



TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI
Fakulta přírodovědně-humanitní
a pedagogická



Dobrovolnictví na Liberecku

Bakalářská práce

Studijní program: B7508 – Sociální práce
Studijní obor: 7502R024 – Sociální práce a penitenciární péče
Autor práce: **Adéla Roubíčková**
Vedoucí práce: Mgr. Andrea Brožová Doubková



TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI
Fakulta přírodovědně-humanitní a pedagogická
Akademický rok: 2013/2014

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: Adéla Roubíčková
Osobní číslo: P12000518
Studijní program: B7508 Sociální práce
Studijní obor: Sociální práce a penitenciární péče
Název tématu: Dobrovolnictví na Liberecku
Zadávající katedra: Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cíl bakalářské práce: Popsat činnost dobrovolníků a analyzovat jejich roli v organizaci. Zjistit, zda je dobrovolník vnímán jako plnohodnotný člen týmu a zda se tak i sám cítí. Identifikovat motivy vedoucí k dobrovolnictví.

Požadavky: Formulace teoretických východisek, příprava výzkumu, sběr dat, interpretace a vyhodnocení dat, formulace závěrů.

Metody: Dotazník.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

BRUMOVSKÁ, T., SEIDLOVÁ, G., 2010. Mentoring - výchova k profesionálnímu dobrovolnictví. 1. vyd. Praha: Portál. 152 s. ISBN 978-80-7367-772-5.

Dobrovolníci v neziskových organizacích. 1. vyd. Praha: ICN, 2001. 24 s. ISBN 80-86423-05-0.

MATOUŠEK, O., aj., 2003. Metody a řízení sociální práce. 1. vyd. Praha: Portál. 395 s. ISBN 978-80-7367-502-8.

SOZANSKÁ, O., TOŠNER, J., 2006. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. 2. vyd. Praha: Portál. 152 s. ISBN 80-7367-178-6.

ŠIMKOVÁ, S., 2011. Dobrovolníci mění svět. 1. vyd. Praha: Národní institut dětí a mládeže MŠMT. 119 s. ISBN 978-80-87449-15-8.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Andrea Brožová Doubková

Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky

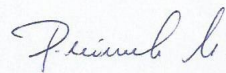
Datum zadání bakalářské práce: 23. dubna 2014

Termín odevzdání bakalářské práce: 24. dubna 2015



doc. RNDr. Miroslav Brzezina, CSc.
děkan

L.S.



PaedDr. ICLic. Michal Podzimek, Th.D, Ph.D.
vedoucí katedry

V Liberci dne 23. dubna 2014

Prohlášení

Byla jsem seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím mé bakalářské práce a konzultantem.

Současně čestně prohlašuji, že tištěná verze práce se shoduje s elektronickou verzí, vloženou do IS STAG.

Datum: 2.9.2016

Podpis: Zuzana Holá

Poděkování

Děkuji paní Mgr. Andree Brožové Doubkové, vedoucí bakalářské práce, která mi byla nápomocna svými cennými radami po celou dobu tvorby bakalářské práce.

Další poděkování patří všem dobrovolníkům, které jsem oslovila a kteří se podíleli na vyplňování dotazníků. Bez jejich vstřícnosti by nemohla být bakalářská práce realizována. V neposlední řadě děkuji své rodině, za to, že mi byla po celou dobu mého studia oporou, zejména své mamince Jitce, dcerám Aiche a Amélii a svému muži Josefovi. Také děkuji svému otci Lud'kovi, který v počátku mého studia zemřel a jeho poslední slova byla, že je nesmírně rád, že studuji.

Adéla Roubíčková

Název bakalářské práce: Dobrovolnictví na Liberecku

Jméno a příjmení autora: Adéla Roubíčková

Akademický rok odevzdání bakalářské práce: 2015/2016

Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Andrea Brožová Doubková

Anotace

Bakalářská práce se zabývá dobrovolnictvím na Liberecku. Cílem bakalářské práce je popsat činnost dobrovolníků a analyzovat jejich roli v organizaci. Zjistit, zda je dobrovolník vnímán jako plnohodnotný člen týmu a zda se tak i sám cítí. Identifikovat motivy vedoucí k dobrovolnictví. V teoretické části jsou vymezeny pro práci důležité pojmy: dobrovolník, klient, motivace vedoucí k dobrovolné činnosti. Další kapitoly práce se věnují historii dobrovolnictví v ČR a ve světě, vymezují bariéry a rizika motivace dobrovolníků. V empirické části jsou představeny výsledky výzkumu, který se zaměřil na zjištění, jak jsou dobrovolníci na Liberecku motivováni pro vykonávání dobrovolnické činnosti. Motivace vedoucí k dobrovolnictví jsou dle výzkumu zejména pomoc druhým, smysluplná činnost, užitečné naplnění volného času, morální odpovědnost, ale také výzva a získání nových zkušeností.

Klíčová slova: dobrovolník, význam dobrovolnictví, koordinátor dobrovolníků, dobrovolnický program, klient, motivace, altruismus, historie dobrovolnictví.

Title of the bachelor thesis: Volunteering in the Liberec region

Author: Adéla Roubíčková

Academic year of the bachelor thesis submission: 2015/2016

Supervisor: Mgr. Andrea Brožová Doubková

Summary

The bachelor's thesis concerns with voluntary works in the region of Liberec. The aim is to describe the work of volunteers and to analyse their role in an organisation. To ascertain whether a volunteer is regarded as a fully-fledged member of the team and if he feels like the one. To identify the incentives leading to voluntary works.

Important terms for the work are defined in the theoretic part: a volunteer, a client, motivation leading to voluntary work. Further chapters deal with the history of voluntary works in the Czech Republic and around the world, the obstacles and risks of volunteers' motivation. The survey focused on motivation of volunteers in the region of Liberec. The results proved that volunteers mostly regard themselves as beneficial to their clients. But it isn't clear whether they regard themselves as fully-fledged members of the team. According to the survey, the motives leading to voluntary works is mainly helping the others, meaningful activities, an effective free time fulfilment, moral responsibility, but also challenges and gaining new experience.

Key words: volunteers, the importance of voluntary works, a coordinator of volunteers, voluntary program, a client, motivation, altruism, the history of voluntary works.

Obsah

Úvod.....	10
Teoretická část.....	13
1. Dobrovolnictví.....	13
1.1 Dobrovolnictví a jeho význam.....	13
1.2 Dobrovolnický program a role koordinátora dobrovolníků.....	16
1.3 Dobrovolník a klient.....	19
2. Historie dobrovolnictví.....	21
2.1 Historie dobrovolnictví v Čechách.....	21
2.2 Historie dobrovolnictví ve světě.....	22
3. Motivace dobrovolnictví.....	24
3.1 Altruismus v dobrovolnictví.....	24
3.2 Druhy altruismu.....	24
3.3 Bariéry a rizika motivace dobrovolníků.....	26
Empirická část.....	28
4. Cíl, výzkumné otázky.....	28
5. Prezentace získaných dat.....	29
6. Výsledky průzkumu a navrhovaná opatření.....	47
Závěr.....	49
Použité zdroje.....	51
Seznam příloh.....	53

Seznam grafů

Graf č. 1: Věk respondentů	29
Graf č. 2: Pracovní zařazení respondentů mimo dobrovolnou činnost.....	30
Graf č. 3: Čas strávený dobrovolnou činností.....	31
Graf č. 4: Zdroj dobrovolné činnosti.....	32
Graf č. 5: Zda je dobrovolník přínosem pro organizaci.....	34
Graf č. 6: Zda je dobrovolník přínosem pro klienta.....	35
Graf č. 7: Představení dobrovolnického plánu dobrovolníkovi dané organizace.....	36
Graf č. 8: Dobrovolník jako plnohodnotný člen týmu.....	38
Graf č. 9: Délka předpokládané dobrovolné služby.....	40
Graf č. 10: Psychologická nebo supervizní pomoc pro dobrovolníky.....	42
Graf č. 11: Smlouva o dobrovolnictví.....	43
Graf č. 12: Přítomnost koordinátora dobrovolníků v organizaci.....	44
Graf č. 13: Odměna od organizace za dobrovolnou službu.....	45

***„Dárcovství a dobrovolnictví tvoří podstatu filantropie.“ (Pavol Frič a kol.)
"V tomto životě nemůžeme dělat velké věci. Můžeme dělat jen malé věci s velkou
láskou." (Matka Tereza)***

Úvod

Otázkou dobra a zla se zabývá společnost od nepaměti, a tak jistá filantropie provází lidstvo od počátku své existence.

Bakalářská práce se zabývá dobrovolnictvím na Liberecku. Cílem bakalářské práce je popsat činnost dobrovolníků a analyzovat jejich roli v organizaci. Zjistit, zda je dobrovolník vnímán jako plnohodnotný člen týmu a zda se tak i sám cítí. Identifikovat motivy vedoucí k dobrovolnictví. Co vede dobrovolníky k tomu, aby bez finanční odměny pomáhali druhým lidem? Jsou dobrovolníci spokojeni v rámci dobrovolných programů se svou dobrovolnou činností? Cítí se v kolektivu jako plnohodnotní členové týmu, nebo je jim dáváno najevo, že dělají činnost, na kterou nemají ostatní zaměstnanci čas? Co jim dobrovolnictví přináší?

Dobrovolnictví je pro autorku celoživotním tématem, již z důvodu postiženého člena rodiny; tuto činnost vykonává od svých třinácti let v rámci pomoci sestře v rodinném prostředí. Proto role dobrovolníka v sociálních službách je pro autorku tématem k zamyšlení a vytvořením výzkumné otázky, zda je dobrovolník plnohodnotným členem týmu v dané organizaci, zda jsou v organizacích vytvořeny dobrovolnické programy a jaká je motivace dobrovolníků pro vykonávání této činnosti. A motivace pro dobrovolnickou službu bude stěžejní výzkumná otázka v této bakalářské práci.

V teoretické části se autorka bude věnovat definování dobrovolnictví z různých pohledů. Není pravda, že dobrovolnictví vykonávají primárně finančně zajištění jedinci s dostatkem volného času. Autorka se setkala s lidmi, kteří dobrovolnou činnost vykonávají, jelikož jsou momentálně nezaměstnaní a svůj volný čas chtějí smysluplně využít. Jsou to také často ženy na rodičovské dovolené, kde vykonávají takovou dobrovolnickou službu, při které mohou mít své dítě u sebe (výlety, doučování,

setkávání se seniory). Dnešní společnost založená na konzumu a „honbě“ za penězi je k dobrovolnictví v sociálních službách často skeptická, nechápající a někdy to může mít až pejorativní podtext, když se řekne „*jsem dobrovolníkem*“. Z naší společnosti se vytratily tradice, jsme hnáni vpřed bez ohledu na druhé a právě ohled na druhé může člověka obohatit a rozšířit mu pohled na společnost, ve které žijeme.

Cílem teoretické části bakalářské práce je vymezení klíčových pojmů, historie dobrovolnictví u nás a ve světě a popis motivačních hledisek a mechanismů vedoucích k tomu, že se člověk stane dobrovolníkem.

V teoretické části této práce se autorka věnuje vymezení pojmu dobrovolnictví, jeho významu ve společnosti. Nahlíží zde také na pojem dobrovolník a další pojmy, se kterými je dobrovolnictví neodmyslitelně spojeno. Další kapitola této práce se zabývá historií dobrovolnictví jak u nás, tak ve světě, popisuje srovnání funkčnosti a směr, kterým se dobrovolnictví u nás a ve světě ubírá. V poslední kapitole se autorka zaměřuje na motivaci dobrovolníků skrze altruismus, jako jeden z motivačních prvků vedoucí člověka k rozhodnutí stát se dobrovolníkem.

Za rozvoj problematiky dobrovolnictví a s ním spojené literatury se u nás nejvíce zasadili PhDr. Jiří Tošner, PhDr. Olga Sozanská, Pavol Frič a dále např. organizace Hestia, která je zastřešující organizací pro vysílání dobrovolníků dle jejich zaměření a přání. Dostupné odborné literatury v češtině na toto téma zatím není mnoho, na rozdíl od západní Evropy či USA, kde již jak organizovanost, tak vědomí a pohled společnosti na dobrovolnictví je ve značném náskoku.

Cílem empirické části je analýza a vyhodnocení dat z dotazníků, určeným dobrovolníkům v organizacích na Liberecku, jejich motivace, role a pocitové vnímání jejich dobrovolnické služby.

V empirické části autorka analyzuje sběr dat, která získala formou dotazníků. Cílem je zjistit, co je motivujícím prvkem pro člověka stát se dobrovolníkem. Jak se cítí při vykonávání dobrovolné činnosti v organizaci, a také zda k dobrovolné činnosti inklinují podobně smýšlející, věkově a profesně podobní lidé nebo zda jsou jejich motivace, osobnostní a charakteristické rysy zcela odlišné. Zkusit analyzovat obraz dobrovolníka s jeho motivačními, charakterovými a osobnostními faktory.

Smyslem BP je, aby byla motivací pro lidi, kteří s dobrovolnou činností nemají

zkušenosti a přemýšlejí, že by chtěli tuto zkušenost absolvovat. Aby se nebáli vstoupit do neznámých vod a aby tato zkušenost byla přínosem pro ně samé i okolí. Protože člověk nezištně pomáhající může být sám pro sebe vzorem a sám sebe si vážit, i když se třeba zrovna nenachází v příznivé životní situaci, touto zkušeností se může posunout dál a nestydět se za to, že pomáhá bez finančního ohodnocení, právě naopak, být na sebe hrdý i v tomto „zrychleném a technicky dokonalém světě“.

"Nejlepší způsob jak najít sám sebe, je ztratit sám sebe ve prospěch ostatních."

(Mahátma Gándhí)

Teoretická část

Text v teoretické části se zaměřuje na dobrovolníky, jejich činnost, význam, historii a motivaci vedoucí k dobrovolné službě. Jedná se o část práce, která je východiskem pro empirickou část.

1. Dobrovolnictví

1.1 Dobrovolnictví a jeho význam

V odborné literatuře se můžeme setkat s mnoha definicemi dobrovolnictví. Dobrovolnictví je neplacená a nekariérní činnost, kterou lidé vykonávají proto, aby pomohli svým bližním, komunitě nebo společnosti (Matoušek 2003, s. 54). Dobrovolníci vykonávají tuto činnost bez nároku na odměnu. V České republice upravuje činnost dobrovolníků zákon č. 198/2002 Sb, o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), ve znění pozdějších předpisů, v platném znění. Matoušek (2003) také uvádí zajímavý sociologický poznatek; kdy poukazuje na to, že v zahraničí jsou dobrovolníci zejména z řad nezaměstnaných lidí, žen v domácnosti či penzistů. Ale v České republice jsou to většinou studenti, kteří tuto činnost vykonávají, ať již z důvodu praxe ke svému studiu či z morálního hlediska.

„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. Kromě toho je dobrovolnictví stále častěji nahlíženo jako řešení krize sociálního státu, jako pomoc sociálně slabým, řešení problémů seniorů či naopak mladých lidí“ (Hest 2016).

Ptáme se, jak to, že v zahraničí dobrovolnická činnost jde napříč spektrem společnosti, kdežto u nás směřuje zejména na věkovou hranici studentů? Dle názoru autorky je to způsobeno předsudkem v naší společnosti z dob totalitního režimu, kdy dobrovolníci byli lidé, kteří pomáhali při agitačních akcích, povinných brigádách

a v zájmu socialistické republiky. A do dnešních dní to má řada lidí takto zakódováno.

V zákoně o dobrovolnictví je definice dobrovolnictví uvedena jako dobrovolnická služba, která může být krátkodobá nebo dlouhodobá, pakliže je vykonávána déle než tři měsíce.

Dále zákon rozlišuje v paragrafu 2, že v dobrovolnické službě poskytuje dobrovolník tři různé služby:

- a) *„pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních, menšin, imigrantům, osobám ve 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 bodě a), nebo*
- c) *pomoc při uskutečňování rozvojových programů a v rámci operací, projektů a programů mezinárodních organizací a institucí, včetně mezinárodních nevládních organizací“ (Zákon č. 198/2002 Sb., § 2).*

Bakalářská práce je zaměřena na dobrovolnictví v sociálních službách. Je velké spektrum dobrovolnické služby, kterou může člověk vykonávat. Vznik tohoto zákona pomohl k lepší uchopitelnosti výkladu dobrovolnictví. Dobrovolník i organizace se může opřít o legislativní výklad, jelikož do té doby byla spousta názorů, které se lišily a které byly laicky formulovány. Společností ne úplně dobře přijaty, právě z důvodu, že dobrovolník činí dobrovolnou službu bez nároku na odměnu a ve svém volném čase. Některým lidem se toto mohlo zdát přinejmenším zavádějící a stále v tom hledali jiný význam dobrovolné činnosti, než je jeho podstata. Zákon dal tyto dohady do určité formy a nastavil vodítko, jak dobrovolnickou službu uchopit, a to jak ze strany organizace, tak ze strany dobrovolníka. Zákon byl schválen 24.5. 2002 a nabyl účinnosti 1.1.2003, vznikal tedy rok poté, kdy byl vyhlášen rok 2001 mezinárodním rokem dobrovolnictví organizací OSN, což byl dobrý podnět k tomu, že bylo u nás dobrovolnictví ukotveno zákonem.

Dobrovolnictví je veřejná prospěšná činnost, která je chápána jako ochota člověka dát část svého času a sil ve prospěch potřebné organizace nebo člověka, aniž

by příjemce pomoci byl vázán přátelskými nebo 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“ (Dobrovolník 2001).

Autorka by mohla svou činnost dobrovolníka definovat jako podporu a příležitost ukázat svět očima zdravých jedinců. Také jako průvodce světem lidí bez postižení. Dobrovolník je „člověk, který bez nároku na finanční odměnu věnuje svůj čas, svoji energii, vědomosti, dovednosti ve prospěch ostatních lidí ve společnosti“ (Tošner, Sozanská 2002, s. 35).

V zákoně o dobrovolnictví se uvádí, že dobrovolníkem se může stát fyzická osoba:

- a) „starší 15 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby na území České republiky,
- b) starší 18 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby v zahraničí, která se na základě svých vlastností, znalostí a dovedností svobodně rozhodne poskytovat dobrovolnickou službu. Dobrovolník vykonává dobrovolnickou službu na základě smlouvy uzavřené s vysílající organizací. V případě dlouhodobé dobrovolnické služby nebo v případě krátkodobé dobrovolnické služby, k jejímuž výkonu je dobrovolník vyslán do zahraničí, musí být tato smlouva písemná.“

Je-li fyzická osoba v pracovněprávním vztahu, služebním poměru, členském poměru nebo je-li žákem nebo studentem, vykonává jako dobrovolník dobrovolnickou službu mimo svůj pracovněprávní vztah, služební poměr, členský poměr, školní vzdělávání nebo studium.“

Takto vymezené dobrovolnictví je založeno na svobodné vůli. Jestliže nastoupím jako dobrovolník do organizace, kterou si vyberu, mám právo volby a je to čistě svobodné rozhodnutí.

Význam dobrovolnictví můžeme definovat na třech úrovních:

1) **co dobrovolnictví dává samotnému dobrovolníkovi:** Dobrovolníkovi samotnému přináší dobrovolnictví mnoho aspektů jak sociálních, emocionálních, tak profesních. Může si zde prohloubit profesní poznatky, získat nové zkušenosti, poznat život jiných sociálních skupin, jejich kulturu, najít si přátele, vyplnit smysluplně volný čas, posiluje sebevědomí, svou vlastní užitečnost či potřebnost. Nezaměstnanému či důchodci umožní neztratit pracovní návyky. Dobrovolník se může cítit užitečným

a nápomocným pro druhé.

2) čím obohacuje organizaci, pro kterou dobrovolnou činnost vykonává:

Dobrovolník zde může být psychickou podporou pro klienta, jelikož zaměstnanci nemají již dostatek času na tuto podporu, a to zejména v nemocnicích a domovech důchodců, kde se zaměstnanci starají o fyzický stav klienta. Dále při jednorázových akcích, kdy dané organizace nemají finanční prostředky na brigádníky, kteří by jim pomohli při organizaci např. benefičních koncertů, slavnostích aj. Dále je pro organizaci významná zpětná vazba, nové nápady, zlepšení od dobrovolníka, který je nezatížený pracovními povinnostmi a plněním úkolů jako zaměstnanci. Dobrovolník může přispět k propagaci dané organizace, jelikož se ve svém okolí, rodině, v zaměstnání zmíní o vykonávání dobrovolné činnosti pro tuto organizaci, a tím se o organizaci dozvídá větší okruh lidí.

3) co dobrovolník přináší společnosti: Podporuje občanskou aktivitu, zapojuje občany do vytváření vlastního životního prostoru, podporuje solidaritu mezi lidmi. Dobrovolnictví dává prostor pro sociální začlenění nezaměstnaných, důchodců, matek na rodičovské dovolené. *„Hlavním cílem rozvoje dobrovolnictví je posílení sociální soudružnosti ve společnosti. Dobrovolná činnost vnáší do moderní společnosti sociální rozměr, na kterém je její fungování životně závislé. Bez stabilního sociálního prostředí i ta nejvyspělejší společnost nemůže fungovat. Proto je tedy rozvoj dobrovolnictví jedním z nejvýznamnějších současných moderních trendů“* (Šormová, Klégrová 2006, s. 13).

1.2 Dobrovolnický program a role koordinátora dobrovolníků

„V organizaci musí mít především jasnou a konkrétní představu o tom, jaká bude přesně činnost dobrovolníků, jak dlouho bude trvat, komu budou dobrovolníci za svou práci zodpovídat, kde bude jejich pracovní místo a případně jak budou oceněni.“ (ICN 2001. s.18) Nelze podcenit přípravu na vstup dobrovolníka do organizace, jelikož on tuto práci vykonává bez nároku na finanční odměnu, je třeba dobrovolníka motivovat a dobrovolnický program postavit tak, aby byl příchozí dobrovolník v organizaci spokojen, a tak mohl dobře vykonávat svou práci. Koordinátor dobrovolníků by měl mít značné manažerské zkušenosti, aby nedocházelo v organizaci ke ztrátě dobrovolníků, jejich demotivaci z důvodu nepřijetí ostatními zaměstnanci, ale

naopak k nárůstu a spokojenosti dobrovolníků v dané organizaci. *„Hlavním úkolem koordinátora je organizovat práci tak, aby každý snadno a jednoznačně chápal, co se od něj i od ostatních žádá a očekává. Koordinátor zodpovídá za to, že dobrovolníci dobře plní svou práci, a vyžaduje, aby splnili vše, na čem se předem dohodli“* (ICN 2001. s.18)

Z formálního hlediska dobře složený a programově nastavený dobrovolnický program přispívá tzv. k profesionalizaci dobrovolnické činnosti. Zde je na místě uvést, že je třeba mít v organizaci koordinátora dobrovolnictví, který takové programy zpracovává a realizuje. Koordinátor je klíčovou postavou dobrovolnického managementu. Koordinuje, tedy nastavuje cestu dobrovolníka tak, aby nastala vzájemná souhra organizace, klienta a dobrovolníka a společně dosáhli cíle, který si vytyčili. Je to určitá forma sounáležitosti, spolupráce a souladu. Koordinátor zaštiťuje a zajišťuje v organizaci vše od výběru dobrovolníků, školení dobrovolníků, zpracování metodiky, vyhledávání vhodných dobrovolnických služeb pro dobrovolníky a jejich zařazení do chodu organizace. *„Koordinátor vede dobrovolníky a hodnotí jejich činnost, řeší vzniklá nedorozumění a problémy, hledá a organizuje příležitosti k poděkování dobrovolníkům, je kontaktní osobou mezi dobrovolníky, zaměstnanci, vedením i klienty organizace, udržuje styk s nejbližším dobrovolnickým centrem, s médii i dalšími organizacemi, zpracovává kodexy či práva a povinnosti dobrovolníků, případně pravidla mlčenlivosti, a vede potřebnou administrativu, jako jsou smlouvy s dobrovolníky, pojistné smlouvy apod. Jeho úkolem je vytvořit z různorodé skupiny dobrovolníků jeden celek, v němž si každý ponechává svoji samostatnost a svébytnost“* (Dobrovolník 2001).

Z pohledu vedení dobrovolnictví a jeho úspěšného nastartování v organizacích je doporučeno dodržet následující postup při zpracovávání dobrovolnického programu, který slouží jako osnova organizace Hestia pro akreditované kurzy MPSV:

Nejprve by měla v organizaci, kde chtějí přijímat dobrovolníky, proběhnout supervize, kde by se řešilo, jaké má organizace dosavadní zkušenosti s dobrovolníky, jaká je motivace organizace k přijímání dobrovolníků a možnost jejich využití v organizaci. Jaké možnosti činností může organizace dobrovolníkům nabídnout.

Dalším krokem by mělo být zpracování harmonogramu, jak se může dobrovolník do daných činností zařadit z hlediska vedení, zaměstnanců dané

organizace, klientů organizace. Zjistit zdroje dobrovolníků, jaké by měli mít vlastnosti přínosné pro organizaci a klienty. Zajistit jejich přípravu a zaškolení na dobrovolnickou činnost.

Zpracování časového plánu práce s dobrovolníky dle činnosti organizace a časových možností dobrovolníků.

Po uskutečnění těchto tří kroků může organizace začít naplňovat jednotlivé složky vlastní činnosti s dobrovolníky:

Výběr dobrovolníků – metody získávání dobrovolníků; je třeba počítat i s tím, že dobrovolnická fluktuace je častější než zaměstnanecká. Práce s dobrovolníky je stále se opakující a neustálý proces. U nás je nejvíce dobrovolníků z řad studentů, proto je třeba, aby v dobrovolnickém programu bylo přihlíženo na jejich školní či akademický rok. Koordinátor musí mít na paměti, že každý dobrovolník je jiný. Někdo přichází s konkrétní pomocí, jiný chce konat dobro a je mu jedno jak a kde. Proto je třeba s těmito zájemci pracovat individuálně, znát jejich motivy a zájmy, ale i potřeby organizace.

Výcvik dobrovolníků – zaškolení pro dobrovolnickou činnost v dané organizaci; je třeba seznámit uchazeče o dobrovolnictví s posláním a činností organizace, s její strukturou a náplní. Je třeba se s uchazečem seznámit, ukázat mu místo a vysvětlit mu roli v dané organizaci. Dle tohoto volíme délku a obsah školení. V průběhu se s dobrovolníkem seznamujeme, a tak mu můžeme doporučit konkrétní činnost či zaměření, kde by se dobrovolník mohl realizovat. U náročnějších programů je možné, že bude dobrovolník absolvovat celodenní či víkendové školení (např. dobrovolníci v nemocnicích), nebo i dlouhodobou přípravu rozdělenou do několika týdnů (např. dobrovolníci pro linku důvěry).

Supervize dobrovolníků – zde je nejvíce uplatňován model supervize podpůrné, supervizi lze ještě pojmut jako vzdělávací a řídicí. V této podobě je supervize s dobrovolníky zaměřena zejména na jejich pocitové vnímání dobrovolnictví a postoj k dané činnosti v organizaci. Supervize je vedena v neohrožujícím prostředí. Dobrovolník zde může vznést své pochybnosti a zároveň posílit své kompetence. Na této neutrální „půdě“ může dobrovolník vyřknout věci, které se mu nelíbí, nejdou mu, ohrožují ho nebo je dělat nechce a společně najít řešení tak, aby dobrovolníkovi i klientovi bylo společně dobře.

Evaluace dobrovolníků – hodnocení, které by mělo probíhat napříč celou organizací, je velice důležitý komunikační prostředek s okolním prostředím, kterému touto cestou říkám, jak se organizaci daří a také organizaci prezentuji na veřejnosti. I dobrovolník si zaslouží, aby jeho práce byla ohodnocena, evidována a dostala se do povědomí širší veřejnosti. Tím dává organizace jasně najevo, že dobrovolnictví má své místo a přínos pro organizaci jako celek.

„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. V neposlední řadě je úkolem managementu dobrovolnictví, aby byly v pořádku veškeré právní dokumenty a organizační věci dobrovolníků, jako jsou dohody a další dokumenty uzavírané mezi dobrovolníky a organizacemi“ (Dobrovolník 2001).

1.3 Dobrovolník a klient

„O kultuře služby uvažujeme jako o antropologickém faktu, a tudíž máme za to, že znaky fenoménu kultury služby hrají zásadní, ne-li rozhodující roli v míře efektivity, účinnosti a celkové prospěšnosti poskytované péče“ (Burda 2014, s. 205). Klient je člověk, který využívá nebo si platí dostupné služby či zboží. V antickém Římě toto vyznačovalo chráněnce, který byl závislý na svém patronovi. V dnešní době je to zejména zákazník. Ovšem v sociální práci se tyto dva významy úzce propojují. Klient je jak zákazník, tak v určitém slova smyslu i chráněncem, jelikož je mnohdy závislý na svém pečovateli, sociálním pracovníkovi, dobrovolníkovi nebo jiných osobách.

Pojem sociální pracovník je definován jako pracovník, který pracuje s určitou skupinou lidí ve společnosti znevýhodněnou, mohou to být jednotlivci, celé rodiny, komunity, menšiny a snaží se řešit problémy, které je sociálně vylučují ze společnosti. Také pracuje s přirozeně vytvořenými skupinami, což jsou např. party mládeže na městském sídlišti, nebo s uměle vytvořenými skupinami, což jsou např. školní třídy, skupiny lidí ve vězení, v ústavu sociální péče. Dále se zabývá prací v organizacích, kde

může řídit činnost agentur poskytujících sociální služby nebo poskytuje organizaci podporu formou supervize (Matoušek 2003, s. 13).

„Profesionální sociální pracovníci jsou určeni k provozu pro blaho a seberealizaci lidských bytostí; k rozvoji a disciplinovanému využívání vědeckých poznatků týkajících se lidského chování a společnosti; k vývoji prostředků pro splnění individuální, skupinové, národní a mezinárodní potřeby a aspirace; k posílení a zlepšení kvality života lidí; a k dosažení sociální spravedlnosti“ (IFSW 2016).

V sociálních službách mohou dobrovolníci vykonávat mnoho činností se stejným cílem, kterým je sociální začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. Dobrovolníci do těchto služeb mohou vnést vlastní zkušenost, a tím být klientovi blíž, se snahou mu co nejvíce porozumět a přispět k jeho kvalitnějšímu životu. Nezastupitelnou funkci zde mají nově vznikající dobrovolnická centra, která by měla být pro dobrovolníky zdrojem metodické pomoci, měla by být schopna zajistit školení dobrovolníků, poskytnout jim supervizní podporu a dobrovolnictví propagovat ve společnosti v nejširším slova smyslu (Šimková 2011, s.15) .

Kdy a jak lze využít principy mentoringu. Jedná se o dobrovolníky, kteří pracují s dětmi a mládeží. Dobrovolník je pro klienta vzorem a snaží se ho provádět jeho těžkým obdobím, být pro něj učitelem ve vztahové rovině, ukázat mu, že lze věci dělat správně, a být mu kamarádem. V publikaci se uvádí, že nejlepší prostor pro mentoring jsou volnočasové aktivity, kde se dobrovolník může stát pro dítě významným dospělým v jeho životě. (Brumovská, Seidlová Málková 2010, s. 139)

2. Historie dobrovolnictví

V této kapitole autorka nastíní historii dobrovolnictví v České republice a v zahraničí, pokusí se porovnat tyto historické prameny s tím, jak se to propojuje do dnešní doby. Historický kontext dobrovolnictví považuje autorka této práce za jeden ze směrů, kam se dobrovolnictví ubírá.

2.1 Historie dobrovolnictví v Čechách

V Čechách se dobrovolnictví rozmohlo zejména v 19. století, kdy vznikla spousta vlasteneckých spolků na podporu kultury, sportu, vědy, vzdělání a umění. Do dnešní doby přetrvaly např. Sokol, spolek Mánes, Hlávkova nadace.

Po vzniku samostatného Československa, tedy po roce 1918, se dobrovolnická služba dále rozvíjela. Z organizačního pohledu se spolky formovaly jako soukromé, obecní, náboženské, národnostní, ale i spolky polooficiální, které však měly široké kompetence, např. zemská a okresní péče o mládež, do dnešních dní známý Československý červený kříž nebo Masarykova liga proti TBC (Tošner, Sozanská 2006, s.30). Je známo, že Alice Masaryková stála u zrodu Československého červeného kříže a byla velkou bojovnicí za zlepšení sociální situace a vzdělání žen. Dá se předpokládat, že se jako dobrovolnice účastnila mnoha sociálních programů.

Výše popsané dobrovolné spolky a organizace měly velice dobře propracovanou strukturu a měly síť svých poboček od malých organizací až po okresní, zemská a národní ústředí. Toto vše bylo bohužel vlivem německé okupace a později vznikem socialistického státu zničeno. V Čechách byla tradice dobrovolnické služby velice dobře nastartována, ale vlivem totalitního režimu po druhé světové válce byla násilně přerušena. Veškerá činnost nezávislých spolků byla zcela podřízena politickému vedení státu a komunistické strany a byla pod neustálou a přísnou kontrolou. Spolky musely být vedeny v tzv. Národní frontě. Ty, které se snažily zachovat si nezávislost, byly státem pronásledovány a likvidovány, jejich majetek byl konfiskován a mnoho lidí, kteří vykonávali dobrovolnickou službu a byli demokraticky smýšlející, bylo pronásledováno a vězněno. Zejména církve a jejich charitativní, dobrovolnické a sociální programy byly systematicky rušeny. (Tošner, Sozanská 2006, s.30)

V historii dobrovolnictví se zdál být světlem rok 1968, ale to trvalo pouze pár měsíců, nežli nastala okupace ruskou armádou. Dále se obnova těchto spolků a organizací dá zapsat jako nová kapitola jejich vzniku až po roce 1989. Zejména prezident Václav Havel navazoval v této oblasti na prezidenta Masaryka; svým přístupem a propagací svobody, rovnosti a solidarity přispěl ke vzniku spolků a organizací založených na těchto principech. Patří k nim zejména Sokol, Skaut – Junák, YMCA – křesťanské sdružení mladých lidí, které je nejstarší, největší a nejrozšířenější mládežnickou organizací na světě, usilující o harmonický rozvoj člověka. Je otevřena všem lidem bez rozdílu rasy, pohlaví, náboženského vyznání, sociálního postavení, fyzických i duševních schopností.

Ke konci devadesátých let vzniká mnoho dobrovolných spolků a organizací, které nemají žádný majetek, ale svou činnost směřují na kulturu, sport, děti a mládež. Realizují pro ně mnoho dobrovolných aktivit. Dále jsou to organizace s charitativním, sociálním a zdravotním zaměřením, jež nabízejí dobrovolnou službu v rámci pomoci svým členům, kteří jsou jakýmkoliv způsobem znevýhodněni ve společnosti, mentálně či fyzicky handicapováni a jsou odkázáni na pomoc druhých. V rámci těchto organizací jsou odpracovány desítky tisíc hodin zdarma, které spolu s veřejnými finančními a materiálními sbírkami přispívají ke zlepšení kvality života těchto znevýhodněných spoluobčanů. Nicméně neziskový sektor a s ním spojené dobrovolnictví stále zůstává na okraji zájmu společnosti.

„Úspěšná činnost neziskové nevládní organizace je založena na entuziasmu profesionálů a profesionalitě práce s dobrovolníky. Dobře organizované veřejně prospěšné dobrovolnictví se může stát nedílnou součástí organizace, kdy profesionálové i dobrovolníci tvoří jeden sehraný tým“ (Tošner, Sozanská 2006, s.31).

2.2 Historie dobrovolnictví ve světě

V Severní Americe, na rozdíl od Evropy, existovalo společenství lidí vzájemně se podporujících ještě před tím, než byla ustanovena ústřední vláda, která měla zajistit základní funkce státu. Již první osadníci Ameriky stavěli tuto společnost na dohodách, které uzavírali mezi svobodnými a rovnými lidmi. Byl to jistý druh altruismu. Život zde nebyl určován rozhodnutím vlády, ale vzájemnou schopností lidí pomáhat si. Je zde více

vidět pomoc v občanských komunitách; dobrovolnictví je v Americe přirozenou součástí života. Vznikají zde ve velké míře dobrovolnická centra, jež zajišťují obecně dobrovolnický management, který se věnuje zejména vyhledávání, výběru, výcviku, supervizi a evaluaci dobrovolníků. Také se věnuje propagaci a podpoře dobrovolnictví, organizování seminářů, workshopů a dalšího vzdělávání, sestrojení vlastního dobrovolnického programu. V USA se k dobrovolné činnosti hlásí téměř 20% obyvatelstva a v Kanadě je to až 25% populace. V Kanadě je to ¼ z celkového počtu obyvatelstva. Je to ideální stav ve společnosti. V ČR by to znamenalo, že by se dobrovolné činnosti věnovalo 2 500 000 obyvatel. Ať již v oblasti sociální, ekologické, vzdělávací, zdravotní, environmentální aj. Ovšem k tomuto naplnění počtu dobrovolníků v ČR nás čeká ještě dlouhá cesta.

V Evropě dobrovolnická tradice vzniká zejména v církevních charitativních organizacích a v rozvoji spolkových hnutí, zejména v době průmyslové revoluce. Ovšem v jednotlivých zemích v Evropě jsou velké rozdíly ve funkčnosti i velikosti dobrovolnických center, na rozdíl od Ameriky, kde je jednotný styl. V Německu se soustřeďují zejména na mládež a práci s ní. Německo je na předních místech ve světě, kdy mají organizace vysílající a přijímající dobrovolníky zejména při integraci přistěhovalců a práci se sociálně slabými občany. Nejvíce dobrovolníků zde spadá stále pod církve a charity. Naopak ve Francii je zaměření na sociální rozměr dobrovolnictví malý, jelikož Francie je sama o sobě sociální stát a organizace zabývající se sociálními problémy ve společnosti jsou zcela zprofesionalizované a spadají pod stát, takže je síť pokrytí této oblasti tvořena profesionálními sociálními pracovníky. Více se zde zaměřují na dobrovolnictví v kultuře, sportu a rekreačních aktivitách (Tošner, Sozanská 2006, s. 24).

3. Motivace dobrovolnictví

3.1 Altruismus v dobrovolnictví

Altruismus můžeme definovat jako nezištný postoj a jednání ve prospěch druhého člověka. Opakem altruismu je egoismus, což je postoj a jednání směřující pouze k sobě samému, bez ohledu na druhé. V dobrovolnictví můžeme nalézt jak míru altruismu, tak míru egoismu. Je potřeba to rozlišit z hlediska přínosu pro společnost; kdy altruismus by měl přispívat k fungování celku, egoismus k fungování sama sebe. Určitá míra egoismu pro vykonání dobra je nutná a v altruistickém chování se nevylučuje, je důležitá k probuzení altruismu v člověku. (Svou pomoc nabízím i proto, že mě to uspokojuje a dává mi to dobrý pocit z pomoci druhému, zdravý egoismus rozvíjí další možnosti altruismu.) Někdy člověk v dobré víře pro druhé jedná na základě svých egoistických pohnutek. Autorka se v této kapitole zaměří na motivaci dobrovolníků, skrze altruismus, jako jeden z motivačních prvků vedoucích člověka k rozhodnutí stát se dobrovolníkem. Za zakladatele pojmu altruismus se považuje Auguste Comte. Jako první porovnal altruismus a egoismus a usoudil, že to jsou dva odlišné motivy lidského chování. Altruistické jednání chápal z pohledu nesobecké pomoci druhým. Naproti tomu Kant považoval altruistické chování za morální povinnost jedince pomáhat druhým, bez ohledu na to, zda je naše pomoc přínosem pro jedince či společnost. A filozofové jako Platon a Aristoteles altruistické jednání chápali jako výraz přátelství. *„Cílem altruistického jednání je zlepšit blaho druhých osob. K dosažení takto konstruovaného cíle je nutné splnit určité podmínky“* (OSU 2006).

- a) pomáhající by měl vnímat situaci, v níž se nachází druhá osoba, jako negativní,
- b) pomáhající by měl vidět druhého jako člověka, který pomoc nutně potřebuje,
- c) pomáhající musí vnímat pomoc druhému jako jediný cíl pomoci a ne jen možnost skrze tuto pomoc dosáhnout jiného cíle.

3.2 Druhy altruismu

Reciproční altruismus je vzorec chování, kdy poskytovatel pomoci vychází z toho, že příjemce pomoci mu v budoucnu podobným způsobem pomoc vrátí. Dělá

to tedy za jistým ziskem odplaty chování. Z dlouhodobého hlediska obě strany zisk opravdu mají, a to vzájemnou si pomocí. Ten, co pomáhá, může mít zisk i v podobě dobrého pocitu, znamená to, že také něco dostává, i když to není finanční odměna. Dalo by se pohlížet na reciproční altruismus jako na jistý druh egoismu, pomáháme, abychom pomohli sami sobě, svému svědomí? Ano, i to je jistý druh odměny, bez sobeckého nádechu slova egoismus. „*Vědomí těchto zisků pro něj může znamenat větší nebo menší míru motivace k jeho dobročinnosti. Ten, kdo se obětuje pro jiné, může očekávat, že jeho altruismus mu bude v budoucnu oplacen. A to buď stejnou mírou altruismu ze strany jiných, anebo různými odměnami ze strany společnosti nebo komunity, ve které žije*“ (Frič a kol. 2001, s. 14). Proto reciproční altruismus je definován jako pomoc, kdy v pozadí je očekávání, že tato pomoc bude jednou dávajícímu oplacena.

Dalším druhem pomoci je **normativní altruismus**, kde je zapotřebí, aby v dané komunitě nebo společnosti byly nastaveny normy a pravidla, které dobročinnost vyzdvihnou jako společensky žádoucí vzor chování. Společnost kontroluje dodržování těchto pravidel a trestá sankcemi jeho porušování. V žádném zákoně tyto normy altruismu nenajdeme, ovšem neformální pravidla společenského soužití v demokratické společnosti toto dělají. Podpora dobročinnosti je ve vyšších společenských kruzích takřka povinná. Pakliže takto nekonám, mohu být z těchto kruhů vyloučen a stát se terčem posměšků. Normativní altruismus je tedy spjat s morálkou lidí s vyššími finančními příjmy. „*Altruistické chování, které se opírá o motivaci kombinující morální imperativy a sociální tlak, lze považovat za normativní altruismus.*“ (Frič a kol. 2001, s. 15-16)

Třetím typem je **emocionální altruismus**. Ten je založen na citění a emoci, která nás motivuje k nezištné pomoci druhému. Dobročinnost je zde založena na morálních hodnotách, pocitech a empatii. Člověk koná dobro pro druhé, aby jim pomohl, bez ohledu na zisk, odplatu nebo společenské postavení. Tato motivace se jeví jako nejčistější konání dobra ve prospěch druhého. „*Pocity úlevy ze zmírnění utrpení druhých anebo pocity radosti ze štěstí jiných, které motivují naši dobročinnost, jsou také naším ziskem a jsou mravně krásné*“ (Frič a kol. 2001, s. 16-17). Zde je vidět, že druhy altruismu se prolínají. Reciproční altruismus najdeme jak v normativním, tak v emocionálním altruismu, a naopak.

Další typ altruismu je **křesťanský altruismus**. Pro křesťana je tzv. božím zákonem „Miluj bližního svého jako sebe sama!“ To již samo o sobě vyzdvihuje míru altruismu, která je křesťanům dána z Bible a kterou je třeba se řídit, aby byl křesťan přijat do nebe. Pakliže se mám rád, s radostí pomohu bližnímu svému. Tento druh altruismu je dán mravní povinností křesťana a Boží odměna za lidskou míru altruismu je pro křesťana mravně krásná. „*Křesťanská povinnost dobročinnosti zavazuje každého věřícího konat dobro podle svých možností. V této myšlence je obsažen požadavek sociální spravedlnosti*“ (Frič a kol. 2001, str. 18).

Poslední druh altruismu uvádí Frič (2001) jako **pravý altruismus**, který dle jeho slov ovšem není možný, jelikož se u daného jedince prolínají druhy altruismu jako je reciproční, emocionální a normativní.

Závěrem této kapitoly lze konstatovat, že „*jednotlivé druhy motivace altruistického chování se vzájemně nevylučují, dobročinnost je motivována jak racionálně, tak emocionálně a veškerý altruismus je kontaminován egoismem*“ (Frič a kol. 2001, str. 22).

3.3 Bariéry a rizika motivace dobrovolníků

Někdy se může motivace činit dobro přehoupnout ve skutek činit zlo. Někteří jedinci svou motivací být dobrovolníkem mohou velice uškodit klientovi. Jak rozpoznat zájemce o dobrovolnou činnost s těmito zápornými motivacemi a slušně ho odmítnout?

Zde se jedná o negativní motivaci (Vitoušová 1998, s. 5-6):

- a) *soucit vedoucí k degradaci klienta,*
- b) *nepřiměřená a zbytečná zvědavost,*
- c) *služba pramenící z pocitu povinnosti,*
- d) *skutkaření, snaha něco si zasloužit,*
- e) *touha obětovat se, osobní neštěstí, se kterým si uchazeč neví rady, a ve službě hledá vlastní duševní rovnováhu,*
- f) *osamělost a z ní pramenící touha po přátelství,*
- g) *pocit vlastní důležitosti, nenahraditelnosti,*

h) nedostatek sebeúcty a s ním spojená touha potkat ještě „ubožejší“ lidi,

i) panovačnost, touha ovládat jiné a uplatnit svůj vliv.

Tato kapitola se zabývala motivací a také riziky plynoucí z podstaty pomáhajícího. Je vidět, že nezištná motivace neexistuje, vždy je v člověku určitá míra egoismu, proč má touhu pomáhat druhým. Ať již chce nahlédnout do dané problematiky z druhé strany, protože se mu v rodině stala podobná událost nebo chce svůj volný čas trávit smysluplně a byl takto vychován. Ale také se chce připravit na své budoucí povolání a rád by problematiku uchopil ze všech úhlů. Je nezbytně nutné danou organizací připravit pro dobrovolníky dobrý program, nabídnout jim pomocnou ruku při jejich dobrovolné činnosti. Je vidět, že velmi důležitý je také výběr dobrovolníků a právě zjištění jejich motivace pro výkon této činnosti. Dobrovolník by sám měl znát své hranice a nebát se říci, co je mu již nepříjemné. Je zapotřebí, aby jak dobrovolník, tak klient byli vnitřně spokojeni se svou vzájemnou přítomností, pak je možné dělat dobrovolnou činnost efektivně a s přínosem nejen pro druhé, ale i sám pro sebe. Dobrovolník se bude v této roli cítit příjemně, čímž bude jeho dobrovolná činnost mít trvalejší tendenci a kladný přínos pro klienta i pro organizaci.

„Kdo nedělá nic pro druhé, nedělá nic pro sebe“

(Johan Wolfgang von Goethe)

Empirická část

Empirická část navazuje na teoretickou část a jsou v ní představeny výsledky průzkumu, který se věnoval identifikaci motivů vedoucích k dobrovolnictví, analyzování role dobrovolníka v organizaci.

K získání dat v bakalářské práci byla použita metoda dotazníku, který byl distribuován osobně nebo elektronickou formou dobrovolníkům na Liberecku.

Byl vytvořen jeden dotazník pro dobrovolníky, kde byly položky uzavřené a polouzavřené. Dotazníky byly distribuovány v prosinci 2015 až únoru 2016. Konkrétní podoba dotazníku – viz příloha č. 2.

Výzkumným vzorkem bylo 29 dobrovolníků z různých organizací na Liberecku se sociálním zaměřením.

Osloveno bylo 50 dobrovolníků, ovšem návratnost dotazníků byla 58%.

4. Cíl, výzkumné otázky

Cílem bakalářské práce je popsat činnost dobrovolníků a analyzovat jejich roli v organizaci. Zjistit, zda je dobrovolník vnímán jako plnohodnotný člen týmu a zda se tak i sám cítí. Identifikovat motivy vedoucí k dobrovolnictví.

Byly zformulovány následující dvě výzkumné otázky:

výzkumná otázka č. 1: **Jaká je motivace pro činnost dobrovolníka?**

výzkumná otázka č. 2: **Cítí se dobrovolník plnohodnotným členem týmu, je mu poskytnuta pomoc formou supervize?**

V dotazníku výzkumnou otázku č. 1 zjišťují odpovědi na otázky č. 8, 9, 10, 11, 15, 16, 17.

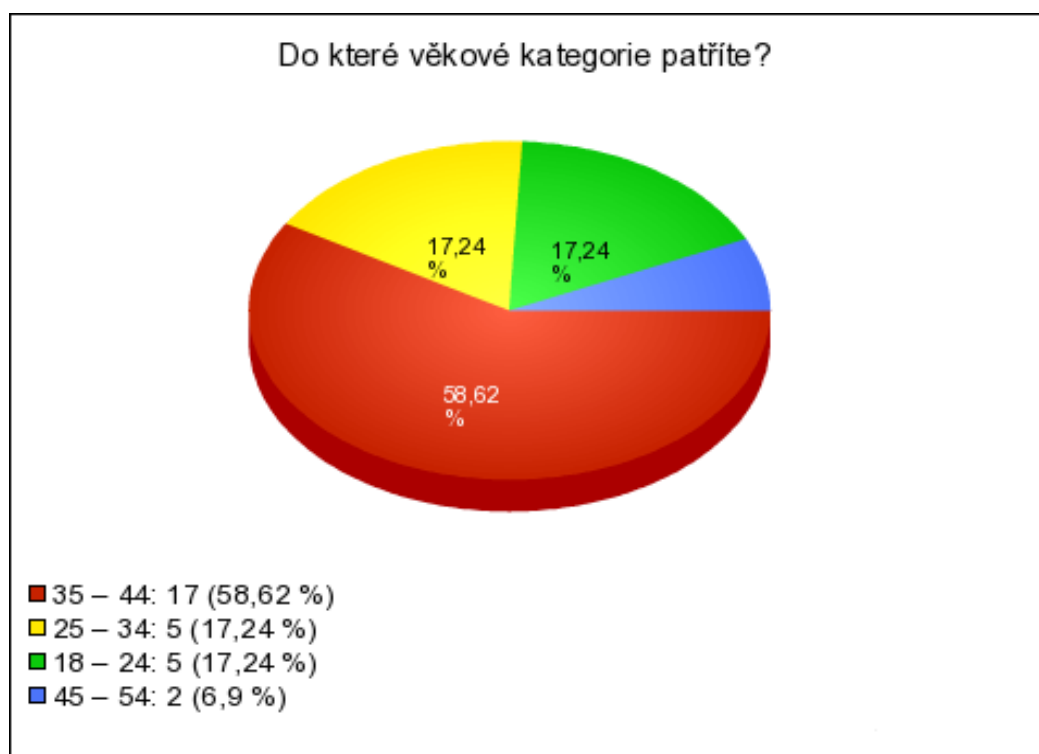
Na výzkumnou otázku č. 2 jsou to odpovědi v dotazníku na otázky č. 7, 12, 18.

5. Prezentace získaných dat

Otázka v dotazníku č. 1: *Vaše pohlaví?*

V první položené otázce bylo zjištěno pohlaví respondentů, z dotazovaných 29 respondentů to bylo 28 žen a 1 muž. Již z historie je známo, že dobrovolnictví v sociální sféře byla doména žen. U nás již zmíněná zakladatelka Červeného kříže Alice Masaryková, ve světě např. Matka Tereza či v minulosti řádové sestry. Tak i nyní jsou dobrovolníci v sociální sféře více ženy než muži, jak je vidět z dotazníkového šetření.

Otázka v dotazníku č. 2: *Do které věkové kategorie patříte?*

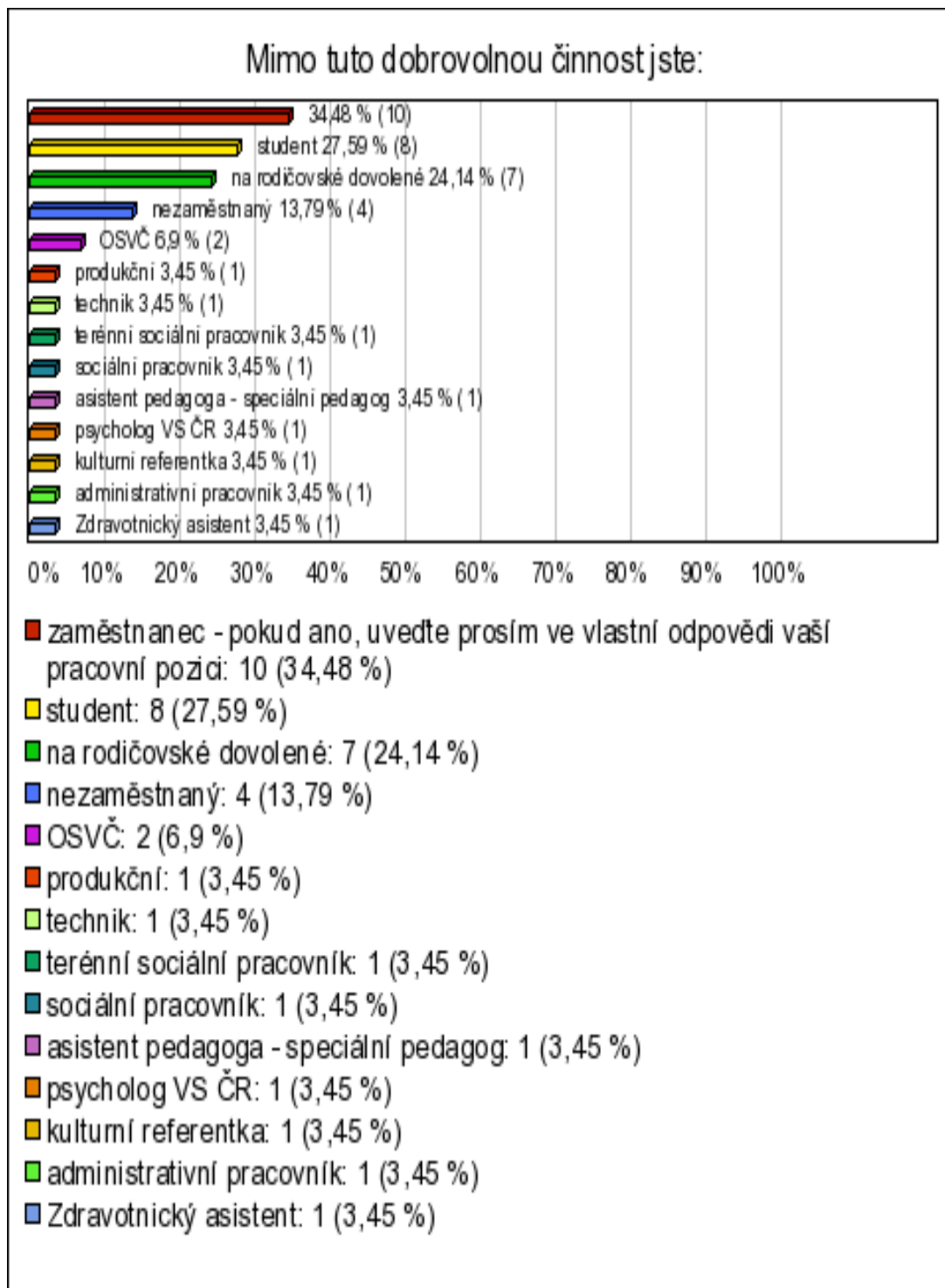


Graf č. 1: Věk respondentů

Věk respondentů byl pro autorku překvapivý, více než 50% se věk pohybuje mezi 35 - 44 lety (graf č.1). Tedy věk, kdy je člověk ve své kariéře na vrcholu. A zde je vidět, že zaměstnání není v dobrovolnictví překážkou. V praktické části autorka uvádí, že je u nás nejvíce dobrovolníků z řad studentů (Matoušek 2003, s. 54) , toto tvrzení se nepotvrdilo, jelikož více než 50% je v produktivním věku. Není aktualizace, která

by uváděla, zda se od roku 2003, kdy byla kniha napsána, změnila věková skupina dobrovolníků.

Otázka v dotazníku č. 3: *Mimo tuto dobrovolnou činnost jste:*



Graf č. 2: Pracovní zařazení respondentů mimo dobrovolnou činnost

Z dotazovaných dobrovolníků tvoří větší část lidé zaměstnaní, a to přes 30%, z celkového počtu respondentů je to 11 dobrovolníků, jak je patrné z grafu č. 2. Tak jako v předešlé otázce a grafu č. 1 je vidět, že studenti zde zauímají pouze 27% dotazovaných. Studenti dobrovolnou činnost vykonávají i v rámci své praxe. 24% dotazovaných jsou ženy na rodičovské dovolené, skoro 14% je nezaměstnaných, kteří vykonávají dobrovolnou činnost. 50% z respondentů, kteří jsou nezaměstnaní, by se rádo vyprofilovalo z dobrovolníka v dané organizaci na zaměstnance. Dalším zajímavým faktorem je pracovní zařazení respondentů. Protože byl dotazník směřován respondentům, kteří se zabývají dobrovolnou činností v sociální sféře, tak je zajímavé, že z 11 respondentů je zaměření sociální pouze u 2 dotazovaných, u dalších 2 je to zaměření ve zdravotnictví, 1 je pedagogický pracovník a 6 respondentů je technického nebo administrativního zaměření, z čehož 2 jsou osoby samostatně výdělečně činné.

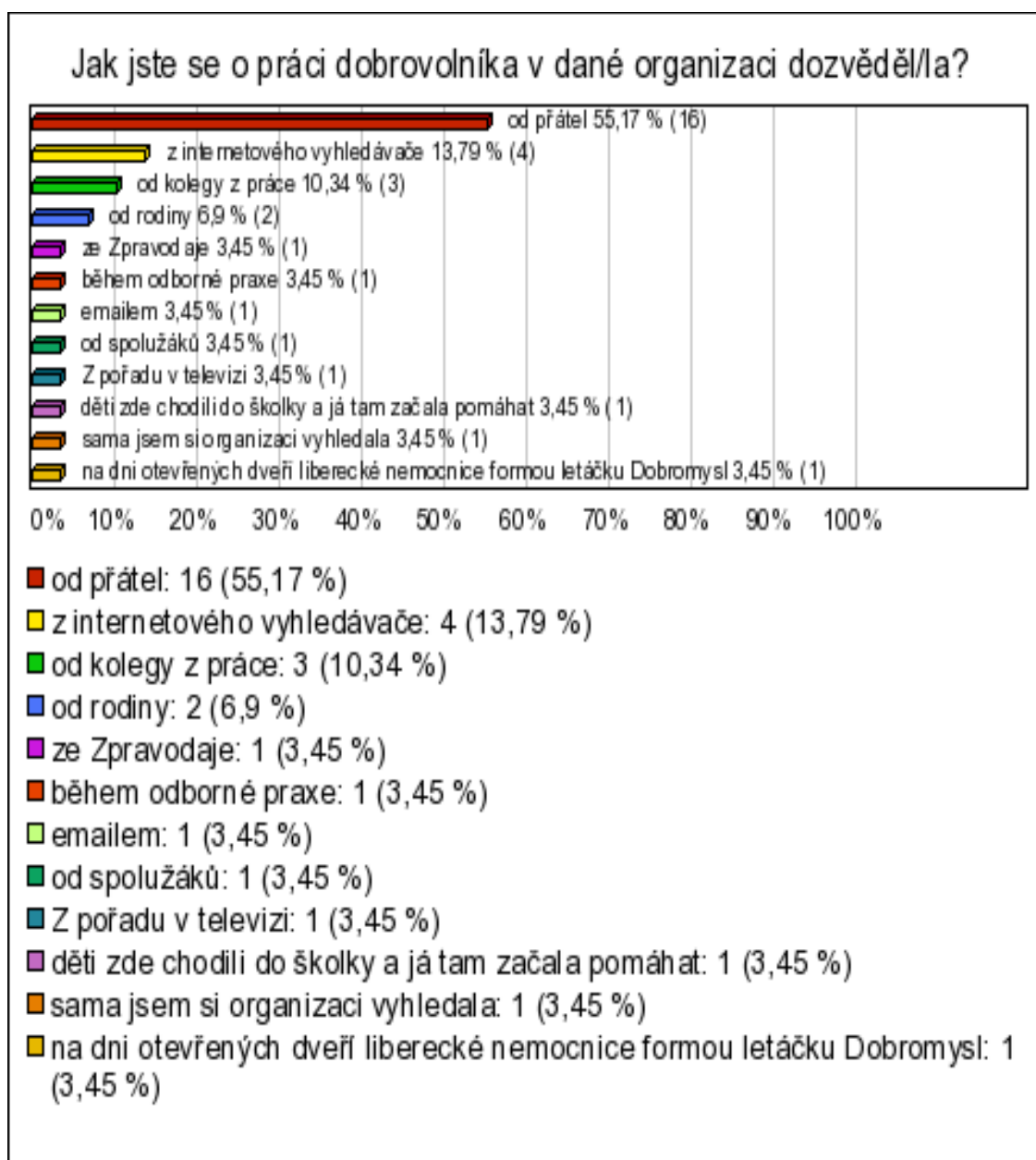
Otázka v dotazníku č. 4: *Kolik hodin týdně věnujete dobrovolnické činnosti?*



Graf č. 3: Čas strávený dobrovolnou činností

Z dotazovaných respondentů tráví dobrovolnou činností většina dobrovolníků méně než 5 hodin týdně, což je patrné v grafu č. 3. Jelikož je většina respondentů v produktivním věku, zaměstnaní, na rodičovské dovolené, je tato odpověď relevantní. Jsou to lidé, kteří mají většinou již také svou rodinu, a tak čas strávený dobrovolnou činností tvoří u většiny jedno odpoledne v týdnu.

Otázka v dotazníku č. 5: *Jak jste se o práci dobrovolníka v dané organizaci dozvěděl/a?*



Graf č. 4: Zdroj dobrovolné činnosti

Z grafu č. 4 je patrné, že více než 55% respondentů se o dobrovolné činnosti dozvědělo od přátel. Je vidět kolegiální a společenská soudružnost, což je také jedno z kritérií dobrovolné činnosti, jak uvádí autorka v teoretické části. Kolem 20% respondentů se k dobrovolnictví dostalo díky své rodině, kolegům z práce, spolužákům. Z 24% dotazovaných si vyhledalo dobrovolnou činnost v médiích. 4 respondenti uvedli více zdrojů, jak se k dobrovolnictví dostali. Menší část dotazovaných si vyhledala organizaci sama nebo se s ní seznámila na dni otevřených dveří.

Otázka v dotazníku č. 6: *Vaše cílová skupina klientů? - prosím popište:*

Cílová skupina klientů u oslovených dobrovolníků byli z větší části lidé s různým druhem postižení, ať již fyzickým či mentálním, nebo zdravotně znevýhodnění. Z celkových 29 dobrovolníků takto pomáhá ve 13 případech, což je 45% z celkového počtu respondentů. Další jsou volnočasové aktivity dětí a mládeže, efektivní trávení volného času ve 4 případech. Dále pomoc sociálně znevýhodněným dětem také ve 4 případech. V 7 případech (25% z celkového počtu dotazovaných) je to pomoc seniorům a v 1 pomoc obětem trestných činů.

Nejčastější dobrovolnická služba u oslovených dobrovolníků je práce s handicapovanými lidmi, což ukazuje na velkou míru empatie daných dobrovolníků, jelikož je potřeba i fyzická pomoc při běžných denních činnostech. Zdravý jedinec se sám obslouží, ale handicapovanému musíme pomoci a nabídnout mu podporu při běžných činnostech. Možná máme pocit, že se svým handicapem jsou tyto lidé nedoceníni nebo vyloučeni ze společnosti, a proto je zde vidět, že svou pomoc obracíme nejčastěji k viditelně znevýhodněným jedincům (zdravotní handicap), jelikož je jasně dané, že je třeba takovému člověku pomoci např. při oblékání, jídle, hygieně, procházce atd. Nabízíme svou fyzickou pomoc, kdežto u zdravých jedinců je to spíše podpora psychická, což je např. u dětí a jejich trávení volného času, sociálně znevýhodněných a obětí trestných činů.

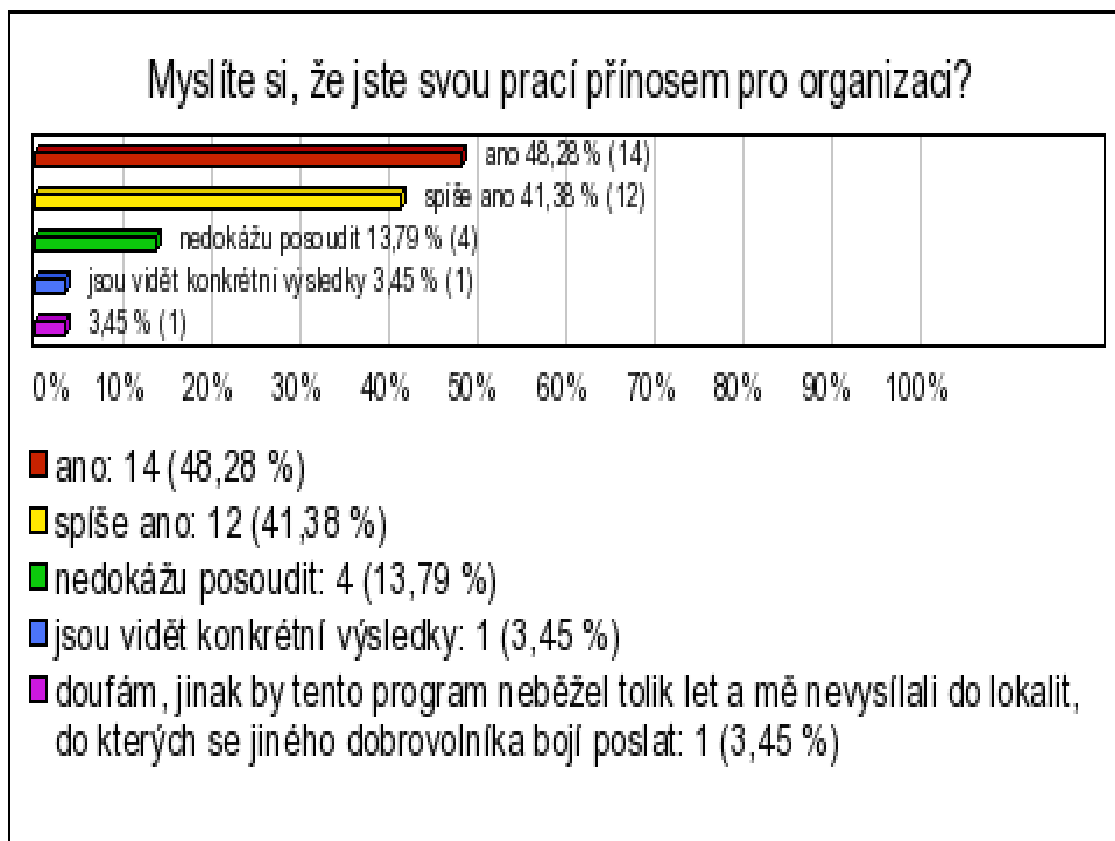
Otázka v dotazníku č. 7: *Jaká je Vaše motivace být dobrovolníkem/cí a co je náplní Vaší dobrovolnické práce? (stručný popis)*

Nejčastější odpovědí bylo dělat něco smysluplného, pomoc druhým, dobrý pocit, práce s lidmi, ale také naplňování volného času klientů, v 1 případě je motivací morální povinnost respondenta. Z celkového počtu 29 dobrovolníků je pomoc druhým vyjádřena u 8 (27%) dotázaných, shodně je u 8 (27%) dotázaných motivací dělat něco smysluplného, u 4 dotázaných je motivací vyplnění volného času, což by mohlo být zařazeno také jako dělat něco smysluplného ve volném čase, proto jsem dobrovolník.

Ostatní respondenti nedokázali svou motivaci identifikovat, v jednom případě je motivací výzva, poznávat nové prostředí.

Z celkového počtu 29 respondentů odpovědělo 20 respondentů (69%), že jejich motivace pro dobrovolnickou činnost je zejména pomoc druhým, dělat něco smysluplného a smysluplně využít svůj volný čas.

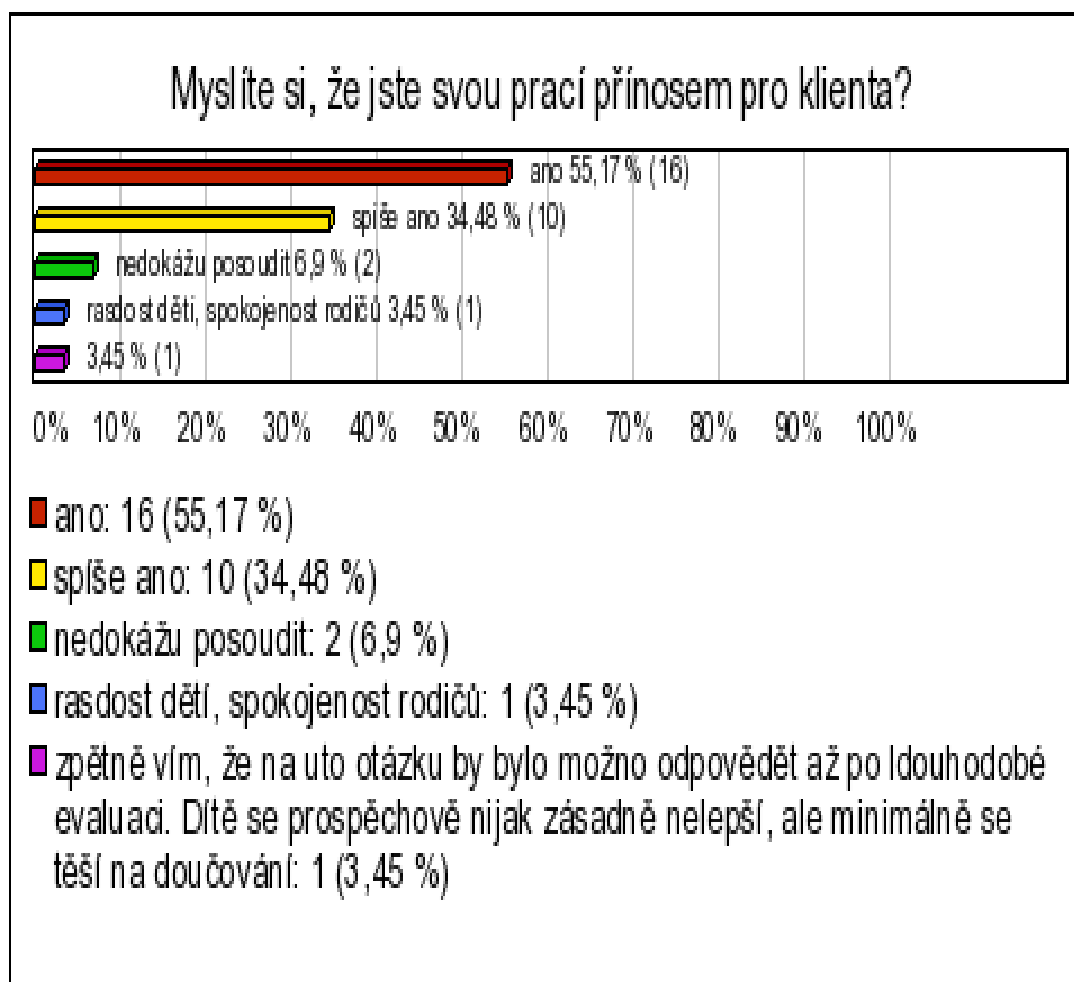
Otázka v dotazníku č. 8: *Myslíte si, že jste svou prací přínosem pro organizaci?*



Graf č. 5: Zda je dobrovolník přínosem pro organizaci

K otázce č. 8 je v grafu č. 5 uvedeno, že skoro 87% dotazovaných se cítí plnohodnotným členem týmu. 13% respondentů nedokáže posoudit, zda jsou přínosem pro organizaci, ale v dotazníku uvedlo i těchto 13%, že doufají, že jsou přínosem pro klienta. S organizací nemají příliš kontakt a ani jim není nabídnuta účast při poradách, akcích a jiných činnostech v rámci organizace. Pouze uvádějí, že docházejí za klientem a s ním se snaží plnohodnotně trávit čas ku prospěchu klienta, který mají vyhrazený pro svou dobrovolnou činnost. Zde je také vidět, že organizace s těmito 13% dotazovaných vůbec nepracuje a neinformuje je o činnostech dané organizace, což, jak je dále vidět ve vyhodnocování dat, je způsobeno špatným nebo žádným dobrovolnickým programem daných organizací.

Otázka v dotazníku č. 9: *Myslíte si, že jste svou prací přínosem pro klienta?*

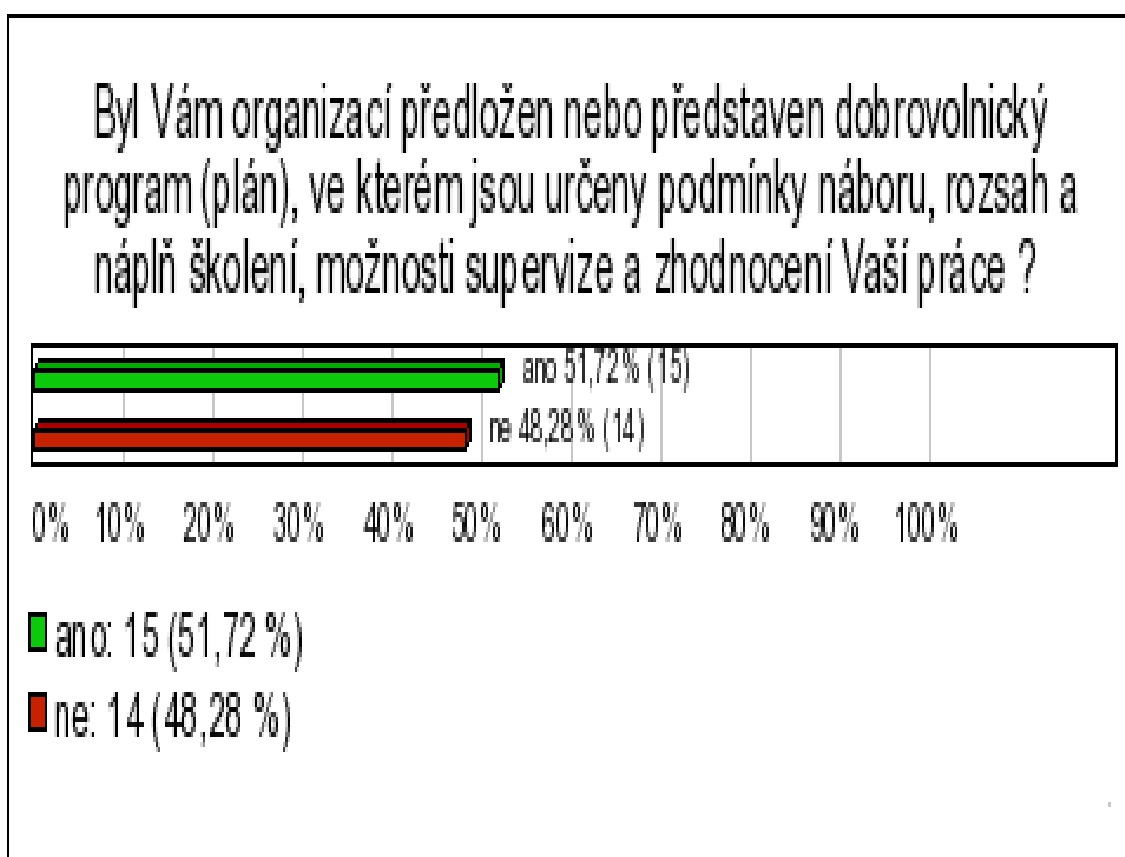


Graf č. 6: Zda je dobrovolník přínosem pro klienta

Dle odpovědí na otázku č. 9 (graf č.6) uvádí také 90% dotazovaných, že se cítí

přínosem pro klienta, zhruba 7 % toto nedokáže posoudit. Těchto 7% pracuje s těžce zdravotně postiženými jedinci, proto je zde možné, že není od klienta zpětná vazba, proto dotazovaní nedokáží posoudit přínos pro klienta. Určitě je vysoké procento pozitivní odpovědi způsobeno již podstatou a významem práce dobrovolníka, který má primární zájem být nápomocen druhým a být pro klienta přínosem, jinak by podstata dobrovolnictví ztrácela smysl.

Otázka v dotazníku č. 10: *Byl Vám organizací předložen nebo představen dobrovolnický program (plán), ve kterém jsou určeny podmínky náboru, rozsah a náplň školení, možnosti supervize a zhodnocení Vaší práce?*



Graf č. 7: Představení dobrovolnického plánu dobrovolníkovi dané organizace

U otázky č. 10 (graf č.7), týkající se dobrovolnického programu organizace, možnosti supervize pro dobrovolníky a zhodnocení jejich práce, je pouze v 51% procentech kladná odpověď, u ostatních respondentů to nebylo organizací nabídnuto, což je také ještě třeba u organizací zlepšit, jelikož i toto je jeden

z motivačních faktorů, jak je uvedeno v teoretické části. Zde skoro polovina respondentů odpověděla, že v dané organizaci jim tento plán a možnosti supervize, školení, zhodnocení nebylo vysvětleno. Pak ovšem časem může dobrovolník motivaci ztratit a může to vést až k demotivaci dobrovolnické činnosti, vyhoření, odchod z dobrovolnického světa. To se odráží i v odpovědích na otázku č. 15. Je třeba v organizacích více pracovat na těchto plánech, dobře je mít organizací propracované a dobrovolníkům lehce vysvětlitelné. Také je třeba dobrovolníky vést k tomu, aby využívali supervizních sezení, jelikož je to pro ně psychohygiena a další motivační prvek, jak dobře vykonávat dobrovolnickou službu a být přínosem pro klienta, organizaci a sám se sebou spokojen, tudíž být pozitivně namotivován pro práci dobrovolníka.

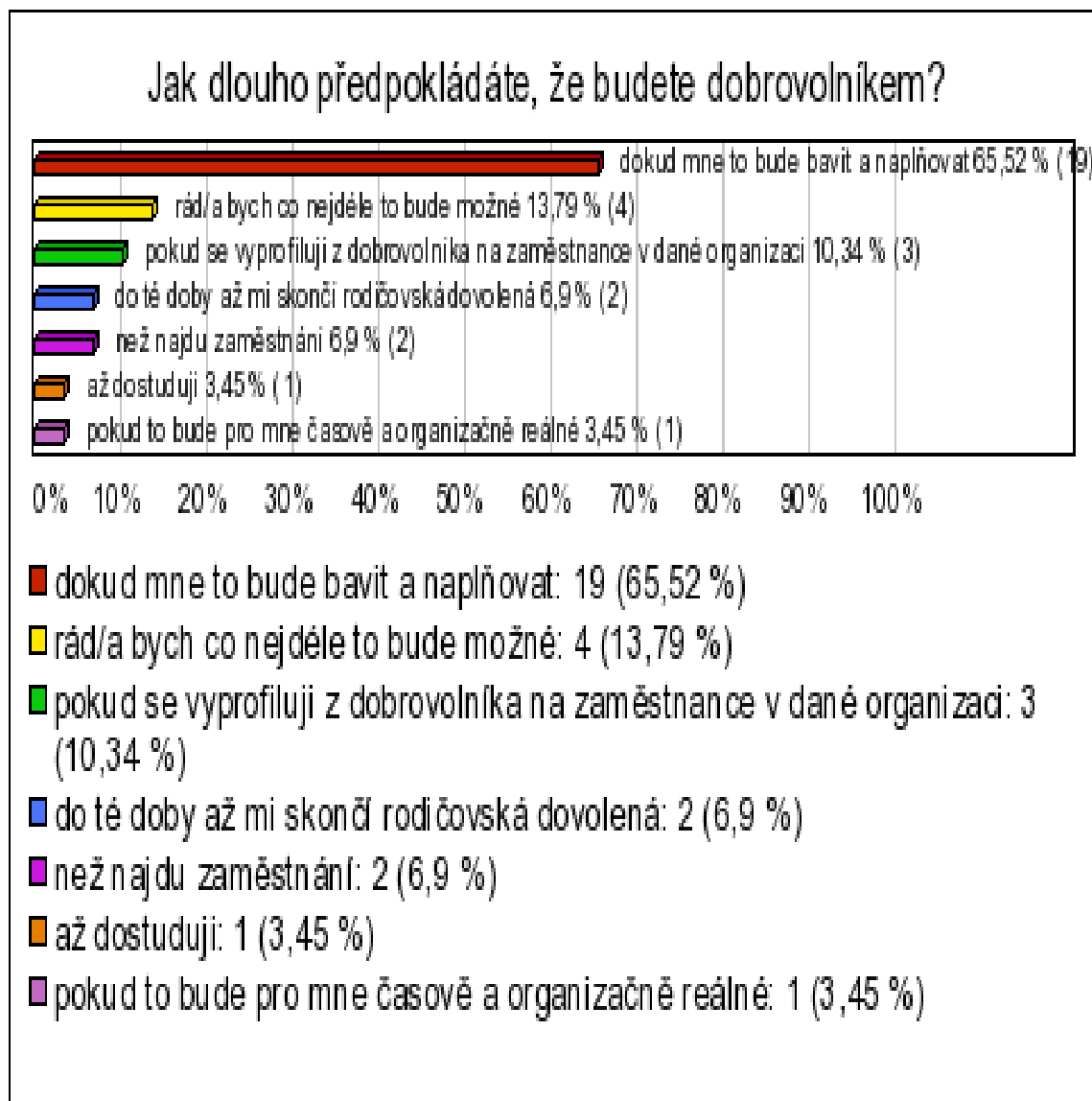
Otázka v dotazníku č. 11: Cítíte se plnohodnotným členem týmu?



Graf č. 8: Dobrovolník jako plnohodnotný člen týmu

U otázky č. 11, zda se respondenti cítí plnohodnotnými členy týmu a jak se to projevuje, odpovídali respondenti ve více než 50%, že to nedokáží posoudit, ostatní uváděli, že spíše ano. V grafu č. 8 je znázorněno, jak se to projevuje. Pouze 7 respondentů z celkového počtu 29 dotazovaných uvedlo, že dostávají pozitivní zpětnou vazbu, jsou zapojeni do supervizí, porad, rozhodování. Cítí respekt ke své dobrovolnické práci a jsou doceněni lidmi, se kterými pracují. Zde je vidět, že pakliže je nabídnut dobrovolnický plán danou organizací, cítí se dobrovolník plnohodnotným členem týmu. Je třeba, aby organizace své plány měly a naplňovaly jejich obsah, jak je vidět v návaznosti v předešlých odpovědích. Stále je to pouze 50% dobrovolníků, kteří jsou takto motivováni a cítí, že jejich dobrovolnictví má smysl a je respektováno a naplňováno. Je to přímo závislé na dobrovolnických programech, jejich dobrém zpracování a nabídnutí dobrovolníkům jako pomoc při vykonávání jejich dobrovolné činnosti.

Otázka v dotazníku č. 12: Jak dlouho předpokládáte, že budete dobrovolníkem?



Graf č. 9: Délka předpokládané dobrovolné služby

Respondenti uváděli v souvislosti s motivací také dobu, jak dlouho by rádi vykonávali dobrovolnou činnost (otázka č.12).

Z celkového počtu 29 respondentů odpovědělo 18 dotazovaných (62%), že tuto činnost by rádi vykonávali, dokud je to bude bavit a naplňovat. Což také souvisí s předchozími odpověďmi ohledně dobrovolnického programu, který může být nápomocen při překonávání překážek spojených s vykonáváním dobrovolnické činnosti. Supervizní sezení může podpořit dobrovolníka a v krizových situacích mu pomoci nalézt opět naplnění z dobrovolnictví a pokračování v této činnosti. 4 respondenti

(14%) by rádi dobrovolnickou činnost vykonávali, co nejdéle to bude možné. Ve 4 (14%) případech chtějí respondenti dobrovolnou činnost vykonávat do té doby, než najdou zaměstnání nebo se v dané organizaci vyprofilují z dobrovolníka na zaměstnance. Ve 2 (7%) případech je doba spojena s délkou rodičovské dovolené, po ukončení již tuto dobrovolnou činnost vykonávat nebudou. V jedné (3%) odpovědi respondent ukončí dobrovolnou činnost až dostuduje.

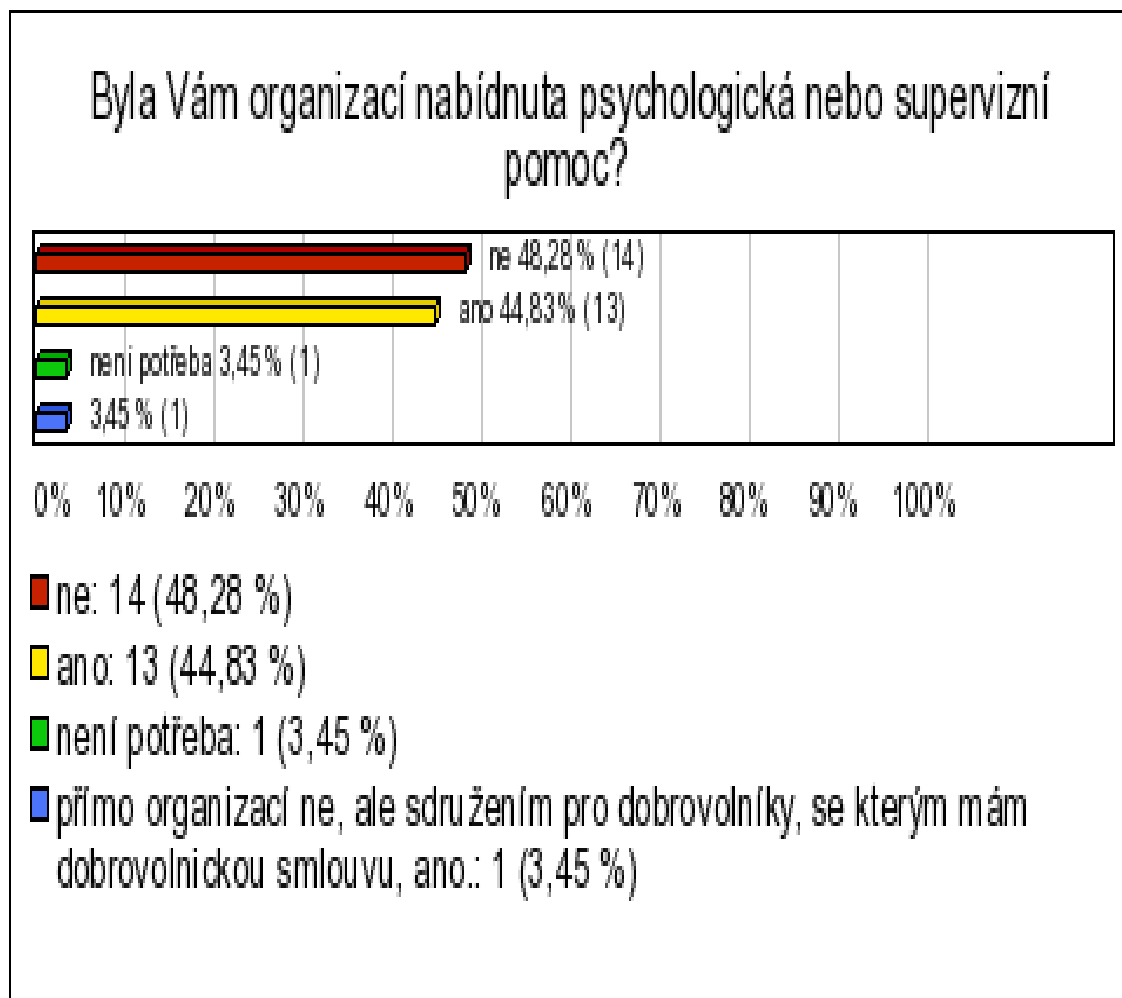
Otázka v dotazníku č. 13: *Víte kolik je v dané organizaci dobrovolníků?*

U této otázky respondenti odpověděli v 62%, že neznají další dobrovolníky ve své organizaci, pouze 38% dotazovaných zná dobrovolníky, kteří s ním pracují ve stejné organizaci. Může to být způsobeno tím, že v dané organizaci nejsou další dobrovolníci. Nebo také zde narážíme na dobrovolnický program, který nebyl více než polovině respondentů nabídnut, a tudíž nemají šanci se v dané organizaci setkat a seznámit. Opět je vidět, že potřeba dobrovolnického programu, supervizí, školení a dalších aktivit pro dobrovolníky je velice důležitá pro dobrý výkon dobrovolnické služby.

Otázka v dotazníku č. 14: *Znáte ve Vašem okolí někoho, kdo také vykonává dobrovolnickou službu?*

U této otázky je zajímavé, že 82% dotazovaných zná ve svém okolí dalšího dobrovolníka, ale v otázce č. 13 dotazovaní neznají dobrovolníky v organizaci, pro kterou sami pracují. Je to způsobeno tím, že v okolí dobrovolníků jsou to většinou jejich přátelé, spolužáci, kolegové, rodina. Jak je vidět v otázce č. 5, tak kolem 90% dotazovaných se právě od těchto lidí (kolegů, rodiny, přátel, spolužáků) o dobrovolnické službě dozvědělo, proto je zná, a je zde vidět, že i tito jsou dobrovolníky a ne jen pouze informátory o dobrovolnictví. Jak se uvádí v teoretické části, člověk je součástí společnosti, komunity a skupin, které ho ovlivňují, a zde lze vyčíst, že toto v životě člověka z velké části opravdu funguje.

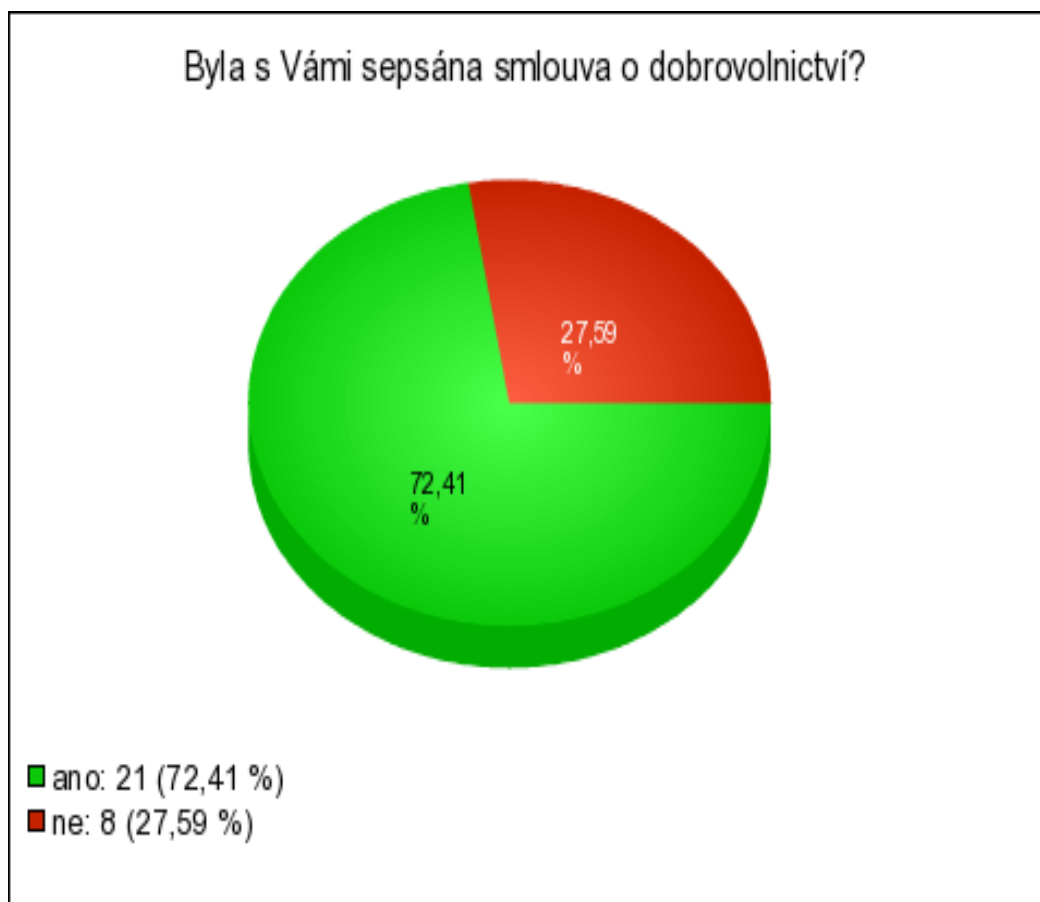
Otázka v dotazníku č. 15: *Byla Vám organizací nabídnuta psychologická nebo supervizní pomoc?*



Graf č. 10: Psychologická nebo supervizní pomoc pro dobrovolníky

Pro dobře odvedenou dobrovolnou službu je třeba se o dobrovolníka starat, nabídnout mu psychologickou nebo supervizní pomoc, aby dále mohl tuto službu vykonávat, jak nejlépe umí. Toto bylo tématem otázky č. 15. V grafu č. 10 je uvedeno, že skoro polovině respondentů (48%) tato pomoc nebyla nabídnuta. Odráží se to již v začátku dobrovolnické služby, kdy není představen dobrovolnický program dané organizace a s ním spojené supervizní či psychologická pomoc dobrovolníkům. Tato absence může vést k ukončení dobrovolné činnosti z důvodu demotivace dobrovolníka.

Otázka v dotazníku č. 16: *Byla s Vámi sepsána smlouva o dobrovolnictví?*



Graf č. 11: Smlouva o dobrovolnictví

V otázce č. 16 byli respondenti dotazováni, zda s nimi byla sepsána smlouva o dobrovolnictví, ve více než 70% uvádějí dobrovolníci, že ano. Uvedeno v grafu č. 11. 30% dotazovaných smlouvu o dobrovolnictví nemělo. V organizacích je třeba lépe pracovat s dokumenty a tyto smlouvy dobrovolníkům vystavovat, nejlépe dohromady s dobrovolnickým programem. Jsou pak lépe řešitelné konflikty, nejasnosti a nedorozumění ohledně dobrovolné činnosti jak ze strany dobrovolníka, tak ze stran organizace. Je třeba jasně vymezit náplň dobrovolné činnosti, aby byl ochráněn jak dobrovolník, tak organizace i klient. Je možné, že klient by požadoval takové služby od dobrovolníka, které se neslučují s prací dobrovolníka, pak je třeba si vyjasnit hranice a mantinely. Dobrovolník, klient nebo organizace se mohou opřít o smlouvu, kterou mezi sebou sepsali. Pakliže není taková smlouva sepsána, může docházet až k neřešitelným konfliktům a odchodu dobrovolníka nebo nespokojenosti ze strany

klienta či organizace.

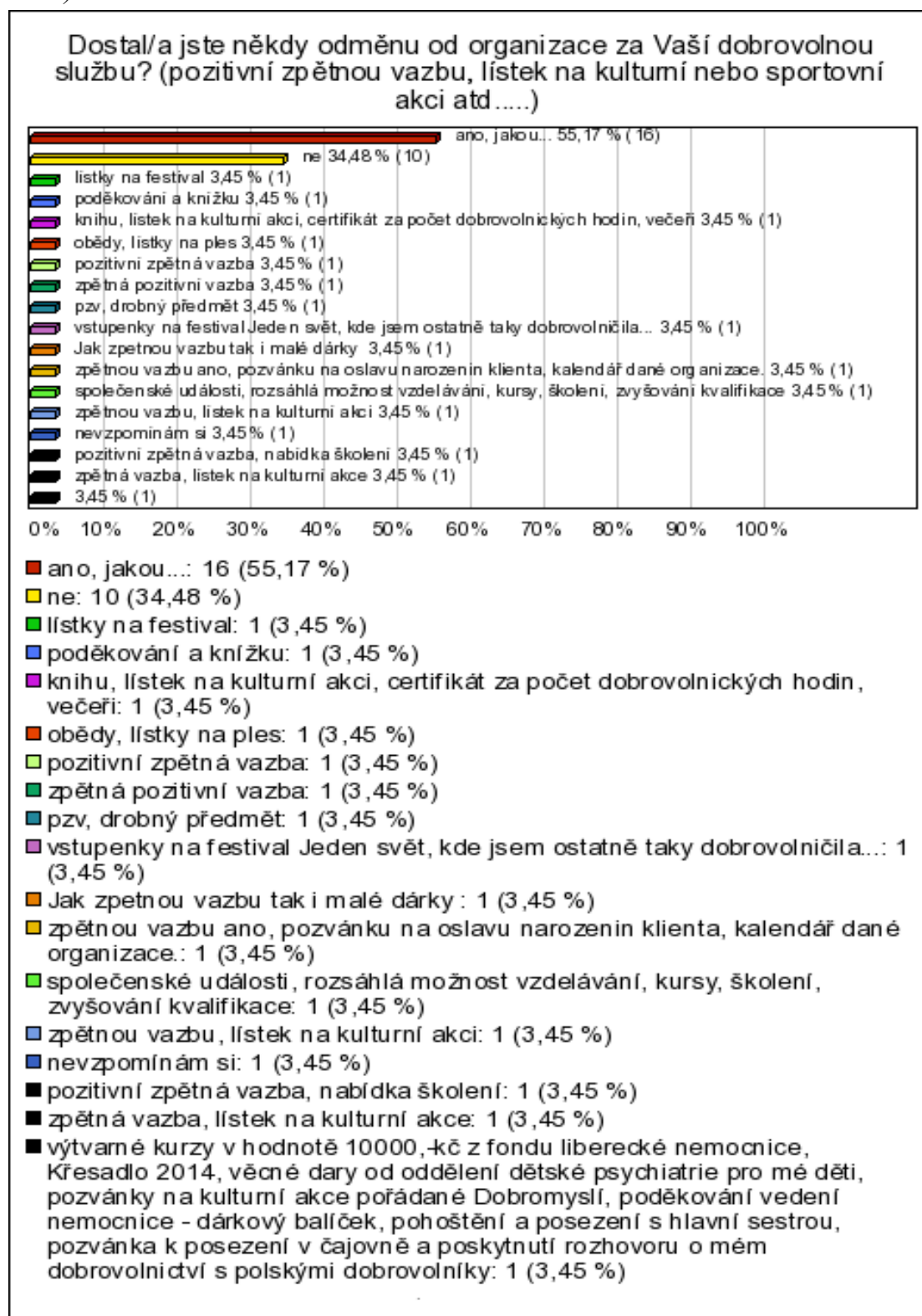
Otázka v dotazníku č. 17: *Je v organizaci koordinátor dobrovolníků nebo kompetentní osoba, za kterou můžete přijít s jakýmkoliv dotazem ohledně Vaší dobrovolnické služby?*



Graf č. 12: Přítomnost koordinátora dobrovolníků v organizaci

V otázce č. 17 (graf č. 12), zda se dobrovolník cítí plnohodnotným členem týmu, je shodně uvedeno přes 70% kladných odpovědí, že v organizaci je koordinátor nebo kompetentní osoba, za kterou mohou dobrovolníci přijít s jakýmkoliv dotazem týkajícím se dobrovolné služby. Toto nejspíš koresponduje s odpověďmi na otázku č. 16, zda byla sepsána dobrovolnická smlouva s dobrovolníky, kde dotazovaní uvedli také kladnou odpověď v 70%. Je zde vidět, že organizace chtějí dobrovolníkům být nápomocny, jen je třeba je více s touto situací seznámit a nabídnout dobrovolníkům více možností, jak jim dobrovolnou činnost zpříjemnit a zefektivnit. Tak aby dobrovolníkovi bylo při výkonu dobrovolné služby dobře a byl motivován tuto činnost vykonávat co nejdéle a co nejlépe v zájmu klienta i sebe sama.

Otázka v dotazníku č. 18: *Dostal/a jste někdy odměnu od organizace za Vaší dobrovolnou službu? (pozitivní zpětnou vazbu, lístek na kulturní nebo sportovní akci atd. ...)*



Graf č. 13: Odměna od organizace za dobrovolnou službu

V poslední otázce č.18 respondenti odpovídali, zda dostali od organizace odměnu za dobrovolnou službu. Měli také na výběr z několika možností. V tomto případě je nejvíce odpovědí, a to **ve 12 (41%) případech, že žádnou odměnu od organizace, dokonce ani zpětnou vazbu nedostali.** S ohledem na motivaci dobrovolníků není tato oblast organizacemi zcela propracována, jelikož odměna či pozitivní zpětná vazba může být silným motivačním prvkem pro dobrovolníka. To je také v předchozích odpovědích potvrzeno nevypracovaným dobrovolnickým programem. Některé organizace dobrovolníkům nemají co nabídnout, ze strany ošetření jejich práce formou supervize, porad, školení aj.

V 10 odpovědích (35%) je motivací pozitivní zpětná vazba od organizace. 7 (24%) respondentů odpovědělo, že jako odměnu za dobrovolnou činnost dostali od organizace vstupenky na festival, na ples, různé kulturní a společenské akce, možnost vzdělávání, kursy, školení, zvyšování kvalifikace, drobné dárky, poděkování od vedení organizace, certifikát za počet dobrovolnických hodin. Jedna z dobrovolnic získala cenu Křesadlo 2014.

6. Výsledky průzkumu a navrhovaná opatření

Výzkumná otázka č. 1

Jaká je Vaše motivace být dobrovolníkem?

Jaká je motivace pro vykonávání dobrovolné činnosti zjišťují otázky č. 7,12,18.

V otázkách na motivaci je patrné, že zhruba ve 40% odpovědí chybí motivace ohodnocením a nabídnutím pomoci formou dobrovolnického programu. V začátku výzkumu autorka této práce subjektivně označila motivaci jako „dobrý pocit z vykonané práce a nezištnou pomoc druhému“. V začátku dobrovolnické služby je to jistě hnací a motivující aspekt výkonu dobrovolné činnosti. Ale je třeba si uvědomit, že aby člověk mohl vykonávat dobrovolnou službu co nejdéle a byl stále motivován, je třeba časem od organizací tuto motivaci dočerpat, a to jak formou ohodnocení, tak formou pomoci dobrovolníkům při řešení konfliktů, nejistot, psychické podpory. Jinak dle výzkumu dobrovolník svou činnost ukončí.

Motivací pro činnost dobrovolníka na Liberecku u oslovených dobrovolníků bylo konat něco smysluplného, zajistit si smysluplné využití volného času, a to formou pomoci druhému. Empatie převládá nad sobeckostí. Motivace dobrovolníků roste s ohodnocením, což je zřejmé z odpovědí, zda dostali dobrovolníci nějakou odměnu za svou dobrovolnou činnost. Motivací může být také další vzdělávání, zpětná vazba organizace a další motivující odměny uvedené v grafu č. 6. K tomu se také váže délka dobrovolné činnosti uvedená v grafu č. 5. Všichni oslovení dobrovolníci jsou více či méně motivováni pro tuto činnost. Je zde potřeba říci, že kdyby se zlepšila komunikace mezi organizací a dobrovolníkem, mohla by patrně motivace vzrůst. Je třeba u organizací lépe propracovat způsob odměn pro dobrovolníky jako jeden z motivačních prvků pro udržení dobrovolníka v organizaci, a tím poskytnout prostor a motivující prostředí pro nábor nových dobrovolníků.

Výzkumná otázka č. 2

Cítí se dobrovolník plnohodnotným členem týmu, je mu poskytnuta pomoc formou supervize?

U této výzkumné otázky mohli respondenti odpovídat v dotazníku na celkem 7 otázek, u kterých se plnohodnotnost dobrovolníka zkoumala. A to v otázkách č. 8, 9, 10, 11, 15, 16, 17.

Zde je dle výzkumu největší meze v dobrovolnickém programu. Organizace tento program nemají vytvořený a není nabídnut dobrovolníkům jako podpora při jejich výkonu dobrovolnické služby. Pakliže dobrovolník nevidí „pod pokličku“ dané organizace, nemůže se cítit plnohodnotným členem týmu. Aby tomu tak bylo, je třeba dobrovolníky zvát na porady, školení, nabídnout jim škálu podpory formou supervize, psychologických sezení, motivujících akcí. Také je třeba, aby organizace naslouchaly dobrovolníkům, uváděly je ve svých výročních zprávách, v médiích, více propagovaly dobrovolnou činnost ve své organizaci.

Plnohodnotnost dobrovolníka v týmu a supervizní podpora je úzce spjata s dobrovolnickým programem, na kterém by si měly organizace dát záležet, mít ho dobře propracovaný. Dobrovolníkům by měl sloužit jako jeden z motivujících a určujících prvků při výkonu jejich dobrovolné činnosti.

U výzkumné otázky č. 2 ukazuje výzkum na výsledky, které jsou pozitivně a negativně laděny 50% na 50%. Je třeba zlepšit dobrovolnické programy v organizacích, více s dobrovolníky na toto téma komunikovat, nabízet jim supervizní a psychologickou pomoc. Dobrovolníci se spíše cítí plnohodnotnými členy týmu, ale nejsou si jisti svým postavením. Bylo by zapotřebí s nimi více pracovat, přizvat je na společná setkání se zaměstnanci, dát jim šanci říci svůj názor a vyslechnout si jejich návrhy na zlepšení služby. Dobrovolníci si jsou více jisti svým přínosem pro klienta nežli pro organizaci jako celek.

Závěr

Tématem BP bylo dobrovolnictví, cílem byla motivace vedoucí k dobrovolnictví, jak dobrovolník vnímá svou dobrovolnou službu, zda je míra motivace úměrná ohodnocení ze strany organizace nebo zda vykonává tuto činnost veden zejména svou vnitřní motivací. Jaká je jeho úloha v organizaci a jak ji dobrovolník vnímá, zda se cítí plnohodnotným členem týmu.

Cílem teoretické části bylo definovat dobrovolnictví, jeho historii a zejména identifikovat prvky motivace vedoucí k dobrovolné činnosti. Vymežit altruistické chování dobrovolníka a nastínit prvky motivace, které člověka vedou k rozhodnutí stát se dobrovolníkem a tuto činnost co nejdéle vykonávat.

V teoretické části jsou uvedeny motivační faktory vedoucí k dobrovolnictví. Vyšlo najevo, že není pouze důležitá prvotní motivace stát se dobrovolníkem, ale zejména udržitelnost motivace být dobrovolníkem co nejdéle. Z nastudované literatury je zřejmé, že prvotní motivace být dobrovolníkem může rychle opadnout, jestliže není dále o dobrovolníka postaráno v rámci organizace, zájmu koordinátora o dobrovolníka. Motivačním prvkem zde může být v průběhu činnosti jeho ohodnocení ze strany organizace, podpora dobrovolníka vedoucí k novým motivačním faktorům pro vykonávání dobrovolné činnosti. To by mohlo být vodítko pro organizace, které si chtějí dobrovolníka udržet co nejdéle a s co největší pozitivní motivací pro výkon dobrovolné služby.

Praktická část je věnována zejména motivaci dobrovolníků, zda se cítí plnohodnotně v týmu dané organizace a zda jim je v průběhu jejich dobrovolné služby poskytnuto ohodnocení a podpora, zejména formou supervize. Zde došlo k překvapivému zjištění, že v organizacích chybí propracované dobrovolnické programy, které ohodnocení a supervizní podporu obsahují.

Závěrem empirického výzkumu je zjištění nedostatku zpětné vazby, ohodnocení a supervizní podpory, která by přispívala k motivaci setrávat dobrovolníkem co nejdéle v dané organizaci. Oslovení dobrovolníci tuto činnost vykonávají na základě svých vnitřních motivačních faktorů, jen malá část z nich je podpořena nebo ohodnocena danou organizací, což může vést k pozdějšímu ukončení dobrovolnické činnosti. Dobrovolníci jsou zejména hnáni vlastní motivací být užitečný a dělat něco

smysluplného. Bylo zajímavé, že oslovení dobrovolníci se ve většině případů nesetkali ani s ohodnocením své služby, ať již formou zpětné vazby nebo jiným způsobem, který by je mohl utvrdit v tom, že svou činnost vykonávají dobře a jsou bráni jako nezbytná součást pro fungování dané organizace.

Výsledky empirického šetření mohly sloužit organizacím jako podnět ke zpracování nebo vylepšení dobrovolnického programu, který by přispěl nejen k větší motivaci dobrovolníků, ale i k šíření dobrovolné činnosti v rámci naší společnosti, kde si dobrovolníci zaslouží za svou činnost místo na pomyslných stupních vítězů. Tato práce by mohla být přínosem i pro dobrovolníky, aby si hájili svá práva v organizacích, vyžádali si dobrovolnické programy a smluvní ujednání, a tím se sami přičinili o šíření pozitivního smyslu dobrovolnictví ve společnosti a zvyšování počtů dobrovolníků v organizacích. Budou – li dobrovolníci pozitivně motivováni i v průběhu své služby, mohou přivést ze svého okolí další dobrovolníky do dané organizace, a tím rozšířit povědomí o této službě ve společnosti.

V naší zemi, která je dvacet sedm let svobodným státem, je na dobré cestě mít společnost protknutou dobrovolníky, kteří chtějí nezištně pomáhat druhým a tím přispět k zachování zdravé společnosti postavené na morálních základech, které jí dávají pevnost a vyzrálост.

Použité zdroje

BRUMOVSKÁ, T., SEIDLOVÁ MÁLKOVÁ, G., 2010. *Mentoring: výchova k profesionálnímu dobrovolnictví*. Praha, Portál, 152 s. ISBN 978-80-7367-772-5.

BURDA, F., 2014. *Kultura služby: analýza a aplikace antropologických východisek*. Ústí nad Orlicí: Katedra kulturních a náboženských studií Pedagogické fakulty Hradec Králové, 464 s. ISBN 978-80-7408-336-8.

DOBROVOLNÍK, 2001. *Historie Křesadla na liberecku*, In: Dobrovolník [online]. [vid. 13.2.2016]. Dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/clanky/historie-kresadla-na-liberecku/>

DOBROVOLNÍK, 2001. *Management dobrovolnictví v neziskové organizaci*, In: Dobrovolník [online]. [vid. 27.1.2016]. Dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/managementdobrovolnictvi/dobrovolnicka-centra-a-programy/>

FRIČ P. a kol., 2006. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice*. Praha, Portál, 152 s. ISBN 80-7367-178-6.

HESTIA, 2016. *Dobrovolnická činnost obohacuje příjemce i dobrovolníka*, In: Hestia [online]. [vid. 20.2.2016]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/cs-CZ/o-hestia/o-dobrovolnictvi>

ICN, kolektiv autorů, et al. 2001. *Dobrovolníci v neziskových organizacích*. Praha : Informační centrum neziskových organizací, o.p.s., 24 s. ISBN 80-86423-05-0.

IFSW, 2016. *Ústava a zákony (přijaté 2016)*, In: IFSW [online]. [vid. 10.2.2016]. Dostupné z: <http://ifsw.org/what-we-do/governance/constitution-and-by-laws/>

OSU, 2006. *Altruismus*, In: Filozofická fakulta Ostravské univerzity [online]. [vid. 5.3.2016]. Dostupné z: <http://ff.osu.cz/index.php?kategorie=224&id=3698>

ŠIMKOVÁ, S.(ed.), 2011. *Dobrovolníci mění svět: sborník příkladů dobré praxe* : Evropský rok dobrovolnictví. Praha: Národní institut dětí a mládeže MŠMT, 119 s. ISBN 978- 80- 87449- 15-8.

ŠORMOVÁ, L., KLÉGROVÁ, A., 2006. *Dobrovolnictví*. Praha : Vzdělávací institut ochrany dětí, 26 s. ISBN 80-86991-68-7.

TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O., 2006. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 2. Praha : Portál, 152 s. ISBN 80-7367-178-6.

VITOUŠOVÁ, P., 1998. *Motivace pro práci v neziskovém sektoru*. Závěrečná práce kurzu Řízení neziskových organizací. Praha: Katedra sociální práce FF UK, 26 s.

Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2002, částka 82, s. 4835–4838.

Seznam příloh

Příloha A – Příklad z praxe

Příloha B – Dotazník pro dobrovolníky

Příloha A:

Příklad z praxe koordinátora dobrovolníků

Autorka nyní nastíní dva příklady z praxe jako koordinátor dobrovolníků. Nejprve byla jako dobrovolník v organizaci S(c)hody v projektu „Létající divadlo na kolečkách“, kde převzala i funkci koordinátora dobrovolníků. Jelikož na začátku tohoto projektu bylo třeba udělat nábor nových dobrovolníků, protože vzrostl i zájem ze strany handicapovaných lidí a mladých dospělých se tohoto projektu zúčastnit. Jelikož byl v týmu dosavadních dobrovolníků i profesionální herec, který se ujmul vedení zkoušek s divadelní tematikou, tak i nábor nových dobrovolníků probíhal v hereckém prostředí. Tým se rozrostl na 8-10 dobrovolníků, kteří měli na starosti až 20-25 klientů. Většina dobrovolníků neměla s takovouto cílovou skupinou žádné dosavadní zkušenosti. Bylo třeba poskytnout jim školení a jednotlivé klienty představit i s jejich anamnézou a rozdělit si, kdo a komu bude nápomocen a jakou formu pomoci klient vyžaduje. Klienti byli napříč spektrem postižení jak fyzického, tak mentálního, od slepoty přes DMO, schizofrenii, až ke spasticitě. Bylo potřeba zajistit s dobrovolníky sezení, naučit je správně manipulovat jak s klientem, tak s jejich pomůckami (vozík, berle, slepecká hůl), přiblížit jejich hygienické návyky a jakou manipulaci klient vyžaduje. Někteří klienti vyžadovali neustálou péči a to jak očima, tak i mluvou. Zkoušky probíhaly jednou týdně, vždy hodinu a půl. Po dvou měsících celý divadelní spolek odjel na tři dny na soustředění, kde se ukázalo, zda byla školení dostačující či nikoliv. Z pohledu autorky nějaká úskalí nastala, např. v terénu s manipulací s vozíkem nebo při večerní hygieně, což ale bylo způsobeno nedostačující bezbariérovostí ubytování. Toto vše se řešilo na místě operativně a vzájemnou pomocí dobrovolníků a koordinátora a dalo nám to zpětnou vazbu na lepší přípravu a školení i s danými úskalími. Dále se v roli koordinátora autorka snažila získat odměnu pro dobrovolníky, a to formou např. vstupenek na festival nebo bezplatného vstupu do bazénu, který získávala formou sponzorského daru. V případě evaluace si koordinátorka vedla dokumentaci o docházce dobrovolníků, dále zajišťovala supervize pro dobrovolníky a samostatně se s nimi scházela a řešila možná nedorozumění v jejich práci s klienty. Také klienti měli možnost se kdykoliv vyjádřit

a cokoliv změnit ohledně poskytované péče a přístupu dobrovolníka.

Dále se autorka setkala s rolí koordinátora v rámci své profese v programu jedné neziskové organizace při doučování v sociálně slabých rodinách. Byla přítomna u náboru dobrovolníků z řad studentů a nezaměstnaných, jejich zaškolení, evidence. Domlouvání vhodné rodiny na doučování. Vždy šla na první dvě schůzky společně s dobrovolníkem, představila je rodině a nastínila, jaké jsou potřeby dítěte při doučování. Dobrovolníkům zajišťovala studijní materiál a pomůcky k doučování. Také byla jako prostředník mezi rodinami a dobrovolníky, aby bylo zajištěno soukromí na obou stranách. Dále s dobrovolníky procházela a podepisovala formuláře nutné k vykonávání této dobrovolnické činnosti, jako např. dokument o mlčenlivosti. V této organizaci to bylo již více zprofesionalizované nežli v té předešlé, která byla zájmovým kroužkem. Zde mohl dobrovolník požádat i o individuální supervizi. Dále se spolupodílela na vytvoření příručky pro dobrovolníky v této organizaci v rámci doučování. Jaké jsou jejich kompetence, jaké mohou být rizikové momenty v rodině, jak je řešit, kdy doučování ukončit, aby nebyl ohrožen dobrovolník ani klient. Tímto autorka této práce posílila své kompetence v této problematice.

Příloha B: Dotazník pro dobrovolníky

Vážení respondenti,

dovoluji si Vás požádat o vyplnění krátkého dotazníku. Jsem studentkou 3. ročníku bakalářského studia na Technické univerzitě v Liberci, Fakulty přírodovědně - humanitní a pedagogické, v oboru Sociální práce. Dotazník je zcela anonymní, poskytnuté informace poslouží pouze jako podklad k vypracování mé bakalářské práce na téma *Dobrovolnictví na Liberecku*.

Zakroužkujte nebo elektronicky podtrhněte, prosím, u každé z otázek odpověď (odpovědi), které platí, popřípadě dopište chybějící. Stačí krátké vyjádření.

Děkuji za Váš čas a spolupráci

Adéla Roubíčková

1) Vaše pohlaví?

- a) muž
- b) žena

2) Do které věkové kategorie patříte?

- a) 18 – 24
- b) 25 – 34
- c) 35 – 44
- d) 45 – 54
- e) 55 – 64
- f) 65 a více

3) Mimo tuto dobrovolnou činnost jste:

- a) student
- b) zaměstnanec – pracovní pozice.....
- c) na rodičovské dovolené
- d) nezaměstnaný
- e) senior
- f) jiné.....

4) Kolik hodin týdně věnujete dobrovolnické činnosti?

- a) méně než 5 hodin
- b) 6 - 10 hodin
- c) 11 - 15 hodin
- d) 16 - 20 hodin
- e) 21 hodin a více

5) Jak jste se o práci dobrovolníka v dané organizaci dozvěděl/la?

- a) z reklamy (TV nebo rádio)
- b) od přátel
- c) od rodiny
- d) z internetového vyhledávače
- e) od kolegy z práce
- f) jinak (prosím napište):

.....

6) Vaše cílová skupina klientů? - prosím popište:

.....

7) Jaká je Vaše motivace být dobrovolníkem/cí a co je náplní Vaší dobrovolnické práce? (stručný popis)

.....

8) Myslíte si, že jste svou prací přínosem pro organizaci?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne
- e) nedokážu posoudit
- f) jiné.....

9) Myslíte si, že jste svou prací přínosem pro klienta?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne
- e) nedokážu posoudit
- f) jiné.....

10) Byl Vám organizací předložen nebo představen dobrovolnický program (plán), ve kterém jsou určeny podmínky náboru, rozsah a náplň školení, možnosti supervize a zhodnocení Vaší práce ?

- a) ano
- b) ne
- c) jiné.....

11) Cítíte se plnohodnotným členem týmu?

- a) ano a jak se to projevuje?.....
- b) spíše ano a jak se to projevuje?.....
- c) spíše ne a jak se to projevuje?.....
- d) ne a jak se to projevuje?.....
- e) nedokážu posoudit
- f) jiné.....

12) Jak dlouho předpokládáte, že budete dobrovolníkem?

- a) do té doby až mi skončí rodičovská dovolená
- c) až dostuduji
- d) než najdu zaměstnání
- e) než založím rodinu
- f) až mi skončí praxe
- g) pokud se vyprovfiluji z dobrovolníka na zaměstnance v dané organizaci
- h) dokud mne to bude bavit a naplňovat
- ch) rád/a bych co nejdéle to bude možné
- i) jiné.....

13) Víte kolik je v dané organizaci dobrovolníků?

- a) ano, počet.....
- b) ne

14) Znáte ve Vašem okolí někoho, kdo také vykonává dobrovolnickou službu?

- a) ano, počet.....
- b) ne

15) Byla Vám organizací nabídnuta psychologická nebo supervizní pomoc?

- a) ano
- b) ne
- c)
- jiné.....

16) Byla s Vámi sepsána smlouva o dobrovolnictví?

- a) ano
- b) ne

17) Je v organizaci koordinátor dobrovolníků nebo kompetentní osoba, za kterou můžete přijít s jakýmkoliv dotazem ohledně Vaší dobrovolnické služby?

- a) ano
- b) ne

18) Dostal/a jste někdy odměnu od organizace za Vaší dobrovolnou službu? (pozitivní zpětnou vazbu, lístek na kulturní nebo sportovní akci atd...)

- a) ano, jakou.....
- b) ne

Děkuji za vyplnění dotazníku a velice si vážím Vaší dobrovolnické činnosti.

Roubíčková Adéla