející, je samotná spolupráce s dobrovolníky. Protože je strašně obohacující. Je hodně potěšující, když přijde nový člověk, který je i přes dnešní dobu ochoten dělat něco pro druhé zadarmo. Přináší nové nápady, jak měnit věci kolem sebe, jak úžasně pracují s těmi dětmi. Vidíte, že to má smysl dělat, vidíte spokojené děti, vidíte výsledky. I dobrovolníci jsou nadšení a mnohdy na začátku ani nečekali, že je to tak chytne. Mám ráda společné akce, kdy mám příležitost je všechny vidět, mám příležitost si s nimi povídat a to všechno mě dokáže hodně nakopnout.“*

Dále respondenti vyzdvihují setkávání s ostatními kolegy, sdílení kolegiálních vztahů. Zde připomínám velmi zdařilou iniciativu Rady dobrovolnických center regionu soudržnosti Severozápad, jejíž význam jsem popsal v teoretické části práce a na kterou se odkazují velmi pozitivně i samotní respondenti:

*Adéla (3/2/63): „Pomáhá mi zasedání Rady – kdy vidím, že to všechno jde a má to význam.“*

*Dagmar (3/2/94): „Velmi mne posilují ostatní nestátní neziskové organizace – společné schůzky, předávání zkušeností na Radě dobrovolnických center.“*

*Eva (3/2/65): „Dobré vztahy s kolegy, týmová práce, společné setkávání s lidmi „z oboru“, vzájemné inspirování.“*

*Lucie (3/2/66): „... jsem vděčná za metodickou oporu kolegů některých jiných dobrovolnických center (např. v Ústí nad Labem) a Rady.“*

V pozadí zůstává opora v dobrovolnickém zákoně a metodických materiálech. Respondenti zmiňují i oporu v zaměstnání a doma v rodině.

*Kateřina (3/3/67): „Dále je důležité se moci opřít o dobrovolnický zákon, který je ve fázi návrhu novelizace. Pomáhají propagační materiály, inspirativní krátké filmy o dobrovolnictví.“*

*Michaela (3/3/68): „Dále je to určitě dobré zázemí v té práci, vztahy na pracovišti, dobré zázemí doma, a jinak čokoláda.“ (srdečný smích).*

*Lucie (3/3/69): „Vážím si toho, že tato práce je časově volnější a mohu si jí sama organizovat. Povzbuzují mě hodně lidé, kteří nás v této době finančně podporují a patří mezi ně i můj manžel, který si nikdy nemyslel, že se stane filantropem. Pomáhá mi rodina.“*

Při výzkumu jsme se zaměřili na potřeby koordinátorů. Ty se dají seskupit do tří ucelených množin. V první řadě je zmiňován určitý materiální, respektive finanční nedostatek a jeho potřeba jej zmírnit, a dále nedostatek personální a časový:

*Daniela (3/4/70): „Materiálně bych potřebovala daleko více věcí. Dále kvalitní dobrovolníky, kvalitní tým.“*

*Dagmar (3/4/71): „Chybí nám finanční prostředky pro organizaci. Potřebovala bych dostatek času.“*

*Eva (3/4/72): „Potřebuji najít člověka, kterému bych mohla s klidným srdcem část svých činností přenechat.“*

*Kateřina (3/4/73): „Potřebujeme více finančních prostředků.“*

*Lucka (3/4/74): „Chybí mi lepší materiální zabezpečení.“*

Další potřeby se vztahují k veřejnosti a potenciálním dobrovolníkům, k potřebám vzdělávání a určitého pocitu jistoty a podpory:

*Adéla (3/4/75): „Potřebovala bych změnit postoj veřejnosti, ten je špatný, lidé prostě nechápou. Nejlepší by bylo, kdyby si každý vyzkoušel, nebo se mi líbil Evropský rok dobrovolnictví, kdy lidé o tom začali trochu přemýšlet, nejspíš by to chtělo nějakou ucelenou masivní kampaň, kde by se o tom dozvěděli a začali zkoumat, o co tam vůbec jde, protože oni nevědí co to je a k čemu je to dobrý. Anebo čekat na nějakou katastrofu (ne že*

*bych ji chtěla přivolávat), kdy se vyrojí armáda dobrovolníků, a lidé poznají, jaký to má význam a změni to postoj k nim. Pomohla by mi změna v naší organizaci a změna zákona.“*

*Daniela (3/4/76): „Potřebovala bych ještě někoho, kdo by za mě kopal kromě paní Šárové. Podporu tady ještě v nemocnici. Je to pro mě důležité. A co nejméně zákazů návštěv, protože pak dobrovolníci nemohou působit.“*

*Lucie (3/4/77): „Lepší přístup k pravidelnému vzdělávání na téma dobrovolnictví a třeba také na témata související.“*

*Michaela (3/4/78): „Trochu jistoty. Já jsem celkem spokojená. Někdy se nám nedostává dobrovolníků.“*

#### **Kategorie číslo 4: Rizika, zatěžování koordinátorů**

Tato kategorie se prolíná s potřebami respondentů, jejich analýzu jsme provedli v předchozí části, ale zaměřuje se více na zátěž a rizika, které při každodenní práci koordinátorů vyvstávají.

Nacházíme zde téměř stoprocentní shodu – velkou zátěží je administrativa a požadavky byrokracie, a často se stává, že uniká význam a potřebnost takových úkonů.

*Adéla (4/1/79): „Práci mi stěžují ... zbujelá byrokracie a administrativa, které zatěžují práci papírováním, mnohdy zbytečným.“*

*Michaela (4/1/80): „Nejraději bych eliminovala administrativu. Hodně mě mrzí, že u mnohých úředníků jde hlavně o papíry a samotní lidé a výsledky jsou na dalším mnohdy posledním místě. To mě na tom mrzí, když je období výkazů a závěrečných zpráv - jsem z toho hodně vyčerpaná a unavená, protivná a vůbec mne to nebaví.“*

*Dagmar (4/1/81): „Práci mi komplikuje spousta zbytečné administrativy, spojení více pracovních činností, nedostatek času.“*

Dalšími zátěžemi jsou finanční nejistota, nedostatek času, popřípadě nedostatek kvalitních dobrovolníků, či absence podpory ze strany zaměstnavatele.

*Daniela (4/2/82): „Moc jich nemám (zátěží – poznámka autora), náplň si v podstatě tvořím sama, mám podporu ve své nadřizené, co je občas zádrhel, je komunikace na jednotlivých*

*odděleních, ale to je závislé na konkrétních lidech. Ze začátku to byly obavy, jestli budeme nebo budeme, nyní se s tím už nezabývám.“*

*Eva (4/2/83): „Práci mi komplikuje finanční nejistota, nedostatek dobrovolníků a krátký pracovní den.“*

*Kateřina (4/2/84): „Jsou to hlavně finanční prostředky.“*

*Michaela (4/2/85): „Další věci jsou finance, dobrovolnická činnost není příliš podporovaná, natož finančně, člověk by rád něco plánoval, ale jsme tímto bohužel velmi omezeni.“*

*Adéla (4/2/86): „Hodně mne zatěžují momentální nedobré vztahy na pracovišti, zvláště poslední dobou. Dále potom zákon o dobrovolnické službě, který je nedokonalý, nepřináší mi oporu, strašně dlouho se připravuje jeho novelizace. Dále mi nevyhovuje doba trvání akreditace, tam bych to změnila, protože 3 roky je strašně krátká doba.“*

Nedostatek materiálních a finančních prostředků může mít i extrémní podobu, kdy si koordinátor financuje ze svých prostředků některé náklady spojené se zaměstnáním:

*Lucie (4/3/87): „Mně osobně chybí lepší materiální, informační i duchovní (také podpora ve vzdělávání) opora ze strany organizace, ve které pracuji, pracovala bych raději v kolektivu kolegů, kteří si navzájem důvěřují. To je ale možná příliš ideální přání. Často narážím na nedostatek financí jak osobních tak na podpůrné aktivity pro dobrovolníky. Platím si ze svého výdělku telefony, internet, benzín na cesty do terénu, jídlo při práci v terénu. A jsem kritizována z centrály za svou neschopnost organizace dobrovolnictví na naší pobočce.“*

### **Kategorie číslo 5: Veřejnost, média, propagace ve vztahu k dobrovolnictví**

V rámci této kategorie jsme se pokusili zmapovat vztahy médií k fenoménu dobrovolnictví, přičemž byly reflektovány z převážné části dva druhy – noviny a televize. Dále jsme popsali charakteristiky týkající se vztahu široké veřejnosti k dobrovolnictví. A ve třetí části jsme se vrátili k přínosům Evropského roku dobrovolnictví 2011.

Z rozhovorů vyplynulo, že média o dobrovolnictví informují nedostatečně, lepší výsledky uvádění respondenti ze zkušeností na místní lokální úrovni.

*Adéla (5/1/88): „Lidé nevědí, o co jde, společnost není informována, případně se po informacích nepídí. Dobrovolnictví není lukrativní téma. Na lokální úrovni máme s médii celkem dobré zkušenosti. Není problém něco zveřejnit.“*

*Dagmar (5/1/89): „Média dobrovolnictví málo propagují.“*

*Eva (5/1/90): „Na celostátní rovině se mu moc nevěnují, zde v regionu máme dobré vztahy s novináři, a tak je to o něco lepší.“*

*Michaela (5/1/91): „Myslím si, že dobrovolnictví je v médiích propagováno chabě. Co se mi podařilo vyzorovat, tak slovo dobrovolník slyším obvykle ve vztahu k povodním a podobným živelním katastrofám a trochu jim uniká, že dobrovolníci se angažují prakticky ve všech oblastech společnosti.“*

*Daniela (5/1/92): „Myslím si, že média jsou stále lepší a lepší ve vztahu k dobrovolnictví. Stále více v médiích zaznívá slovo dobrovolník. I my se snažíme třeba proniknout na základní školy s výchovou o dobrovolnictví.“*

*Kateřina (5/1/93): „Média mají k dobrovolnictví kladný vztah, napomáhají oslovit lidi a poukazují na to, čeho dobrovolníci dosáhli.“*

*Lucie (5/1/94): „Naše pobočka má celkem dobré vztahy s regionálními deníky i televizí, snaží se vždy vyhovět našim požadavkům. Pokaždé, když napíšeme článek do novin, ozvou se nám noví zájemci o dobrovolnictví. Celostátně by v médiích dobrovolnictví jako tématu mělo být věnováno mnohem více času i úsilí, je to téma, které působí na lidi všech generací pozitivně.“*

Ze zkušeností koordinátorů vyplývá, že široká veřejnost o dobrovolnictví nemá dostatek informací. Dobrovolnictví jako takové nemají ve většině případů zažité a nemají k němu tudíž žádný vztah. Výjimkou nejsou ani názory, že dobrovolníci jsou nenormální.

*Adéla (5/2/95): „Ví o tom velmi málo lidí, dobrovolnictví nevnímají jako něco normálního, nemají k tomu vztah, protože to nemají zkušeno, neznají to a k tomu potřebují impuls a zde by mohla sehrát úloha médií.“*

*Daniela (5/2/96): „Když třeba vezmu svou rodinu, tak tam dobrovolnictví odmítají naprosto všichni, pro ně je to hlavně ztráta času, ale je to asi i tím místem kde žijeme,*

*například když se někdo zmíní, že dělá dobrovolníka, tak mu to spíše rozmlouvají. Možná bych zmínila jednu paralelu: u nás často dobrovolník musí projít třemi těžkými údobími: jednak často bojuje s vlastní rodinou, když už se dostane na první pokoj v nemocnici, může se návštěva nepovést, když narazí na odmítavého pacienta a síla a vůle přijít znovu – pokud to všechno překoná, dopadne to dobře, když ne, vyláme si na tom zuby.“*

*Lucie (5/2/97): „Mně osobně se zdá, že široká veřejnost se o dobrovolnictví moc nezajímá. Běžně ve svém okolí se setkávám s lidmi, kteří ani netuší, co se za pojmem dobrovolník přesně skrývá. Nedávno jsem byla na Městském úřadě a tam mi nechtěli běžní zaměstnanci povolit vyvěšení plakátků na jejich nástěnky, protože komerční reklamu nesmí na úřadě vystavovat. Snažila jsem se problém co nejlépe vysvětlit a až u pana tajemníka jsem nakonec našla pochopení a spolupráci. Někteří naši dobrovolníci se nám svěřili, že o své činnosti raději nehovoří s přáteli a ani ve svém blízkém okolí.“*

Někteří koordinátoři však vnímají určitý pozitivní posun, anebo reflektují určitou naději:

*Dagmar (5/2/98): „Z pozice koordinátora mám pocit, že se zájem veřejnosti o dobrovolnictví zvyšuje.“*

*Eva (5/2/99): „Mám dojem, že většina o něm moc neví, někteří z těch, co vědí, ho moc nechápu, a pak je naštěstí pro nás pár lidí, co vědí a chápu a s těmi máme tu čest spolupracovat.“*

*Kateřina (5/2/100): „Různorodě, někdo obdivuje tuto práci a někdo naopak říká, že by do toho zadarmo nešel.“*

Respondenti se shodují, že význam Evropského roku dobrovolnictví 2011 spočívá v uznání dobrovolnické aktivity a jako takové, dobrovolnictví bylo cíleně propagováno, více lidí si dobrovolnictví zakusilo:

*Michaela (5/3/101): „Vybavuji si, že běžel spot v televizi, a více lidí si dobrovolnictví všimlo, nám se přihlásilo trochu více dobrovolníků, bylo více medializováno, mělo to svůj význam. Minimálně to podpoří nějaké přemýšlení nad tím tématem, lidé se sejdou na konferenci a mluví o tom spolu. Je to prostě dobrý.“*

*Daniela (5/3/102): „Přijde mi, že více mluvilo o dobrovolnictví, byla to dobrá věc, protože jsme se na ten rok mohli odkazovat, měli jsme něco za zády, měl svůj význam, lidé byli překvapeni, že i dobrovolníci mají svůj rok, že to pravděpodobně nebudou žádní šílenci.“*

*Dagmar (5/3/103): „Evropský rok ve své cílené propagaci dobrovolnictví nám přinesl zvýšený zájem veřejnosti a více dobrovolníků.“*

*Kateřina (5/3/104): „Díky Evropskému roku dobrovolnictví bylo navýšeno financování dobrovolnické činnosti. To umožnilo realizaci projektů.“*

*Lucie (5/3/105): „Příklady zajímavých dobrovolnických programů, větší pozornost na dobrovolnictví ve veřejné správě. Vznik nových metodických materiálů.“*

Dva respondenti vyjádřili mírné pochybnosti nad smysluplností takovýchto vyhlašovaných roků:

*Adéla (5/3/106): „Evropský rok mi přinesl jednu dotaci.“ (ironický smích) „Trošku propagace, ale bylo to málo, a mrzí mne, že ty honosné prostředky, které na to byly určeny, nebyly využity smysluplněji.“*

*Eva (5/3/107): „Pořádali jsme jednu velkou akci, která snad pomohla trochu dobrovolnictví zviditelnit, ale trpělivá průběžná práce je asi důležitější.“*



## 9.2 Axiální kódování

**Axiální kódování** je technikou navazující na otevřené kódování. Jeho cílem je vytváření spojení mezi kategoriemi a subkategoriemi. (Švaříček, Šed'ová, 2007, str. 232).

Aby výzkumník odhalil vztahy mezi různými kategoriemi, musí zkoumat, které kombinace znaků v kategorii jsou propojené s jinou kombinací znaků v jiné kategorii. (Hendl, 2005 str. 248)

K tomuto účelu se využívá paradigmatický model. Podle Strausse a Corbinové se zde rozlišují jednotlivé kódovací třídy, které představují možnost, jak propojit kategorie. Model obsahuje kauzální podmínky, ústřední fenomén, kontext, intervenující podmínky, strategie jednání a následky (Hendl, 2005)

### **Ústřední fenomén:**

Jedná se o klíčový prvek paradigmatického modelu, který má vazbu se všemi ostatními prvky a přímo navazuje na výzkumný problém. Ústředním fenoménem byl zvolen *rozvoj dobrovolnické participace*.

### **Kauzální podmínky:**

Jedná se o události nebo proměnné, které jsou příčinami vzniku ústředního fenoménu anebo jej přímo ovlivňují (Hendl, 2005). V práci byly určeny tyto podmínky: potřeba myslet na druhé, konání dobra, potřeba získání zkušeností, potřeba setkávání, ambice měnit svět.

### **Kontext:**

Jedná se vlastnosti, které nezapříčiňují samotný jev, ale souvisí s ním a ovlivňují ho. Zde vnímáme hodnoty dobrovolníků, zákon o dobrovolnické službě, zázemí dobrovolnických center, přístup veřejnosti.

**Intervenující podmínky:**

Jsou závislé na konkrétním jedinci. Tyto skutečnosti mohou znesnadňovat anebo usnadňovat použití nějaké strategie jednání k vyřešení fenoménu. Zvolili jsme osobnost a motivaci dobrovolníka, obavy, vztah k víře.

**Strategie jednání:**

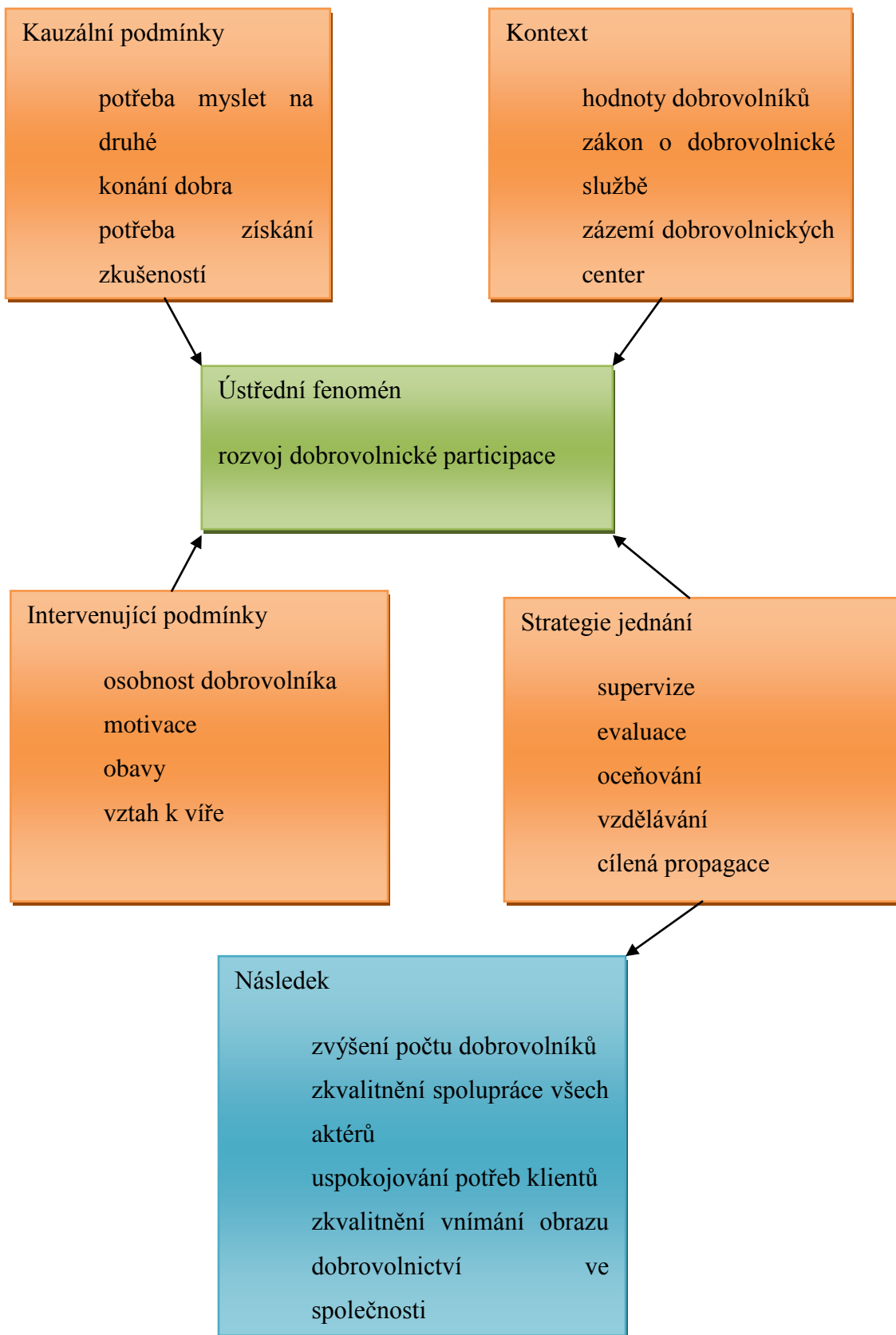
Obsahuje záměrné aktivity, které jsou odpovědí na fenomén a intervenující podmínky. Uvádíme supervizi, evaluaci a oceňování dobrovolníků, vzdělávání, cílenou propagaci a podporu zkušební dobrovolnické aktivity.

**Následky:**

Vyplývaly tyto následky: zvýšení počtu dobrovolníků, zkvalitnění spolupráce všech aktérů, uspokojování potřeb klientů, zkvalitnění vnímání obrazu dobrovolnictví ve společnosti.

Výstupy axiálního kódování jsou znázorněny v následujícím obrázku.

Obrázek 1: Grafický model axiálního kódování



### 9.3 Selektivní kódování

**Selektivní kódování** představuje další fázi přezkoumávání dat a kódů a jejich selektivní zpracování. Výzkumník hledá případy, jež ilustrují témata, provádí porovnání a kontrasty. (Hendl, 2005).

Selektivní kódování zahrnuje výběr jedné klíčové kategorie, kolem které je organizován základní analytický příběh (Strauss, Corbinová, 1999). Všechny ostatní kategorie jsou potom vztaženy k této jediné centrální kategorii. Selektivní kódování zahrnuje popis pravidelností – tedy opakujících se vztahů mezi vlastnostmi a dimenzemi kategorií.

**Výzkumné šetření otevřelo celé spektrum témat, která se prolínají fenoménem dobrovolnictví a podporují jeho směřování a vývoj.** Centrální kategorii můžeme označit jako dobrovolnická komunita. Pokud se zaměříme na vztahy jednotlivých určených kategorií, pak určujícím faktorem jsou pilíře, na kterých je dobrovolnictví postaveno. Z výzkumného šetření vyplynulo, že jeden z proklamovaných pilířů má přímo vztah k centrální kategorii a jsou jím myšleni aktivní lidé, kteří se podílejí na dobrovolnické participaci. Bylo zjištěno, že znaky dobrovolníků se vyznačují inklinací ke konání dobra, snahou měnit svět k lepšímu a prospět ostatním komunitám. Druhým pilířem jsou průvodci a zprostředkovatelé – koordinátoři dobrovolníků, kteří ovlivňují svými intervencemi dobrovolnické prostředí, víceméně jej posilují, rozvíjí a vytvářejí samotné příležitosti pro uplatnění dobrovolníků – tyto příležitosti tvoří třetí pilíř, který vzešel z výzkumného šetření. Aby služby koordinátorů byly kvalitní, potřebují určitou podporu. Z šetření vyplynula určitá ohrožení či zátěž, které koordinátory omezují. Ústředním tématem je nedostatek finančních zdrojů na dobrovolnické aktivity a s tím spojená nejistota, dále byrokratická zátěž a v určitých případech nedokonalá právní úprava dobrovolnické služby, která už dlouhá léta čeká na novelizaci. Pro koordinátory se jako jeden výrazný motivující a podporující prvek jeví samotní dobrovolníci, jejich angažovanost a schopnost i v dnešní ryze konzumní společnosti přijít, a podpořit ostatní. Dostáváme se opět k dobrovolníkům a jejich motivaci, jejíž východiska jsme popsali v teoretické části a podrobnosti šetření

rozebereme v diskusi. Stejně tak se dotkneme i vztahu široké veřejnosti k dobrovolnictví a pokusíme se nastínit možnosti řešení a optimalizace.

## 9.4 Dotazníkové šetření

Prostřednictvím koordinátorů bylo na základě vlastního předvýběru osloveno **celkem 70 dobrovolníků**, kterým byla distribuována elektronická verze dotazníku. Do stanoveného termínu se k vyhodnocení navrátilo celkem **63 dotazníků, což je 90%ní návratnost**. Dotazník je přílohou této práce.

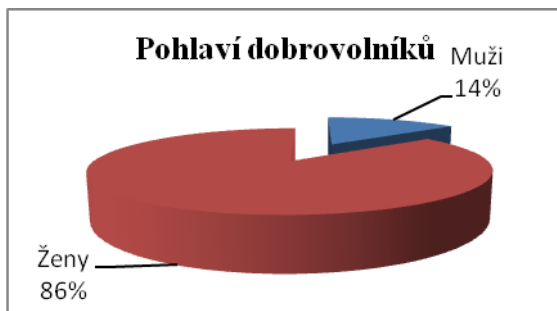
**Pro přehlednost zde uvádíme otázky dotazníku:**

1. *Jaké je Vaše pohlaví?*
2. *Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?*
3. *Jaký je Váš vztah k víře?*
4. *Jaký je Váš rodinný stav?*
5. *Jaká je Vaše ekonomická aktivita?*
6. *Popište, jaké jsou Vaše nejvyšší hodnoty v životě.*
7. *Co Vás přimělo stát se dobrovolníkem?*
8. *Jakou jste si vybral cílovou skupinu klientů, popřípadě oblast dobrovolnické služby?*
9. *Kdybyste měl tu možnost vybrat si z této nabídky, jaká by se Vám líbila oblast dobrovolnické pomoci?*
10. *Účastnil jste se výcviku na začátku své dobrovolnické služby?*
11. *Jaký význam má pro Vás supervize?*
12. *Jak hodnotíte spolupráci s koordinátorem dobrovolníků?*
13. *Popište, co byste rád změnil v dobrovolnickém programu, ve kterém působíte?*
14. *Seřadte cíle Vaší dobrovolnické služby dle důležitosti od 1 do 6.*

## Analýza dotazníkového šetření

### Otázka číslo 1 – Jaké je Vaše pohlaví?

#### Graf 1 - Vyhodnocení

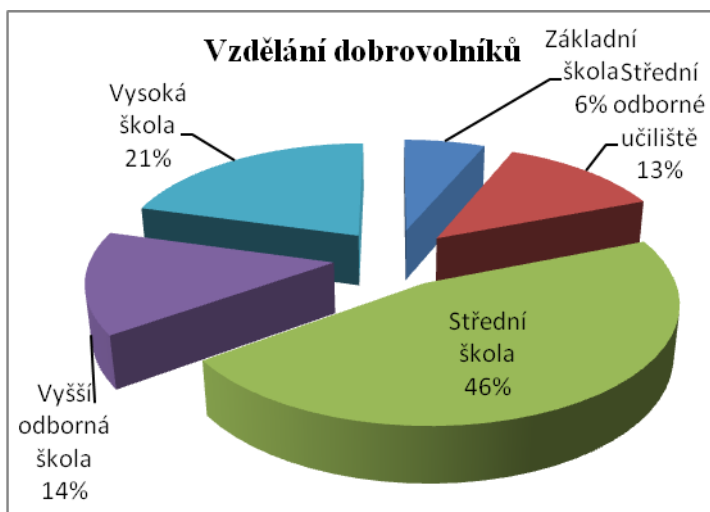


#### Komentář 1

Z šetření vyplývá, že v naprosté většině se na dobrovolnické participaci podílejí ženy. Je to obecný stav, který se příliš nevyvíjí. Pravděpodobně souvisí s tradičním vnímáním postavení a úlohy žen a mužů ve společnosti, kdy jsou ženy považovány za přirozené pečovatelky. Z názorů koordinátorů jednoznačně vyplývá, že zapojení mužů do dobrovolnické činnosti má velmi pozitivní dopady a přínosy – jednak pro cílovou skupinu, jednak pro samotnou feminizovanou dobrovolnickou komunitu – muži jsou zpestřením, přinášejí jiný mužský pohled do programu a svým způsobem ozdravují prostředí.

### Otázka číslo 2: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

#### Graf 2 - Vyhodnocení



### Komentář 2:

Z odpovědí vyplývá, že do dobrovolnické činnosti se zapojují lidé se všemi stupni vzdělání. Výraznou převahu (téměř polovina respondentů) mají středoškoláci, dále následují vysokoškoláci. Šetření prokázalo názor koordinátorů, že vzdělání není pro dobrovolnickou participaci rozhodující.

### **Otázka číslo 3: Jaký je Váš vztah k víře?**

#### Graf 3 - Vyhodnocení



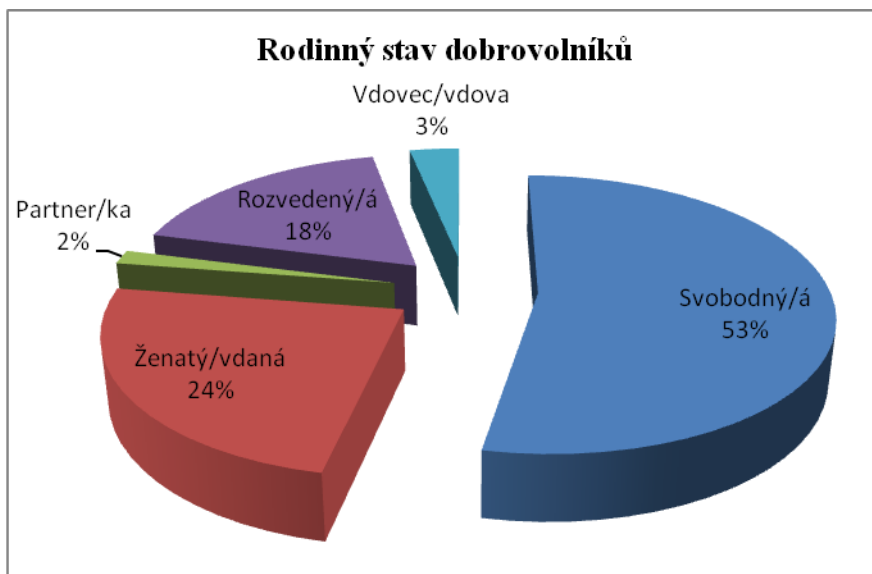
### Komentář 3:

Otázka náboženství respektive sekularizace je velmi citlivá a reagují na ni i dobrovolnická centra, kdy ve většině případů zpravidla regulují etickými kodexy otázku šíření a propagace náboženského vyznání v rámci dobrovolnické služby, přičemž zdůrazňují, že jsou otevřeni všem dobrovolníkům bez rozdílu vyznání respektive bez vyznání. Z šetření vyplynul zajímavý poznatek, že podíl ateistů a věřících je poměrně vyrovnaný a nepřesahuje jednotlivě 20 % a že existuje výrazný podíl dobrovolníků (68 %), kteří se charakterizují tím, že nejsou věřící s konkrétním vyznáním, ale věří v určité věci respektive hodnoty. Stav má nejspíš souvislost s krizí církve jako instituce a zároveň nám potvrzuje fakt, že dobrovolnická participace je výrazně ovlivněna individuálními hodnotami dobrovolníků. Dále jsme zjistili, že věřící dobrovolníci se zpravidla zapojovali do programů organizovaných církevními organizacemi.



#### Otázka číslo 4: Jaký je Váš rodinný stav?

Graf 4 - Vyhodnocení

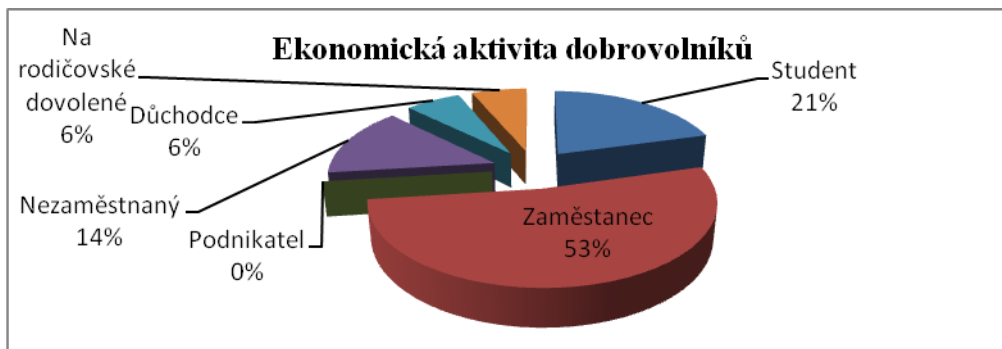


#### Komentář 4:

Tuto otázku vnímáme jako doplňující pro reflexi rodinného zázemí. Převažující svobodní dobrovolníci (53 %) nám mohou potvrdit hypotézu, že mají více volného času a ten mohou věnovat dobrovolnické činnosti – tato je však výrazně narušena v následující otázce, která pátrá po ekonomické aktivitě dobrovolníků. Pro upřesnění doplňujeme, že rodinný stav partner/partnerka vychází z právní úpravy – zákona č. 115/2006 Sb., o registrovaném partnerství a týká se osob stejného pohlaví.

#### Otázka číslo 5: Jaká je Vaše ekonomická aktivita?

Graf 5 - Vyhodnocení

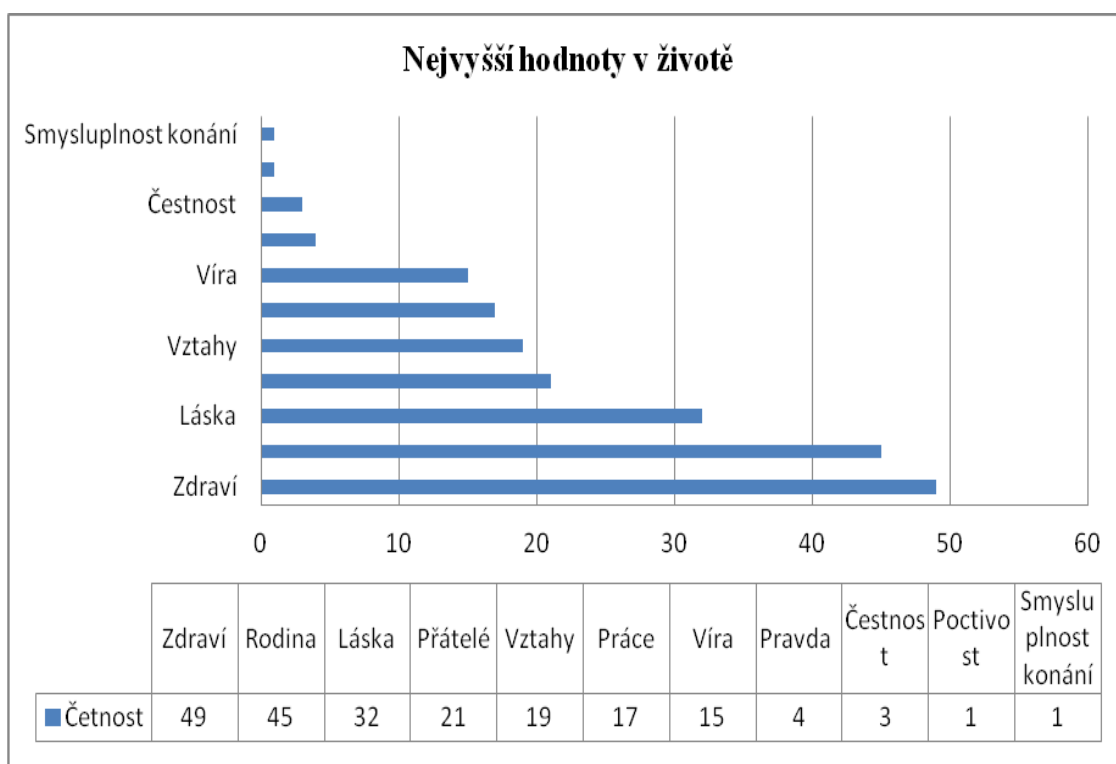


### Komentář 5:

Otázka ekonomické aktivity ve vztahu k dobrovolnické participaci má pro nás zásadní význam. Odpovědi dobrovolníků nám v podstatě potvrzují naše výsledky bádání v rámci rozhovorů s koordinátory, že v naprosté většině se zapojují lidé, kteří jsou aktivní, mají nasmlouváno více závazků – zaměstnanci (53 %). Dále to jsou studenti (21 %) jejichž motivace osciluje mezi získáním zkušeností a praxe a výraznou skupinou jsou dále nezaměstnaní (14 %) – kde vidíme příležitost dobrovolnicí pro jejich podporu. Prostor je pro motivaci nezaměstnaných a pro udržení pocitu jejich užitečnosti. Mezi respondenty nebyl žádný podnikatel – tento stav může souviset s časovou náročností podnikání a s ní i orientace na materiální hodnoty (tento závěr však vnímejme jako domněnku).

### **Otázka číslo 6: Popište, jaké jsou Vaše nejvyšší hodnoty v životě?**

#### Graf – Vyhodnocení 6



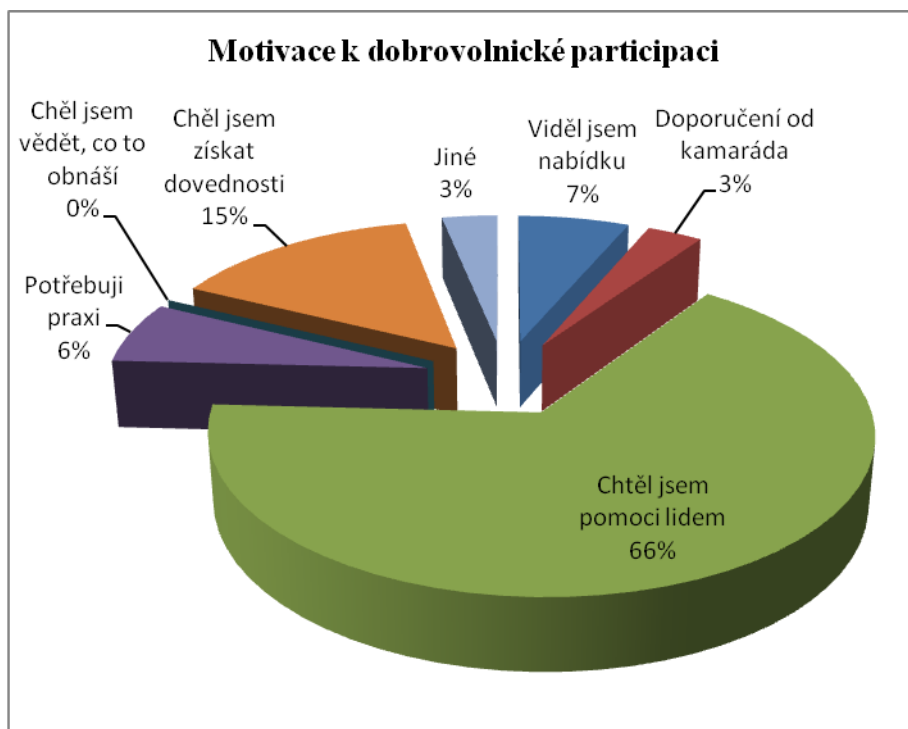
### Komentář 6:

V rámci výzkumného šetření uvedlo 63 respondentů celkem 11 druhů hodnot v celkové četnosti 207. Nejfrekventovanější hodnotou bylo zdraví, kterou uvedlo 49 respondentů,

následují rodina (45), láska (32), přátelé (21), vztahy (19), práce (17) a víra (15). Je zajímavé, že v popředí stojí hodnoty ryze duchovní a že se ve výčtu neobjevila ani jedna hodnota materiální.

### Otázka číslo 7: Co Vás přimělo stát se dobrovolníkem?

Graf 7 - Vyhodnocení



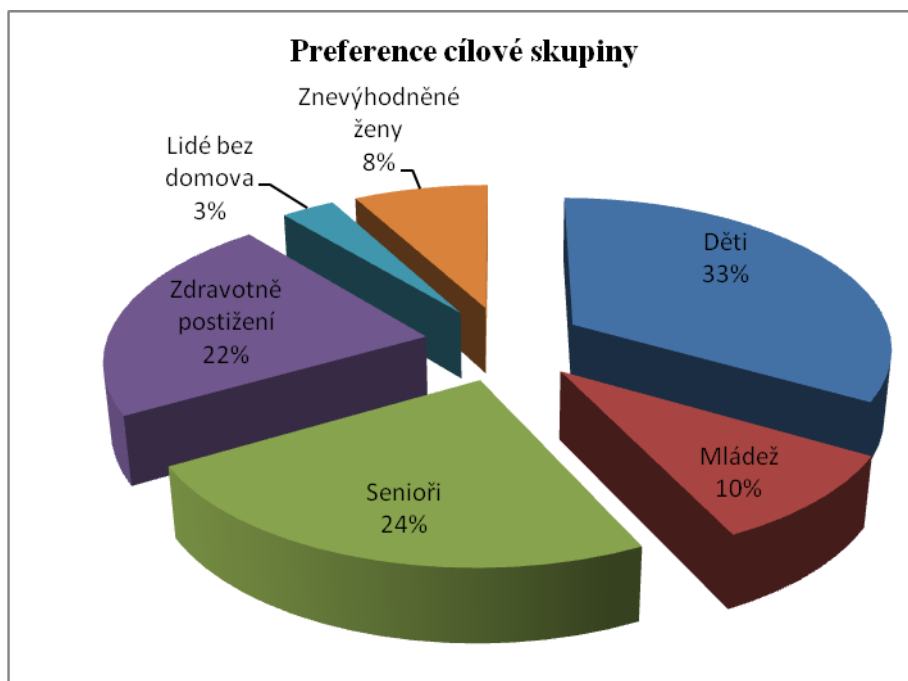
#### Komentář 7:

Motivace k dobrovolnické činnosti je rozmanitá, v teoretické části jsme se pokusili je o její ukotvení (viz str. 14). Dobrovolníci měli na výběr několik možností odpovědí, přičemž mohli zvolit i vlastní komentář. Celých 66 % dobrovolníků přiznává tzv. konvenční motivaci, kdy je jejich zájmem ji humanizující prvek pomoci lidem. Tento výsledek výzkumného šetření odpovídá poměru, který byl vykazován při výzkumu dle Friče (viz str. 16). Je zřejmé, že otázka je propojena s vyznávanými hodnotami dobrovolníků, které mají výrazně humanitní charakter (viz otázka číslo 6) a v neposlední řadě s otázkou ke vztahu k náboženství respektive „víry“ v konkrétní hodnoty a zákonitosti (viz otázka 3). Druhou výraznou motivací je získání dovedností a zkušeností (15 %), která souvisí s typem reciproční motivace. Získání praxe (6 %) naráží na skutečnost, že zákon o dobrovolnické

službě, podle kterého se řídí všechny akreditované dobrovolnické projekty, striktně vymezuje, že realizace praxe nemůže být uskutečňována formou dobrovolnické služby.

**Otázka číslo 8: Jakou jste si vybral cílovou skupinu klientů, popřípadě oblast dobrovolnické služby?**

Graf 8 - Vyhodnocení

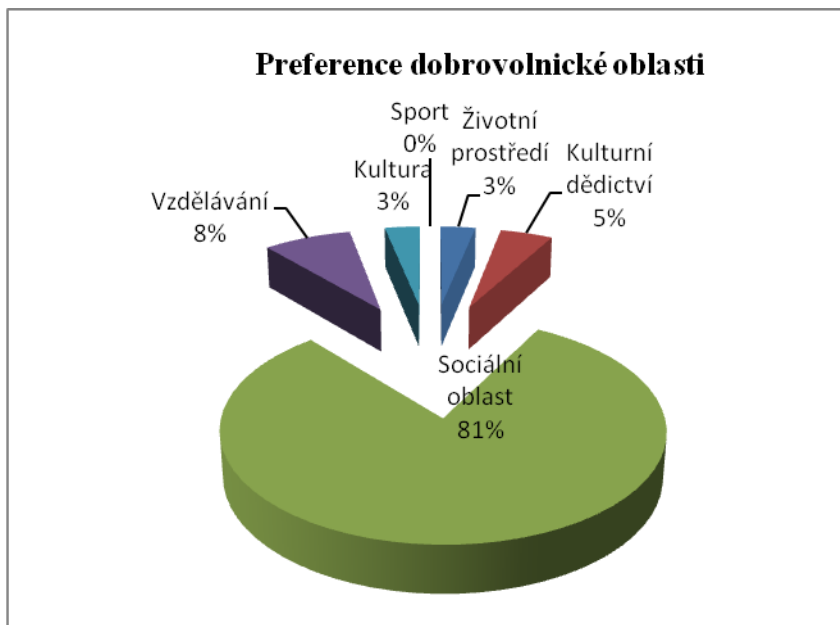


Komentář 8:

V souhrnu 43 % respondentů se v rámci dobrovolnické služby věnuje dětem a mládeži. Jde zejména o rozmanité volnočasové aktivity – skupinové i individuální – dobrovolníci se zapojují do mentoringových programů (věnujeme se jim na str. 22), doučování apod. Z šetření vyplynulo, že děti a mládež preferují lidi mladšího věku do 30 let. Mezi další cílové skupiny pomoci patří senioři (24 %) a lidé se zdravotním postižením (22 %). I tady se dala vyzpozorovat určitá spojitost, kdy se seniory nejvíce pracují lidé středního věku a senioři (zde mluvíme o dobrovolnictví senioři seniorům). Zajímavou skutečností je zjištění, že dobrovolníci se angažují i v méně „populárních“ oblastech sociální pomoci, například při práci s lidmi bez domova, respektive lidmi ohroženými sociálním vyloučením (3 a 8 %).

**Otázka číslo 9: Kdybyste měl možnost vybrat si z nabídky – jaká by se Vám líbila oblast dobrovolnické pomoci?**

Graf 9 - Vyhodnocení

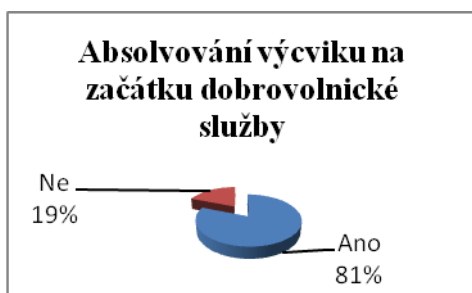


Komentář 9:

Z výzkumného šetření je zřejmé, že při možnosti volby respondenti inklinují s jasnou převahou k sociální oblasti respektive ke konkrétní pomoci dětem, seniorům, nemocným, nezaměstnaným apod. (celých 81 %). Zapadá nám to do konceptu hodnot dobrovolníků a jejich motivace. Další oblasti pomoci jsou vyrovnané (ochrana životního prostředí - 3 %, ochrana kulturního dědictví – 5 %, pomoc v kultuře - 3 %, oblast vzdělávání – 8 %). Žádný z respondentů nevedl participaci ve sportu.

**Otázka číslo 10: Účastnil jste se výcviku na začátku své dobrovolnické služby?**

Graf 10 - Vyhodnocení

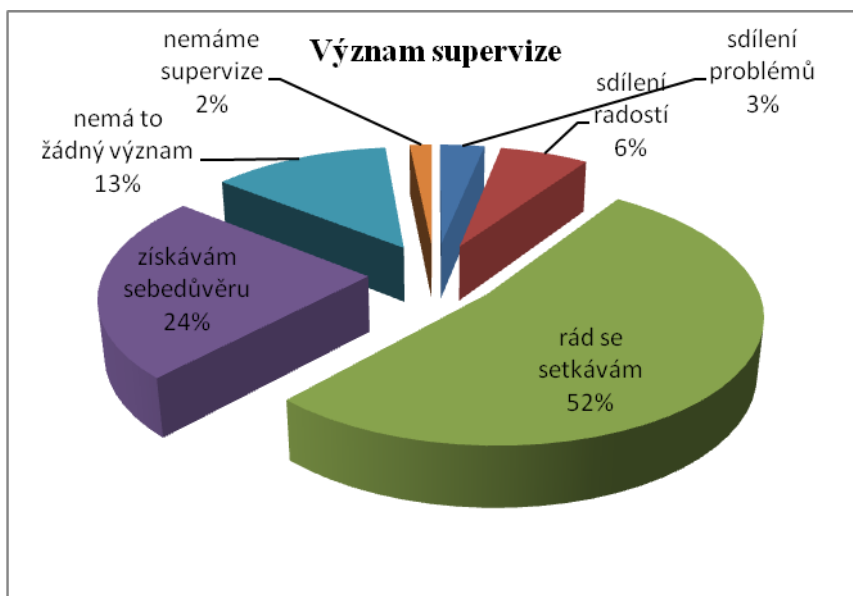


### Komentář 10:

Z šetření vyplynulo, že téměř pětina respondentů při vstupu do dobrovolnického programu neprošla výcvikem. Není zřejmé, do jaké míry respondenti absolvovali alespoň školení respektive určitý typ seznámení s programem. Zavedenou praxí akreditovaných dobrovolnických programů je zajištění výcviku pro nové dobrovolníky (této problematice se věnujeme na str. 19) – dle respondentů jej absolvovalo 81 % z nich.

### **Otázka číslo 11: Jaký význam má pro Vás supervize?**

Graf 11 - Vyhodnocení



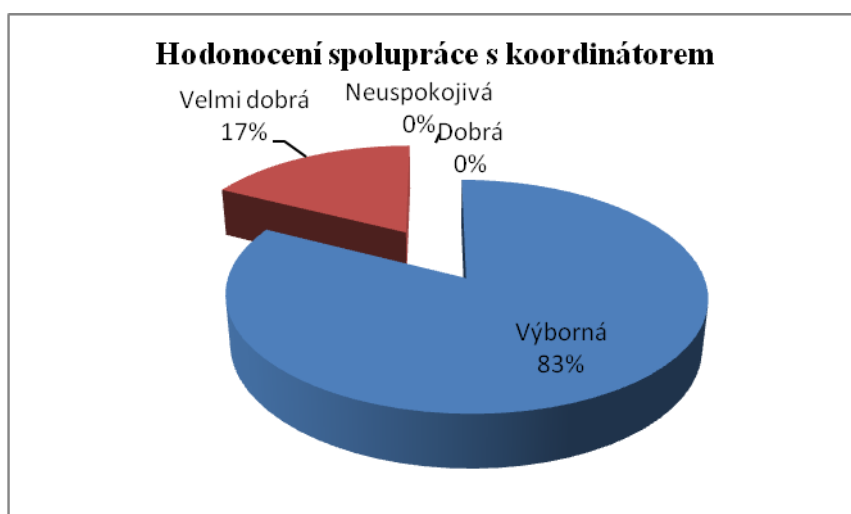
### Komentář 11:

Tématu supervize jako nástroji rozvoje dobrovolnické komunity se věnujeme na str. 20. Respondenti měli možnost zvolit jednu z šesti nabízených odpovědí. Více jak polovina (52 %) dobrovolníků, vnímá supervizi jako příležitost pro setkávání se s ostatními dobrovolníky. Lze předpokládat, že setkávání je obohacující a jejich význam nám potvrzují i samotní koordinátoři, kteří supervizi vnímají jako výrazný nástroj rozvoje. 24 % respondentů uvedlo, že získávají sebedůvěru. Prostor pro sdílení problémů respektive radostí vidí v supervizi 3 % respektive 6 % respondentů. 2 % respondentů uvedlo, že supervize nemají. Není zřejmé, jaké mohou tyto dobrovolníci využívat nástroje, pokud by byla potřeba supervize indikována. Je zajímavé, že pořád výrazná část dobrovolníků zažívá

zkušenost, kdy pro ně nemá supervize žádný význam (13 %). Lze předpokládat, že negativní respektive ambivalentní vztah vychází ze špatné informovanosti o smyslu supervize, v horším případě s uchopením a průběhem supervizního setkání, které vycházejí z kvalit konkrétního supervizora a jeho kompetencí a zkušeností.

### **Otázka číslo 12: Jak hodnotíte spolupráci s koordinátorem dobrovolníků?**

Graf 12 - Vyhodnocení



#### Komentář 12:

Výrazná většina respondentů hodnotí spolupráci s koordinátory jako výbornou (83%), případně velmi dobrou (17 %).

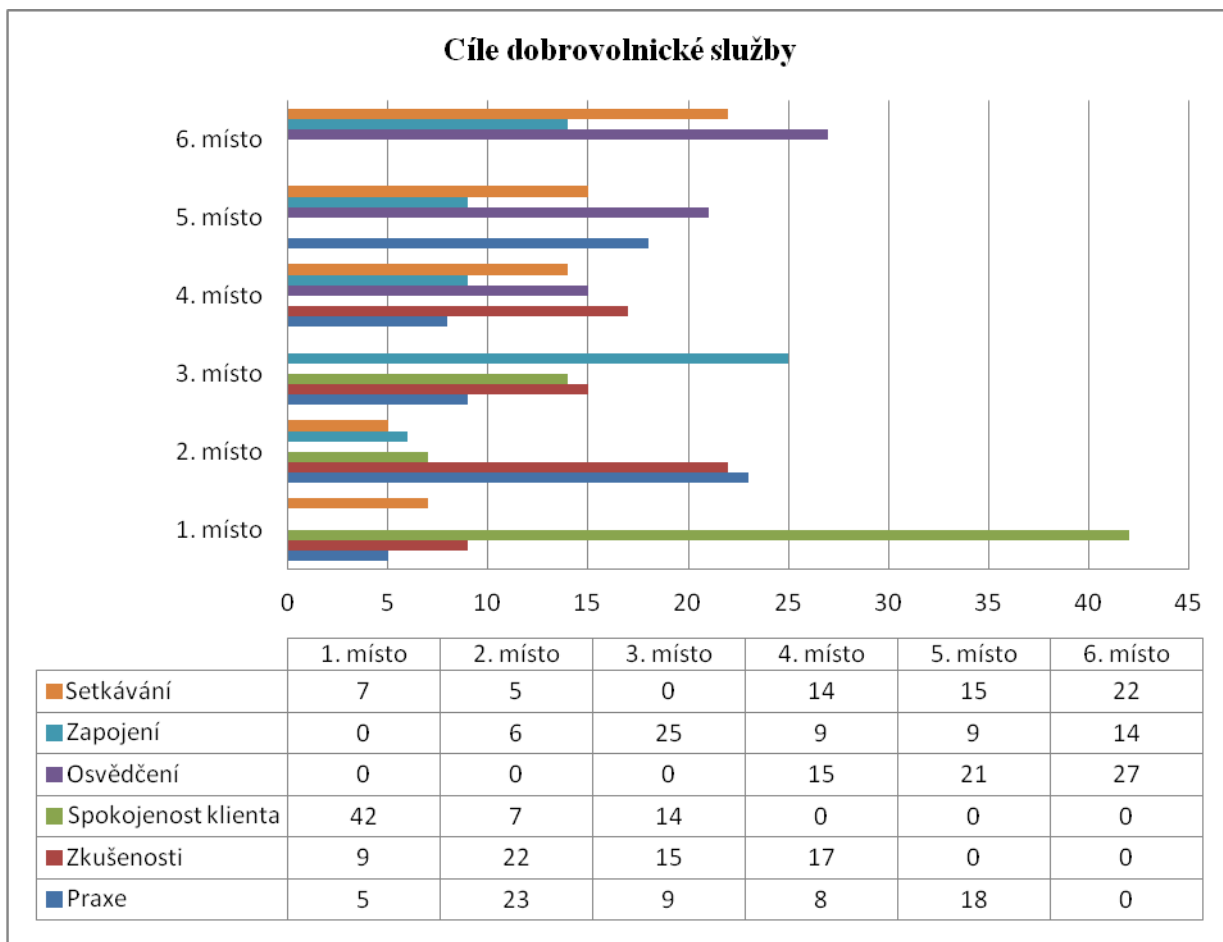
### **Otázka číslo 13: Popište, co byste rád změnil v dobrovolnickém programu, ve kterém působíte?**

#### Komentář 13:

Tato otázka koresponduje s otázkou číslo 12 – respondenti vyjadřují s převahou spokojenost s dobrovolnickým programem a nenavrhují změny. Dva respondenti uvedli, že by uvítali více pracovních pomůcek pro individuální a kreativní činnosti, jeden respondent by zapojil více mladých lidí a jeden respondent navrhuje zlepšit komunikaci.

**Otázka číslo 14: Seřad'te cíle Vaší dobrovolnické služby dle důležitosti od 1 do 6.**

Komentář 14:



Komentář 14:

Otázka koresponduje s motivací dobrovolníků a je zřejmé, že dobrovolníci se s převahou orientují na klienta jako takového, kdy je pro ně prioritou spokojenost klientů (četnost 42 na 1. místě, zbývající 21 preference na 2. a 3. místě) – potvrdila se nám opět preference altruistické motivace. Dalším prvkem motivace je získání zkušeností a praxe, který je v popředí, důležitost setkávání a osvědčení je nejčtenější naopak na posledním 6. místě.



## DISKUSE

V úvodu praktické části jsme si stanovili tyto dílčí výzkumné otázky:

- 1) *Jaký je vztah mezi hodnotami dobrovolníků a jejich motivací k dobrovolnické participaci?*
- 2) *Jaké jsou využívány nástroje k posilování a rozvoji dobrovolnické komunity?*
- 3) *Jaký postoj zaujímá široká veřejnost k fenoménu dobrovolnictví?*
- 4) *Jaké atributy výrazně podporují samotnou angažovanost koordinátorů?*

**Na základě výzkumného šetření jsme získali ucelené poznatky, které můžeme následovně interpretovat a zároveň učinit závěr a případné návrhy řešení:**

- 1) *Jaký je vztah mezi hodnotami dobrovolníků a jejich motivací k dobrovolnické participaci?*

Z kombinace kvalitativní (rozhovory s koordinátory) a kvantitativní (dotazníky pro dobrovolníky) strategie vyšel jednoznačný závěr, že mezi hodnotami dobrovolníků a jejich motivací k dobrovolnické participaci je určující vztah. Je zřejmé, že dobrovolníci mají svůj žebříček hodnot uvědomělý, kultivují jej a v popředí stojí takové hodnoty, které můžeme označit jako humanistické. Jako motivační prvek je typické spojení pomoci druhému, obecného dobra s možností vlastního prospěchu (získání zkušeností a dovedností, praxe apod.) V souvislosti s posilováním kompetencí ve vztahu ke zdravým hodnotám jednotlivého člověka přinášíme návrh v praxi již ověřeného projektu, který by mohl být příležitostí pro sociální pedagogy. V rámci vyučování navštěvují koordinátoři Dobrovolnického centra při Diakonii Českobratrské církve evangelické – Středisku sociální pomoci v Mostě a Dobrovolnického centra při Nemocnici Most, Krajské zdravotní, základní školy s praktickými semináři se zacílením na výchovu k dobrovolnictví. Program dvouhodinových setkání je rozdělen do tří částí: úvodní část podává exkurs do světa odvozeného od slova dobro, dále děti zpracují svůj dobrovolnický projekt, kdy mají za úkol ztvárnit ideálního dobrovolníka, výsledky skupinové práce samy prezentují a závěr je věnován pomáhajícím profesím a sondám do dětských profesních preferencí. Program se setkal s velmi příznivou odezvou. V rámci zkušební dobrovolnictví

jsme dále program obohatili o akci Dobrovolně za školou, kdy děti navštěvují různá zařízení sociálních služeb, kde mají možnost potkat se s praktikujícími dobrovolníky, poznají specifika pomáhajících pracovníků, poznají konané dobro a osahají si konkrétní reálná prostředí, do kterých by se v běžných situacích nedostaly. Projekt navazuje i do dalších vyučovaných předmětů, kdy děti píší slohovou práci, malují obrázky a reflektují své zkušenosti ve výchově k občanství.

2) *Jaké jsou využívány nástroje k posilování a rozvoji dobrovolnické komunity?*  
Z bádání vyplynulo, že jako nejefektivnější nástroj vnímají respondenti společná setkávání dobrovolníků, ať formální či neformální povahy, společné sdílení času, myšlenek, názorů, společného pohledu na věc. Společné sdílení hodnot se jeví jako velmi motivující a podporující, do značné míry souvisí i s evaluací dobrovolnického programu a angažmá jednotlivých dobrovolníků i koordinátorů a ředitelů dobrovolnických center, jehož součástí je i oceňování dobrovolníků.

Jako významná se jeví kvalitní supervize, přestože z šetření vyplynulo, že statisticky významná část dobrovolníků v ní nevidí žádný přínos, respektive supervizi vůbec nemají. V tomto směru narážíme na různé bariéry, jednak finanční, kdy není možné kvalitní služby supervize zaplatit, personální, kdy kvalitní supervizoři chybí, v neposlední řadě vidím bariéru v informovanosti o smyslu supervize.

Výrazným nástrojem je nabídka smysluplných činností pro dobrovolníky, orientace na výsledky, na spokojenost klienta. Dobrovolníky posilují výsledky jejich snažení, důležité je vědomí, že to, co dobrovolníci dělají, má smysl.

3) *Jaký postoj zaujímá široká veřejnost k fenoménu dobrovolnictví?*

Veřejnost zaujímá k dobrovolnictví ambivalentní vztah. V této souvislosti je třeba charakterizovat úlohu médií, jejichž jedna z mnoha úloh je informování. Práce médií je v této souvislosti vnímána velmi rozporuplně. Je zřejmé, že téma dobrovolnictví není mediálně „přitažlivé“, nicméně se domníváme, že média veřejnoprávní – Česká televize a Český rozhlas – by z titulu svého poslání mohla téma intenzivněji uchopit a propagovat. Z mediálních zkušeností vyplývá, že veřejnost potřebuje vždy nějaký impuls. Pak se zvedá míra solidarity a akčnosti veřejnosti. Je otázkou, zda by tyto impulzy pomohly přilákat více lidí k dobrovolnické službě.

Jako důležité se jeví podpora dobrovolnictví na lokální obecní respektive regionální úrovni, zapojování do komunitního plánování a prosazování dobrovolnických priorit do plánů rozvoje.

Cituji příspěvky vybraných koordinátorů:

Michaela: „V popředí jsou třeba velké sportovní události, u nichž je zmínka, že zde pomáhají dobrovolníci. Co se týká místních novin, tak pro ty je atraktivní například Křesadlo (každoroční oceňování dobrovolníků Ústeckého kraje – poznámka autora) – většinou se oceňování účastní důležití lidé, proto je možná pro novináře přitažlivé, mně přijde, že dobrovolnictví je málo skandální.“

Adéla: „Možná by pomohlo, jak nyní probíhají spoty o bezpečnosti od BESIPu, kdyby existovaly podobné spoty o významu dobrovolnictví. Napadá mne, že když média informují například o malé dívence se zdravotním problémem, vždy se zvedne vlna solidarity a všichni chtějí pomoci, lidé u nás nejsou zlí, dokážou pomoci, ale nevědí jak, a potřebují nějaký impuls. Podle mého názoru by Česká televize, jakožto veřejnoprávní televize, kterou si platíme, měla věnovat pár minut tomuto tématu a myslím, že by se to do povědomí dostalo.“

Daniela: „Ve městě se mluví, ale mohlo by se mluvit víc a samotná samospráva by měla mít zájem, aby ve městě fungovalo více dobrovolníků. A nějakým způsobem je podpořit. Bylo by dobré, nejen aby vznikaly stylizované pořady, na které lidi nebudou koukat, ale aby byla vidět ta konkrétní činnost a přínos dobrovolníků, návody, když chcete být dobrovolníkem, obraťte se tam a tam apod. Lidé potřebují nějaký impuls, nějaký inspirativní nosný příběh, například se osobnosti zapojily do kampaně pro dárcovství kostní dřeně a lidi to zaujalo a zvedl se ohromný zájem, podobnou cestou by se dalo podpořit i dobrovolnictví. Aby se ty informace dostaly do povědomí, v našem kraji je to těžké, v našem městě je to těžké, společnost je nastavena materiálně a my to nezměníme, ale dá se o tom více mluvit.“

Úlohu v posilování prestiže dobrovolnictví významnou měrou sehrává již zmíněná iniciativa Rady dobrovolnických center Ústeckého a Karlovarského kraje, které se věnujeme na str. 18.

#### *4) Jaké atributy výrazně podporují samotnou angažovanost koordinátorů?*

Z šetření vyplývá, že výraznými atributy jsou kolegiální setkávání a sdílení informací a inspirací, dále průběžné vzdělávání a motorem a posilou jsou samotní dobrovolníci, kteří kvalitně odvádějí svou službu. Již zmíněnou Radu vyzdvihují respondenti s převahou a vždy s velmi kladným hodnocením jejího významu. Vzniká tak prostor pro její rozvoj potenciálu.

Dovolte mi, abych využil tohoto prostoru k prezentaci jednoho velmi lidského zajímavého dobrovolnického příběhu, který uveřejnil pan Miroslav Michálek na webovém portálu [www.dobrovolnik.cz](http://www.dobrovolnik.cz):

„Dobrý den, mohu Vám nějak pomoci?“ ptá se mě mladý ženský hlas. „No, to víte, že jo. Tohle nástupiště metra je fakt hrozný. Úzké nástupiště bez vodící linie, zvukového majáku a sloupů, hluk z projíždějících vlaků se tluče ode zdi ke zdi jak v akváriu, takže zvuky k zorientování nijak nenapomáhají, a já teď mám projít přes celé nástupiště tak trochu jako akrobat se zavázanýma očima přes lávku nad propastí – nebo si aspoň dnes tak s bílou holí připadám. Přinejmenším stačí jen mírně odbočit a za chvíli jsem u hrany nástupiště... Ale to si jen myslím, nahlas děkuji za nabídku a vysvětluji, že mi stačí přidržet se lehce paže a jít půl kroku za svou dobrovolnou průvodkyní. Tedy zatím jen příležitostnou dobrovolnicí, ne tou organizovanou.

Ale občas se stane, že mi jiný hlas nabídne pomoc a rovnou mi nabízí paži, abych se přidržel. Tehdy poděkuji a pokud je dotyčný komunikativní, zeptám se, odkud ví, že se mám držet já vidícího a ne naopak. A občas zazní odpověď: „Četl jsem leták v tramvaji“ a nebo „...brožuru o pomoci nevidomým“. Tedy abyste rozuměli – náš „okamžikovský“ leták putující v pražských tramvajích nebo jednu z mnoha námi vydaných brožur, o kterých ani nevíme, kam všude doputovaly. A párkrát se mi už stalo, že zaznělo: „Byl jsem dobrovolníkem v Okamžiku“, nebo že tam jako dobrovolník pomáhal někdo z rodiny a od toho dotyčný ví, jak správně nevidomého vést. No a to jsou ty chvíle, kdy se kdesi uvnitř ozve cosi hřejivého a já nenápadně vypnu hrud' a někdy se i přiznám, že k Okamžiku patřím i já.

Totíž před mnoha lety jsem byl překvapen nadšenými dobrovolníky na jednom semináři Hestie, takže jsme spolu s přáteli navštívili její tehdejší ředitelku Olgu Sozanskou, jejíž

manžel výtvarník mi kdysi poskytl grafiku pro ilegálně vydanou bibliofilii Ladislava Klímy. Zašli jsme do Hestie na konzultaci o zakládání občanských sdružení a pak už „jen stačilo“ sehnat čtyři stovky dobrovolníků, několik pracovníků, několikery nebytové prostory a několik milionů korun – to vše ovšem postupně (během jedenácti let). A je tu fungující dobrovolnické centrum, ve kterém už řadu let pomáhá nevidomým více jak stovka dobrovolníků.

Nebo si vezměte tento případ. Třeba vám mladý muž řekne, že kdysi byl dobrovolníkem Okamžiku, ale dnes že na to nemá čas. Proč? Protože založil rodinu – věřte nevěřte – s nevidomou ženou. Ne že by to byla naše tehdejší klientka, ale že by jeho dobrovolnická zkušenost s nevidomými neměla v tomto vztahu nějaký kousek vlivu?

A ještě něco – občas se ozvou bývalé spolupracovnice – jedna založila mateřské centrum na venkově a druhá dobrovolnickou organizaci pomáhající lidem po léčbě rakoviny. A jindy zavolá staříčká paní, že kdysi u vás „dobrovolničila“, ale zhoršující se zdraví ji zavedlo na chalupu a tam je sousedka, která ztratila zrak a ona jí teď pomáhá a chce s něčím poradit. Anebo vám dobrovolnice předá kontakt na finanční ředitelku jedné významné instituce, že jí v nemocnici vyprávěla o úžasném dobrovolnickém programu pomoci nevidomým, tedy o našem programu, ve kterém dva roky pomáhala, a vy zavoláte dotyčné finanční ředitelce a pak jí píšete žádosti a příkládáte rozpočty a po pár letech spočtete, že celková výše podpory projektů pro nevidomé od této instituce činí už šest set tisíc korun.

Tak to jsem vám chtěl vyprávět. A pokud vás moje řádky zaujaly, mám pro vás jednoduchou nabídku: zkuste to s dobrem, má pozoruhodné vlastnosti – nedá se vytunelovat, nezreziví, není hmotné a tak vám ho nikdo neukradne. Zkuste to s dobrovolnictvím, třeba s pražským Okamžikem, tedy s jeho Dobrovolnickým centrem pomoci nevidomým, nebo to zkuste s někým jiným. To je jedno.

Zažijete ne jeden hřejivý pocit a lidé jako já se možná dočkají více pomáhajících dobrovolníků a příjemných hlasů, které jim v nějaké nesnadné chvíli řeknou: „Dobrý den, mohu vám nějak pomoci?“

## ZÁVĚR

Předkládaná bakalářská práce shrnuje výsledky výzkumného šetření, ve kterém jsme se zabývali fenoménem dobrovolnictví. Výzkumný problém byl definován otázkou: Jak koordinátoři vnímají dobrovolnictví v kontextu změn, které přinesl jeho rozvoj v posledních letech? Zabývali jsme se výzkumem hodnot a motivací dobrovolníků a jejich vzájemným vztahem, zkoumali jsme nástroje pro posilování a rozvoj dobrovolnické komunity, analyzovali jsme postoj veřejnosti a médií k dobrovolnictví a v neposlední řadě byla pozornost věnována atributům, které podporují angažovanost samotných koordinátorů.

Práce je určena pro všechny zájemce o tematiku dobrovolnictví a může být inspirací pro začínající koordinátory dobrovolníků v nejrůznějších typech neziskových organizací či dobrovolnických center.

Výsledky práce jsou shrnuty v samotné analýze a diskusi. Navrhujeme i konkrétní opatření. V teoretické části jsme i shrnuli efektivní strategie koordinátorů při práci s dobrovolníky. K výsledkům jsme došli pomocí kombinace kvalitativní a kvantitativní strategie.

V životě každého člověka přijde chvíle, kdy by jej oslovilo pomáhání druhým. Ovšem ne každý si tuto chvíli uvědomí a využije ji. A to je role dobrovolnických center. Dobrovolnictví je obohacujícím prvkem občanské společnosti a vyplatí se jej podporovat.

Ambicí této práce bylo nastínit význam dobrovolnictví jako příležitosti pro rozvoj komunit a potažmo i uplatnění pro sociální pedagogiku. Pokud pořád budou mezi námi lidé, kteří budou ochotni nezištně pomoci druhému, máme naději pro život ve stále lepším světě.

## POUŽITÉ INFORMAČNÍ ZDROJE

1. BORTLÍKOVÁ, L. *Význam programu Pět P pro dobrovolníky*. Brno: Masarykova univerzita, Pedagogická fakulta, 2008. 78 s. Vedoucí diplomové práce Lenka Gulová
2. BRUMOVSKÁ, T., MÁLKOVÁ, G. *Typologie dynamiky mentoringového vztahu v programu Big Brothers Big Sisters/ Pět P. Závěrečná zpráva z výzkumu na téma: Výchova k dobrovolnictví – mentoring*. Praha: Národní institut dětí a mládeže, 2008
3. BRUMOVSKÁ, T., SEIDLOVÁ, G. *Mentoring, Výchova k profesionálnímu dobrovolnictví*. Praha: Portál, 2010. 150 s. ISBN 978-80-7367-772-5
4. ČERNÁ, L. a kol. *Manuál programu Pět P (Big Brothes Big Sisters) v České republice*. Praha: Asociace Pět P v ČR, 2004. 36 s.
5. Dobrovolnická služba [online]. Dostupné: <http://www.mvcr.cz/clanek/dobrovolnicka-sluzba-500539.aspx> [cit. 2012-16-03]
6. DUBOIS, D. – KARCHER, M. *Handbook of Youth Mentoring*. Kalifornia: Sage Publications, Inc., 2005. 596 s. ISBN 0-7619-2977-0.
7. EBY, L. T. - ALLEN, T. D. Further Investigation of Protégés' Negative Mentoring Experiences: Patterns and Outcomes. *Group & Organization Management*, December 2002, vol. 27, no. 4, s. 456- 479. ISSN 1059-6011
8. EHLERS, A., NAEGELE, G., REICHERT, M. *Volunteering by older people in the EU*. Dublin: European Foudnation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2011
9. EYRE, L. *Jak naučit děti hodnotám*. Praha: Portál, 2007. 156 s. ISBN 978-80-7367-275-1
10. FRIČ, P. a kol. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice*. Praha: NROS a AGNES, 2001

11. FRIČ, P., POSPÍŠILOVÁ, T. a kol. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví ve společnosti 21. století*. Praha: 2010
12. GULOVÁ, L. *Sociální práce pro pedagogické pracovníky*. Praha: Grada, 2011. 208 s. ISBN 978-80-247-3379-1
13. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. 407 s. ISBN 80-7367-040-2
14. KERN, H. et al. *Přehled psychologie*. Praha: Portál, 1999. 287 s. ISBN 80-7367-121-2
15. KITLIŇSKÁ, J. *Dobrovolnictví jako příležitost k mezigeneračnímu učení*. Sociální práce, 2013, roč. 12, č. 4, s. 126. ISSN 1212-6204
16. KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál, 2008. 215 s. ISBN 978-80-7367-383-3
17. KRAUS, B., POLÁČKOVÁ, V. et. al. *Člověk, prostředí, výchova*. Brno: Paido, 2001.
18. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. 380 s. ISBN 80-7178-548-2
19. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. 287 s. ISBN 80-7178-549-0
20. MICHÁLEK, M. *Dobry den, mohu Vám nějak pomoci?* [online]. Dostupné: <http://www.dobrovolnik.cz/clanky/pribehy-dobrovolniku/dobry-den-mohu-vam-nejak-pomoci/> [cit. 2013-03-14]
21. PARIS, A., HEATH, J. HASSAN, M. *Changing the face of social services – volunteers adding value in service delivery*. London: National Centre for Volunteering, 2003
22. *Program KOMPAS* [online]. Dostupné: <http://www.dcul.cz/stranky/programy-kompas.htm/> [cit. 2013-03-21]
23. *Rada dobrovolnických center* [online]. Dostupné: [http://www.dcul.cz/stranky-programy\\_rada\\_dc.htm/](http://www.dcul.cz/stranky-programy_rada_dc.htm/) [cit. 2013-03-21]



- 24.** ROCHERSTER, C., PAINE, A. E., HOWLETT, S., ZIMECK, M. *Volunteering and Society in the 21st. Century*. Hampshire: Palgrave Macmillan. 2010
- 25.** SANCHEZ, M. (Ed.). *Intergenerational Programms: Towards a Society for All Ages*. Barcelona: ObraSocial Fundcion La Caixa, 2007.
- 26.** STEBBINS, R. A. (1996). Volunteering: a serious leisure perspective. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 25 (2), 211-224.
- 27.** ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. 384 s. ISBN 978-80-7367-313-0
- 28.** TOŠNER, J., SAZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál, 2002. 149 s. ISBN 80-7178-514-8
- 29.** *Ve dvou se to lépe táhne* [online]. Dostupné: <http://www.lata.cz/ve-dvou-se-to-lepe-tahne/> [cit. 2013-03-21]
- 30.** *Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě* [online]. Dostupné: <http://www.dobrovolnik.cz/mporadna/zakon-o-dobrovolnicke-sluzbe/> [cit. 2012-02-25]

# **PŘÍLOHY**

**I. Soubor otázek pro polostrukturovaný rozhovor s koordinátory dobrovolníků**

**II. Dotazník pro dobrovolníky**

**III. Kodex dobrovolníka**

## **Příloha číslo I**

### **Soubor otázek pro polostrukturovaný rozhovor s koordinátory dobrovolníků**

- 1) Co tvoří hlavní pilíře dobrovolnictví? Na čem je postaveno? Co musí být splněno, aby to celé fungovalo?
- 2) Mluvíme-li o dobrovolnické komunitě – co je pro toto prostředí, respektive skupinu lidí typické?
- 3) Zaměříme-li se na soudržnost této komunity – co ji utváří a upevňuje?
- 4) Existují nějaké nástroje, jak by se dala dobrovolnická komunita posílit?
- 5) Jaký je vztah mezi člověkem – dobrovolníkem a jeho žebříčkem hodnot?
- 6) Jak přistupují k dobrovolnictví různé generace? Dají se tyto přístupy nějakým způsobem zobecnit a charakterizovat? Co je pro jednotlivé generace typické?
- 7) Co Vám při každodenní práci pomáhá, co je Vám oporou? Co vás nabíjí?
- 8) Co Vám práci naopak ztěžuje a komplikuje?
- 9) Je něco, co byste pro svou práci potřebovali a čeho se Vám nedostává?
- 10) Můžete popsat, co všechno je obsahem Vaší práce? Jak třeba vypadá Váš pracovní den?
- 11) Jak vnímáte úlohu současných médií ve vztahu k dobrovolnictví?
- 12) Co Vám přinesl Evropský rok dobrovolnictví vyhlášený na rok 2011?
- 13) Jak hodnotíte současný postoj široké veřejnosti k dobrovolnictví?

## Příloha číslo II

### DOTAZNÍK pro dobrovolníky

Dobrý den, jmenuji se Jan Panocha a ukončuji studium sociální pedagogiky na Pedagogické fakultě Univerzity J. E. Purkyně v Ústí nad Labem. Součástí mé bakalářské práce s názvem Dobrovolnictví jako specifická forma rozvoje komunity je výzkum, jehož jednou částí je šetření mezi dobrovolníky, kteří působí při dobrovolnických centrech Ústeckého a Karlovarského kraje. Obracím se tedy na Vás s žádostí o pomoc při vyplnění tohoto dotazníku. Ujišťuji Vás, že dotazník je anonymní a Vaše odpovědi nebudou zneužity. Velmi Vám děkuji za spolupráci. Jan Panocha

#### 1. Jaké je Vaše pohlaví?

- jsem žena
- jsem muž

#### 2. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- nemám dokončené základní vzdělání
- mám základní vzdělání
- jsem vyučený(á)
- středoškolské s maturitou
- vyšší odborné
- vysokoškolské

#### 3. Jaký je Váš vztah k víře?

- jsem ateista
- jsem věřící
- nejsem věřící s konkrétním vyznáním, ale věřím v určité věci

#### 4. Jaký je Váš rodinný stav?

- svobodný(á)
- ženatý, vdaná
- partner(ka)
- rozvedený(á)
- vdovec, vdova

#### 5. Jaká je Vaše ekonomická aktivita?

- jsem student
- jsem zaměstnanec
- jsem podnikatel
- jsem nezaměstnaný
- jsem důchodce
- jsem na rodičovské dovolené

#### 6. Popište, jaké jsou Vaše nejvyšší hodnoty v životě.

**7. Co Vás přimělo stát se dobrovolníkem?**

- viděl(a) jsem nabídku na letáku, na internetu a šel(šla) jsem do toho
- mám kamaráda, který je dobrovolníkem a chtěl(a) jsem to zkusit
- chtěl(a) jsem nějakým způsobem lidem pomoci
- potřebuji praxi
- chtěl(a) jsem vědět, co to obnáší

**8. Jakou jste si vybral(a) cílovou skupinu klientů, popřípadě oblast dobrovolnické služby?**

**9. Kdybyste měl(a) tu možnost vybrat si z této nabídky, jaká by se Vám líbila oblast dobrovolnické pomoci?**

- pomoc při ochraně životního prostředí (např. čištění lesa od odpadků)
- pomoc při ochraně kulturního dědictví (např. oprava kostela, hradu)
- pomoc lidem (např. dětem, seniorům, nemocným, nezaměstnaným)
- pomoc při vzdělávání (např. doučování)
- pomoc v kultuře (např. třídění knih)

**10. Účastnil(a) jste se výcviku na začátku své dobrovolnické služby?**

- ano
- ne

**11. Jaký význam má pro Vás supervize?**

- mohu říci své problémy
- mohu sdílet své radosti
- rád(a) se setkávám s ostatními dobrovolníky
- získávám sebedůvěru, nabíjí mne to
- nemá to žádný význam
- nemáme supervize
- jiný, jaký?

**12. Jak hodnotíte spolupráci s koordinátorem dobrovolníků?**

- spolupráce je výborná
- spolupráce je velmi dobrá
- spolupráce je dobrá
- spolupráce je neuspokojivá

**13. Popište, co byste rád(a) změnil(a) v dobrovolnickém programu, ve kterém působíte?**

**14. Seřad'te cíle Vaší dobrovolnické služby dle důležitosti od 1 do 6.**

- získání praxe
- získání zkušeností a dovedností
- spokojenost klienta
- získání osvědčení
- zapojení do života organizace
- setkávání s ostatními dobrovolníky

**Děkuji Vám za vyplnění tohoto dotazníku, velmi si Vaší pomoci cením.**

## Příloha číslo III

### Kodex dobrovolníka

- Dobrovolníkem je každý, kdo ze své dobré vůle, ve svém volném čase a bez nároku na finanční odměnu vykonává činnost ve prospěch jiných lidí.
- Dobrovolníkem se může stát v podstatě kdokoliv, protože každý z nás umí něco, co může nabídnout druhým.
- Důvodů, proč se lidé stávají dobrovolníky, je velké množství. Dobrovolná činnost jim může přinést pocit užitečnosti, nové zkušenosti, kontakty, nové dovednosti a mnoho dalšího.
- V každém případě je důležité, aby činnost dobrovolníka probíhala pod záštitou organizace, která poskytne dobrovolníkovi potřebné zázemí.

### Práva a povinnosti dobrovolníka:

- Právo dostat úplné informace o poslání a činnosti organizace, ve které chce dobrovolník pomoci.
- Právo dostat úplné informace o činnosti, kterou by měl dobrovolník vykonávat, včetně její obsahové a časové náplně.
- Právo na činnost, která bude naplňovat očekávání dobrovolníka.
- Kontakt a spolupráce s koordinátorem dobrovolníků nebo jinou osobou, která je pověřena kontaktem s dobrovolníky v dané organizaci.
- Kontakt a spolupráce s osobou, která dobrovolníkovi činnost zadává a zpět ji od něj přijímá.
- Právo na zaškolení, výcvik, trénink.
- Právo na supervizi (setkání, kdy dobrovolník může sdělit své pocity, zkušenosti, problémy i úspěchy) - individuálně či ve skupině společně s jinými dobrovolníky působícími v organizaci.
- Právo říci „ne“, pokud činnost nebude vyhovovat zájmům a schopnostem dobrovolníka.
- Právo vědět, zda vykonaná činnost byla efektivní – možnost účastnit se hodnotícího procesu.
- Právo být za dobře vykonanou činnost morálně ohodnocen.
- V případě neuspokojivé spolupráce právo opětně kontaktovat Dobrovolnické centrum se žádostí o nabídku dalších dobrovolných aktivit.
- Dobrovolník se zavazuje, že bude sjednanou činnost vykonávat osobně, podle svých schopností a znalostí.
- Dobrovolník je povinen řídit se pokyny pověřeného zástupce organizace.
- Dobrovolník se zavazuje, že se bude při své činnosti řídit principy organizace a bezpečnostními předpisy organizace. Odchýlí-li se od těchto předpisů, zodpovídá za případnou způsobenou škodu.
- Dobrovolník zachovává úplnou mlčenlivost o informacích získaných o klientech (osobní údaje, zdravotní stav, majetkové poměry apod.) nebo při své činnosti v organizaci (informace získané ze supervizních a evaluačních setkání, především skutečnosti týkající se druhých dobrovolníků, informace týkající se svěřených dokumentů a právních dokumentů, informace o spolupracujících organizacích). Dále se zavazuje neposkytovat sdělovacím prostředkům žádné informace o „programu“ bez dohody s DC, s výjimkou obecných informací a jeho cílech.
- Dobrovolník se účastní všech školení a výcviků potřebných pro výkon své činnosti v organizaci.
- Plní úkoly, ke kterým se zavázal.
- Je spolehlivý.
- Nezneužívá projevené důvěry.
- Požádá o pomoc, kterou při své činnosti potřebuje.
- Zná a bere na vědomí své limity (časové, zdravotní atd.).
- Je „týmovým hráčem“.
- Ztotožňuje se s posláním organizace, pro kterou činnost vykonává a dle toho ji navenek prezentuje.