



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Sciences

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

**Jednorázové dobrovolnictví v zařízeních sociálních
služeb**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Studijní program:

REHABILITACE

Autor: Anna Klímová

Vedoucí práce: Mgr. Bohdana Břízová, Ph.D.

České Budějovice 2019

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci s názvem „Jednorázové dobrovolnictví v zařízeních sociálních služeb“ jsem vypracovala samostatně s využitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., v platném znění, souhlasím se zveřejněním mé bakalářské práce, a to - v nezkrácené podobě – elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 29.4.2019

.....

Anna Klímová

Poděkování

Chtěla bych poděkovat vedoucí mé bakalářské práce paní Mgr. Bohdaně Břízové, Ph.D., za vedení práce, cenné rady a připomínky při psaní a odborných konzultacích.

Další poděkování patří komunikačním partnerům, kteří mi poskytli odpovědi na mé otázky a aktivně se zúčastnili rozhovorů. Setkání s nimi bylo inspirující při psaní mé bakalářské práce. Dále děkuji koordinátorkám za významnou pomoc při zprostředkování kontaktů s dobrovolníky.

Na závěr bych chtěla poděkovat mé rodině, která mě podporovala během studia a psaní bakalářské práce.

Jednorázové dobrovolnictví v zařízeních sociálních služeb

Abstrakt

Dobrovolnictví je dnes již přirozenou součástí sociální oblasti. Můžeme jej rozdělit na formální a neformální, kdy formální zajišťují organizace a je poskytováno na základě smlouvy mezi organizací a dobrovolníkem, zatímco za neformální dobrovolnictví je považována jakákoliv výpomoc, která je poskytnutá z vlastní vůle. Jednou z možných podob dobrovolnictví je jednorázové dobrovolnictví, které má svá specifika. Při jednorázovém dobrovolnictví není činnost dobrovolníka příliš formalizovaná a často probíhá pouze na základě ústní dohody.

Cílem bakalářské práce bylo popsat motivaci dobrovolníků pro jednorázové dobrovolnictví v zařízeních sociálních služeb. Dílčím cílem bylo popsat specifika procesu získávání dobrovolníků na jednorázové akce. K dosažení cílů byl použit kvalitativní výzkum. Pro sběr dat byla využita metoda dotazování, která se uskutečnila pomocí techniky položených rozhovorů. Rozhovorů se zúčastnilo šest koordinátorek dobrovolníků a šestnáct dobrovolníků. Rozhovory byly následně zpracovány pomocí otevřeného kódování a prezentovány formou kategorizace dat.

Výsledky bakalářské práce ukázaly, že dobrovolníci, kteří se zapojují při jednorázových akcích, jsou sami motivováni a nepotřebují ve větší míře motivovat od koordinátorů dobrovolníků; je důležité zmínit, že dobrovolníci, kteří jsou zapojeni jednorázově, příliš dlouho o dobrovolnictví nepřemýšlí a vede je k němu náhlý nápad.

Výsledky mé bakalářské práce mohou sloužit koordinátorům dobrovolníků pro lepší spolupráci s dobrovolníky a jejich motivaci k činnosti při pořádání dalších jednorázových akcí. Výsledky dále mohou využít organizace pro efektivnější hledání dobrovolníků na jednorázové akce.

Klíčová slova

Dobrovolnictví; dobrovolník; zařízení sociálních služeb; jednorázové dobrovolnictví

One time volunteering in social service facilities

Abstract

Volunteering nowadays is a natural part of the social area. It can be divided into formal and informal one when the formal one is managed by organisation and is offered based on agreement between organisation and volunteer, while informal one is considered any volunteer activity which is offered of its own free will. One of the type of volunteering is one-time volunteering, which has it's own specification. During one-time volunteering the activity of a volunteer is not formal and often take place based on verbal agreement.

The aim of the thesis was to describe the motivation of volunteers for one-time volunteering in social-service establishments. Its sub-aim was to present the details of the process of finding volunteers for one-time events. A qualitative analysis was used to achieve the goals. A survey was created to collect the data, and semi-controlled interviews were conducted to obtain the answers. Six coordinators of volunteers and sixteen volunteers participated in the interviews. The open-coding method was used to subsequently process the interviews, which were presented using data categorisation.

The results show that the volunteers who participate in one-time events are self-motivated and they do not need a greater amount of motivation from the coordinators. It is also important to mention that the one-time volunteers do not spend a lot of time thinking about volunteering and decide to enrol in it based on a sudden impulse. They specifically choose to help with the organisation of social events, taking clients on trips or for walks, with improving the premises of the social-service establishments, modifications of websites, or with translations of technical texts.

The results of the thesis could be used by the coordinators to improve the coordination with the volunteers and to strengthen their motivation to organise other one-time events. The results can also be beneficial for organisations that seek volunteers for one-time events.

Key words

Volunteering; volunteer, social service establishments; one-time volunteering,

Obsah

1	Dobrovolnictví.....	8
1.1	Dobrovolník.....	9
1.2	Historie dobrovolnictví.....	11
1.3	Současný stav dobrovolnictví.....	12
1.4	Legislativa dobrovolnictví.....	13
1.5	Oblasti dobrovolnictví.....	14
1.6	Dělení dobrovolnictví.....	15
1.7	Časové vymezení dobrovolnictví.....	16
1.8	Management dobrovolnictví.....	17
1.8.1	Získávání dobrovolníků.....	17
1.8.2	Koordinátor dobrovolníků.....	18
1.8.3	Výběr a výcvik dobrovolníků.....	18
1.8.4	Supervize.....	20
1.8.5	Hodnocení.....	21
1.8.6	Ocenění dobrovolníků.....	21
2	Zařízení sociálních služeb.....	23
2.1	Pracovníci působící v sociálních službách.....	23
3	Dobrovolnictví v zařízeních sociálních služeb.....	25
4	Cíl a metodika výzkumu.....	28
4.1	Cíl výzkumu.....	28
4.2	Výzkumné otázky.....	28
4.3	Metoda výzkumu.....	28
4.4	Výzkumný soubor.....	29
4.5	Realizace výzkumu.....	29
4.6	Způsob vyhodnocování dat.....	30
4.7	Etika výzkumu.....	31
5	Výsledky výzkumu.....	32
5.1	Výsledky rozhovoru s koordinátory.....	32
5.2	Výsledky rozhovoru s dobrovolníky.....	43
6	Diskuze.....	55
7	Závěr.....	61
8	Seznam použitých zdrojů.....	62
	Příloha č. 1: Scénář otázek použitých při rozhovoru s koordinátory dobrovolníků.....	66
	Příloha č. 2: Scénář otázek použitých při rozhovoru s dobrovolníky.....	67
	Příloha č. 3: Informovaný souhlas.....	68

Úvod

V této bakalářské práci se budu zabývat jednorázovým dobrovolnictvím v zařízeních sociálních služeb. Toto téma jsem si vybrala, protože se zajímám o dobrovolnictví a dříve jsem spolupracovala s Dobrovolnickým Centrem Adra v Českých Budějovicích. Docházela jsem do domova pro seniory jednou týdně. Také jsem se zapojila jako jednorázová dobrovolnice, když jsem pomáhala na sportovních akcích.

I v dnešní době jsou lidé, kteří se chtějí realizovat mimo školu či práci a stávají se dobrovolníky, aby našli sami sebe, odpočinuli si od práce, která je nenaplňuje či jim dokonce nepřináší žádnou radost nebo smysluplnost. Dobrovolníci mají velké možnosti výběru, do jakého dobrovolnického programu se zapojí. A také si mohou zvolit, v jaké oblasti by chtěli pomáhat, další možností je dobrovolná práce v zahraničí.

Dobrovolníci nemusejí mít žádné speciální vlastnosti či dovednosti. Dobrovolníkem se může stát každý z nás, kdo má čas a chuť pomáhat druhým lidem. Některé dobrovolnické programy jsou určeny pro dobrovolníky, kteří jsou starší osmnácti let, například to je vyžadováno u programů, které jsou určeny pro ohrožené děti.

Pokud dobrovolníci nemají čas pravidelně docházet do určité organizace, mohou pomoci při organizování jednorázových akcí. Před tím než se rozhodne jedinec pro dobrovolnickou činnost, měl by si zodpovědět několik otázek: Co od dobrovolnictví očekává, kolik času může věnovat druhým, nebude mít problémy ve škole či v práci, v jaké oblasti by chtěl pomáhat.

Hlavním cílem praktické části mé bakalářské práce je pospat motivaci dobrovolníků k jednorázovému dobrovolnictví v zařízeních sociálních služeb. Dílčím cílem je popsat specifika procesu získávání dobrovolníků na jednorázové akce.

1 Dobrovolnictví

Dle Všeobecné deklarace o dobrovolnictví (2001) je dobrovolnictví základním stavebním prvkem občanské společnosti - představuje nejvznešenější aspirace lidstva, mezi které patří: touha po míru, svobodě, příležitostech, spravedlnosti a bezpečí pro všechny.

Dobrovolnictví je jev, který dle Friče (2010) provází lidskou společnost už tisíce let. Dobrovolnictví nemá jednotnou definici, což je dáno tím, že dochází k neustálému rozvoji a vývoji, jak uvádí Tošner se Sozanskou (2006). Dekkar a Halman (in Frič, 2010, s. 9) se připojují k názoru, že neexistuje jednotná definice dobrovolnictví, ale můžeme v jednotlivých definicích nalézt tři společné prvky, mezi které patří: dobrovolnictví je nepovinné, neplacené a je ve prospěch druhých.

Pojem dobrovolnictví Tošner a Sozanská (2006) spojují s výrazy dobročinnost či filantropie. Autoři dobročinnost dělí na dárcovství a dobrovolnictví, přičemž dárcovství zahrnuje peněžité nebo nepeněžité dary, které jsou určeny pro lidi v krizi či na veřejně prospěšné účely.

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 obohacení v mezilidských vztazích Tošner a Sozanská (2006, s. 18).

Pro dobrovolnictví dle Šormové a Klégrové (2006) je charakteristický projev vlastní svobodné vůle. Autorky dále popisují, že dobrovolníci se rozhodují pouze na základě vlastní vůle vykonávat dobrovolnickou činnost ve prospěch druhých.

Hrdá (2003) popisuje dobrovolnictví jako svobodně zvolenou činnost, dobrovolníci při ní mohou využít své nadšení, elán, maximální schopnosti a tím se jejich činnost stává efektivní. Zatímco Hladká (2008) chápe dobrovolnictví tak, že je neformalizované, zahrnuje rozmanitou a různorodou činnost, z tohoto důvodu je obtížné dobrovolnictví exaktně definovat.

Penner (in Frič, 2010, s. 10) definuje dobrovolnictví jako plánované, dlouhodobé a svobodně zvolené prosociální chování ve prospěch druhých osob, které se uskutečňuje v organizaci. Autor také upozorňuje, že dobrovolnická činnost, která je vykonávána pro blízké a rodinu není považována za svobodně zvolenou.

Dobrovolnictví dle Bláhové (2016) přináší pozitivní zdroj pro každou společnost, ze kterého lze čerpat konkrétní praktickou pomoc, ale též uspokojení a vnitřní naplnění

těch, kdo se dobrovolnictví věnují. Čančík (2016) ovšem upozorňuje, že většinová společnost někdy nerozumí významu a přínosu dobrovolnictví, z tohoto důvodu je obtížné šířit dobrovolnictví navzdory celospolečenskému klimatu. Dobrovolnická činnost se dá dělit podle různých kritérií, přičemž základní dělení rozlišuje: dobrovolnictví veřejně prospěšné, dobrovolnictví vzájemně prospěšné a občanskou výpomoc, Šormová a Klégrová (2006). Pro veřejně prospěšné dobrovolnictví podle Müllerové (2011) platí, že lidé jsou ochotní angažovat se svobodně dle jejich přesvědčení, vychází ze základní myšlenky, že je potřeba být užitečný své komunitě či okolí; je typické pro nestátní neziskové organizace, které hledají pro svoji činnost dobrovolníky. Dobrovolnictví vzájemně prospěšné představuje dobrovolnou činnost, kterou členové klubů, spolků či sdružení vykonávají v zájmu realizace svých vlastních cílů a slouží k užítku všem členům komunity, jak uvádějí Šormová a Klégrová (2006).

Müllerová (2011) charakterizuje dobrovolnou občanskou výpomoc následujícími znaky: spontánnost, neočekávání odměny a samozřejmost. Tato autorka zároveň zmiňuje, že základním předpokladem pro motivaci k dobrovolnictví je reciproční pomoc.

1.1 Dobrovolník

„Těm, kteří se dali získat dobrovolně, můžeme důvěřovat, ale nikdy těm, kteří byli mocí donuceni nebo lstí získáni.“ Jan Amos Komenský

Na konferenci o dobrovolnictví v Amsterdamu Tošner (2003, s. 6) pronesl výstižné poselství o dobrovolnicích: „Svobodně a dobrovolně zvolená aktivita a pomoc jsou tím, co činí z dobrovolníka nositele procesu změn ve společnosti. Jeho tvořivá energie je silou, která pomáhá hledat a otvírat zdroje a možnosti nových řešení. Tím se stává mostem v procesu spolupráce mezi státem, komerčním sektorem a sektorem neziskových organizací“.

Dle Šormové a Klégrové (2006) jsou dobrovolníci lidé, kteří poskytují svůj čas, energii, dovednosti a vědomosti ve prospěch ostatních lidí bez nároku na finanční odměnu; dobrovolníkům mohou být propláceny náklady, které jsou spojeny s dobrovolnickou činností, například jízdné. Dobrovolníky se mohou stát: ženy, muži, studenti, dospělí, nezaměstnaní, lidé s postižením či senioři, jak uvádí autorky. Mladí lidé se stávají dobrovolníky, jak popisuje Hrdá (2003), aby získali nové zkušenosti,

navázali nové vztahy a uplatnili své dovednosti, zatímco seniory k tomu vede náboženské či morální přesvědčení.

Dále Matoušek (2013), vymezuje další, širší okruh osob, které mohou být dobrovolníky: nezaměstnaní, kteří chtějí být nápomocní, ženy na mateřské dovolené, senioři nebo lidé, kterým chybí kontakt s druhými lidmi.

Dobrovolníci pomáhají ke společnému porozumění generací a spojují společnost, dále dobrovolníci tvoří přirozenou součást projektů, pomáhajících organizací a komunit (Čančík 2016). V zařízeních sociální péče dobrovolníci dle Tošnera (2003) tvoří spojnicí s vnějším světem a zároveň jsou kontaktním mostem pro lidi v obtížné životní situaci, nositelem změny a tvůrčího přístupu k životu; klienti se s pomocí dobrovolníků mohou věnovat tvořivým činnostem.

Roli dobrovolníka Tošner a Sozanská (2006) charakterizují tím, že se příjemce v dohodnutém rámci může na pomoc spolehnout; dobrovolník může být vnímán jako spolehlivý pomocník, na kterého je možné mít podobné nároky jako na placené zaměstnance; pro profesionálně řízené dobrovolnictví je typická spontaneita a neformálnost.

Dle kodexu dobrovolníka by měli dobrovolníci dodržovat zejména následující povinnosti: plnit úkoly, ke kterým se zavázali, být spolehliví, nezneužívat důvěru, požádat o pomoc, kterou při své činnosti budou potřebovat, znát a dodržovat časové limity, být týmovým hráčem, ztotožňovat se s posláním organizace a reprezentovat ji navenek (Kodex dobrovolníka).

Základním předpokladem dle Šormové a Klégrové (2006) je, aby dobrovolníci byli ochotní věnovat svůj čas ve prospěch lidí, kteří takovou pomoc potřebují; dále je podle nich vhodné, když dobrovolníci jsou: spolehliví, schopní, flexibilní, ochotní pracovat bez finanční odměny a schopní spolupracovat.

Kraus (2014) popisuje, že dobrovolníci dodávají lidem sílu k překonání starostí a naději, dobrovolníci se dají považovat za odvážné lidi, kteří jsou ochotni zasvětit svá srdce, ruce a mysl pro ostatní; odměnou je pro ně vědomí, že jejich činnost má opravdový smysl. Pokud jde o motivační faktory dobrovolnictví, autor mezi ně řadí tyto: potřeba ocenění, růstu, seberealizace a poznání nových lidí, pocit užitečnosti z dobře vykonané práce, možnost získat nové zkušenosti, zvědavost, náboženské důvody, potřeba řádu a pravidelnosti.

S rozdílnou definicí přichází Hladká (2008), která připouští, že je možné za dobrovolníky považovat také osoby, které dobrovolně pracují za velmi nízkou tržní

mzdu; z toho vyplývá, že za dobrovolníky můžeme považovat například i cvičitele a trenéry, kterým jsou hrazeny náklady, například cestovné, stravné nebo symbolická odměna, jenž je o řád nižší, než je běžná mzda na stejné pozici.

1.2 Historie dobrovolnictví

Význam dobrovolnictví se dle Friče (2010) během let měnil, někdy byl téměř neviditelný, jindy byl naopak oceňován a hrál klíčovou roli pro vzestup anebo fungování společnosti. Gulová (2011) uvádí, že v České republice se začalo rozvíjet dobrovolnictví v průběhu 19. století a v této době vznikaly spolky na podporu kultury, umění, vědy a vzdělání. Za první samostatné Československé republiky se práce dobročinných spolků zaměřovala na spravování a budování zařízení či ústavů, například: sanatoria, chudobince, jesle či poradny pro matky, jak popisuje Frič (2001). Před druhou světovou válkou se Československá republika dle autora srovnávala s tradičním vzorcem dobrovolnictví, který je typický pro západní Evropu a Ameriku.

Tošner a Sozanská (2006) zmiňují, že vývoj dobročinnosti byl přerušen německou okupací v roce 1938 a druhou světovou válkou; během okupace byly zrušeny neziskové organizace, vhodné organizace sloužily státní moci. Po druhé světové válce se dle Friče (2001) začala obnovovat organizovaná dobročinnost a občanské sdružování, dále došlo k obnovení spolků a neziskové organizace zaujímaly významné místo ve společnosti.

V roce 1948 se dostala k moci komunistická strana, která dle Tošnera a Sozanské (2006) nepodporovala sdružování občanů a došlo k centrálnímu řízení organizací. Autoři dále uvádějí, že majetek spolků byl zkonfiskován a organizace byly spojeny do společných dobrovolných organizací Národní fronty; dobročinné neziskové organizace byly řízeny státem. Podle Friče v té době (2001) vznikl nový druh altruismu, který se vyznačoval fanatickou obětavostí a motivovanou vírou v socialismus; socialistický stát se pokoušel nahradit komerční sektor; dobrovolnictví fungovalo na budovatelském principu. Autor zmiňuje, že ti, kdo chtěli studovat anebo profesně růst, museli se povinně účastnit brigád; komunistický režim začal odměňovat lidi, kteří pracovali zadarmo tím, že dostávali například prapory, odznaky, diplomy či pochvaly.

V roce 1989 došlo dle Tošnera (2014) k obnovení dobročinnosti na demokratických a autentických základech, byly přijaty zákony, které upravovaly fungování neziskových organizací. Autor dále píše, že dobročinnost, která byla organizována soukromě, se

postupně začala stávat společensky uznávanou aktivitou. Frič (2001) doplňuje, že začaly vznikat nové neziskové organizace, které se zaměřovaly na životní prostředí a humanitární oblast; dále vznikly organizace, které poskytovaly školicí a informační servis dalším organizacím.

Během dalšího vývoje po roce 1990 lidé začínali hledat, jak uvádí Gulová (2011), nové způsoby seberealizace, v této době se zrodila myšlenka svobodné společnosti a hledání vlastní identity. Autorka popisuje, že došlo k obnovení některých organizací například YMCA, Sokol a Skaut – Junák, začaly se zakládat nové organizace, které vznikly za pomoci a podpory dobrovolníků.

1.3 Současný stav dobrovolnictví

Navzdory různému pojetí Tošner (2014) dělí dobrovolnictví na formální a neformální. Autor popisuje formální dobrovolnictví, při kterém se dobrovolníci zapojují do dobrovolnické činnosti pod záštitou organizace, s dobrovolníky je uzavřena smlouva o výkonu dobrovolnické činnosti, jsou pojištěni a proškoleni; role dobrovolníků je sestavena tak, aby se na ni příjemci pomoci mohli spolehnout.

Dle Metodického doporučení ministerstva kultury (2015) vedle formálního dobrovolnictví ve společnosti přirozeně existuje také neformální dobrovolnictví, neformální dobrovolnictví se využívá v menších obcích a na krátkodobé programy; za neformální dobrovolnictví můžeme považovat sousedskou či občanskou výpomoc.

Dosavadní vývoj dobrovolnictví ukázal potřebu jeho určité profesionalizace, proto v roce 2003 vešel v platnost zákon o dobrovolnické službě, ve znění pozdějších předpisů, který nezapomíná na právní ošetření dobrovolníků, jak vysvětluje Tošner (2010). Frič (2011) k tomu doplňuje, že s profesionalizovaným dobrovolnictvím se můžeme setkat například v sociálních službách a zdravotnických zařízeních. Dle autora jsou do těchto programů dobrovolníci vybíráni na základě vstupních pohovorů, vysílají je dobrovolnická centra, dobrovolníci jsou školeni a vedeni koordinátory. U profesionalizovaného dobrovolnictví je zapotřebí, aby v organizaci pracoval koordinátor dobrovolníků, který zastává funkci manažera v dobrovolnictví, jak uvádí Bejšáková (2013).

I Müllerová (2011) souhlasí s tím, že koordinátor dobrovolníků je důležitou osobou v dobrovolnictví, úkolem koordinátora dobrovolnictví je: vybírat dobrovolníky,

propagovat dobrovolnickou činnost, pořádat výcviky pro dobrovolníky, zařazovat dobrovolníky do dobrovolnického programu a vést databázi dobrovolníků. Autorka uvádí, že koordinátor dále vede dobrovolníky a hodnotí jejich činnost, řeší vzniklé problémy a nedorozumění, dále koordinátor dobrovolníků představuje kontaktní osobu mezi dobrovolníky, zaměstnanci a vedením organizace.

1.4 Legislativa dobrovolnictví

V roce 2003 vstoupil v platnost zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě). Zákon o dobrovolnické službě představuje první právní předpis, který upravuje statut dobrovolníka v České republice. Müllerová (2011) upřesňuje, že zákon platí pro organizace, které jsou akreditované Ministerstvem vnitra ČR.

Podle zákona č. 198/2002 Sb., ve znění pozdějších předpisů, se akreditace uděluje na čtyři roky; o akreditaci smí požádat vysílající organizace, kterými jsou: nadační fondy, nadace, spolky, ústavy, sociální družstva, obecně prospěšná společnost, církve nebo náboženská společnost, právnické osoby církve nebo náboženské společnosti, které jsou evidovány podle zákona upravujícího postavení církví a náboženských společností. Organizace mohou získat akreditaci, jak uvádí Hrdá (2003), pokud evidují dobrovolníky, připravují je k činnosti a uzavírají s nimi smlouvu o dobrovolnické činnosti. Podle zákona č. 198/2002 Sb., ve znění pozdějších předpisů, se dobrovolníkem může stát osoba starší patnácti let, pokud vykonává dobrovolnickou činnost na území České republiky, pokud by se jednalo o dobrovolnickou činnost v zahraničí, musí být dobrovolník starší osmnácti let.

Novelizací zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v roce 2007 bylo dle Krausové (2017) definováno působení dobrovolníků v sociálních službách; s dobrovolníky, kteří působí v akreditovaných organizacích, by měla být podepsaná smlouva dle tohoto zákona. Autorka dále doporučuje, aby dobrovolníci, kteří dochází do neakreditované organizace, měli podepsanou smlouvu o výkonu dobrovolnické služby podle Standardů kvality sociálních služeb č. 9, které jsou součástí přílohy č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

1.5 Oblasti dobrovolnictví

S dobrovolnictvím se můžeme setkat v různých oblastech a dle těchto oblastí ho dále členit. Hladká (2008) dobrovolnictví například rozděluje podle působení na: ochranu životního prostředí a ekologii, humanitární organizace a organizace na ochranu lidských práv, sociální a zdravotní oblast, kulturní oblast, ochranu památek a činnosti ve prospěch církevních společenství, sportovní a vzdělávací činnost, zahraniční dobrovolnou službu.

V oblasti zdravotnictví dobrovolníci pomáhají lidem se zdravotním postižením, usnadňují jim návrat do společnosti, fungování v běžném životě a přinášejí jim možnost zapojení do aktivit, které by sami bez pomoci dobrovolníků jen těžko zvládali (Šimková, 2011). Autorka doplňuje, že činnost dobrovolníků je velmi různorodá, dobrovolníci například vymýšlejí pro pacienty volnočasové aktivity, které přispívají k rehabilitaci a nácviu soběstačnosti, dále pomáhají při kulturních akcích, nebo se věnují canisterapii.

Dobrovolníci v sociálních službách, například v domovech pro seniory anebo hospicích, neposkytují přímo sociální služby či nenahrazují práci profesionálních zaměstnanců, jak uvádí Národní informační centrum pro mládež (2017). Dobrovolníci pomáhají jako osobní asistenti, čtou klientům a hrají s nimi hry či pomáhají při společenských akcích, jak popisuje Šimková (2011). Autorka dále uvádí příklad, že dobrovolníci v azylových domech pro ženy a matky s dětmi připravují volnočasové aktivity pro děti, pomáhají jim s přípravou do školy a pro matky pořádají přednášky například z oblasti zdravotní péče a pedagogiky. Dobrovolníky v kultuře tvoří početná skupina neprofesionálních uměleckých spolků a sborů, jejichž členové se sami ani za dobrovolníky nepovažují a organizují společenské a kulturní dění kolem sebe, ochraňují a revitalizují místní kulturní památky, opatrují tradice svých obcí a kroniky - jako příklad nadace, která se zabývá péčí o památky, lze zmínit Linhartovu nadaci Praha (Šimková, 2011).

Typickým znakem dobrovolnictví v oblasti sportu podle Šimkové (2011) je celoživotní spojení s jedním sportovním klubem anebo s jednou tělovýchovnou jednotou – dobrovolníci tedy působí tam, kde sportují; dobrovolníci působí jako cvičitelé či trenéři, pořádají, organizují sportovní akce, zajišťují dopravu a udržují sportovní kluby. Autorka popisuje, že aktivity dobrovolníků jsou základem činnosti pro více než deset tisíc sportovních klubů a tělovýchovných jednot, což zhruba představuje

dvacet pět tisíc sportovních oddílů a dva miliony členů; v České republice působí několik sportovních organizací, mezi největší patří: Český svaz tělesné výchovy, Česká obec sokolská, Česká asociace Sport pro všechny, Sdružení sportovních svazů ČR anebo Orel.

Dobrovolníci v ekologii se dle Šimkové (2011) starají o významné přírodní lokality a chráněná území a usilují o jejich zachování pro další generace - dále se podílejí na zlepšení životního prostředí, ochraňují či zachraňují ohrožené druhy zvířat, čistí studánky, udržují naučné stezky, pořádají výukové programy, tábory a osvětové akce pro širokou veřejnost. Například Hnutí DUHA, jak uvádí autorka, ochraňuje a obnovuje lesní ekosystémy.

1.6 Dělení dobrovolnictví

1) Podle historického vývoje

Evropský komunitní model dobrovolnictví popisují Tošner a Sozanská (2006) jako vývojově starší, založený na společných zájmech dobrovolníků, kteří se scházejí v komunitách jako jsou: církve, sportovní nebo dětské organizace; pro evropský model dobrovolnictví jsou typické dobré mezilidské vztahy mezi členy, tento model využívají humanitární a charitativní organizace a dále také náboženské společnosti.

Vývojově mladším je autory zmiňovaný americký manažerský model dobrovolnictví, v němž se o dobrovolníky starají dobrovolnická centra, která mají profesionální vedení; centra vyhledávají dobrovolníky a nabízejí jim možnosti realizace v dobrovolnické činnosti. Americký model dobrovolnictví je dle autorů charakteristický pro větší města a propojuje potřeby dobrovolné pomoci s nabídkou od občanů.

2) Podle cesty, kterou se dobrovolnictví ubírá

Dobrovolnictví, které vzniklo zdola nahoru, je tvořeno neformální skupinou přátel, která provozuje společnou činnost a postupně usiluje o to, aby se stala registrovanou neziskovou organizací, jak vysvětlují Šormová a Klégrová (2006). Dobrovolnictví, které působí zvenčí dovnitř, jak popisuje Břízová (2007), představuje strukturovanou organizaci, v níž pracující profesionálové vyhledávají spolupráci s dobrovolníky a tuto spolupráci řídí. Tošner a Sozanská (2006) doplňují, že dobrovolnictví, které působí zvenčí dovnitř je typické pro domovy seniorů, nemocnice a školy.

Podle Metodiky dobrovolnictví v sociálních službách (2012) je dobrovolnictví jedním z ukazatelů kvality péče, pokud budou v zařízení dobré vztahy mezi zaměstnanci a klienty a nebude problém v komunikaci, dobrovolníci budou do zařízení docházet; dobrovolníci mohou v zařízení přicházet s novými nápady. Na druhou stranu v některých zařízeních mají zaměstnanci strach z dobrovolníků, bojí se, že dobrovolníci nebudou spolehliví, neví, s čím by mohli pomoci, jak upozorňuje Tošner (2003).

3) Podle role, kterou dobrovolnictví hraje v organizaci

Pokud je organizace přímo závislá na dobrovolnících, dobrovolníci převažují nad profesionálními zaměstnanci organizace; tento styl je typický pro zajišťování humanitárních či ekologických akcí a kampaní, jak popisují Tošner a Sozanská (2006). Dobrovolníci se dle autorů podílejí na naplňování hlavních cílů organizace společně s pracovníky organizace, bez dobrovolníků by nebylo možné uskutečňovat jednorázové akce.

V případě, že dobrovolníci vykonávají činnosti společně s profesionálními zaměstnanci, pak pro chod organizace dobrovolnická činnost není klíčová, jak vysvětluje Břízová (2007), ale přispívá k významnému snižování finančních nákladů organizace; s tímto typem se můžeme setkat v zařízeních sociálních a zdravotních služeb.

Jestliže činnost dobrovolníků není pro chod organizace nepostradatelná, ale pomáhá při zkvalitňování služeb, dobrovolníci v takovém případě pouze doplňují služby organizace a pomáhají zvyšovat jejich kvalitu, jak uvádějí Tošner a Sozanská (2006). Autoři dále popisují příklady činností, na kterých se dobrovolníci podílejí: vycházky s klienty, vedení různých kroužků a volnočasových aktivit.

1.7 Časové vymezení dobrovolnictví

Dobrovolníci se mohou zapojit při jednorázových akcích, mezi které patří: kampaně, sbírky a benefiční koncert; jednorázové akce se uskutečňují několikrát ročně či jednou do roka; v tomto případě není s dobrovolníky uzavírána dohoda a činnost není příliš formalizovaná, dohoda bývá často pouze ústní, jak uvádí Břízová (2007). Tošner a Sozanská (2006) doplňují, že při jednorázových akcích je možné najít nové dobrovolníky. Jednorázové dobrovolnictví je dle autorů vhodné pro ty, kteří nemají čas pravidelně docházet do zařízení.

Dlouhodobá dobrovolná pomoc je poskytována pravidelně a opakovaně po celý rok, při dlouhodobé spolupráci je s dobrovolníky sepsána a uzavírána dohoda o spolupráci mezi organizací a dobrovolníky; dobrovolníci jsou proškoleni a pojištěni, jak zmiňují Tošner a Sozanská (2006).

Dobrovolnou službu lze naproti tomu chápat jako dlouhodobý závazek věnovat se dobrovolnické činnosti mimo svou zemi, jak popisují Krátká a Pernicová (2010). Tošner a Sozanská (2006) připomínají, že v takovém případě je důležité připravit dobrovolníky na jejich činnost v zahraničí.

1. 8 Management dobrovolnictví

1.8.1 Získávání dobrovolníků

Získávání, výběr, výcvik a motivace dobrovolníků představuje dle Tošnera a Sozanské (2006) nepřetržitý proces, který se neustále opakuje. Několik možností, jak se dají získat dobrovolníci, popisují Novotný et al., (2002), kteří jako jednu z možností zmiňují propagaci v tisku, a to buď formou náborového inzerátu, nebo formou reportáže o činnosti dobrovolníků nebo o dobrovolnickém programu. Autoři za nejméně efektivní způsob považují leták či plakát. Zatímco Holubová (2003) za nejefektivnější způsob při hledání dobrovolníků považuje osobní kontakt se zájemci o dobrovolnictví a dále doporučení od dobrovolníků, kteří již v minulosti spolupracovali s danou organizací. Podle Novotného et al., (2002) regionální a místní televizní či rozhlasové vysílání patří k nejúčinnějším způsobům, jak informovat veřejnost o dobrovolnictví. Autoři zdůrazňují, že známí a přátelé představují vhodný zdroj, který se nejčastěji využívá při jednorázových akcích.

Náborová akce má dle Tošnera a Sozanské (2006) za cíl získat dobrovolníky na konkrétní akci; nábor je často spojen s akcí, kde se očekává velký zájem veřejnosti. S náborovými akcemi se tak dle autorů můžeme setkat na: výstavách, koncertech či veletrzích; ve spolupráci s dobrovolnickými centry je možné uspořádat cílenou kampaň, usilující o získání nových dobrovolníků.

Střední školy, VOŠ a Vysoké školy tvoří dle Novotného et al., (2002) největší zdroj dobrovolníků v České republice, studenti mohou pomoci při jednorázových akcích, například při náborových akcích či Mikulášské besídce; dalším zdrojem propagace je

internet, který zaujme především studenty a vzdělané lidi. Novotný et al., (2002) doporučují kombinovat více forem při získávání dobrovolníků a provádět jejich kontinuální nábor s tím, že se jeví vhodné pořádat nábor dobrovolníků v září, říjnu a na začátku kalendářního roku. Zaplatílková (2002) zdůrazňuje, že je nutné si se zájemcem o dobrovolnictví domluvit osobní schůzku, které se zúčastní koordinátor dobrovolníků, na této schůzce si obě strany vzájemně vysvětlí očekávání a představy ohledně dobrovolnictví. Autorka uvádí, že schůzka se skládá ze dvou částí – informační a samostatného pohovoru, v první části koordinátor poskytne zájemci informace o dobrovolnickém programu, jeho cílech, o organizaci, která koordinuje dobrovolnický program, o zařízení, kam bude dobrovolník docházet, podmínkách, za kterých lze vykonávat dobrovolnickou činnost v organizaci, právech a povinnostech dobrovolníka a o možnostech jeho zapojení v organizaci.

Koordinátor by měl dle Zaplatílkové (2012), během pohovoru zjistit, co vede zájemce k dobrovolnictví, jaké jsou jeho časové možnosti, jaké má zkušenosti s dobrovolnictvím, jaké jsou jeho zájmy a dovednosti.

1.8.2 Koordinátor dobrovolníků

Koordinátor dobrovolníků je důležitou osobou v dobrovolnictví a představuje kontaktní osobu mezi dobrovolníky, zaměstnanci a vedením organizace - má na starosti následující úkoly: vybírá dobrovolníky, propaguje dobrovolnickou činnost, pořádá výcviky pro dobrovolníky a zařazuje dobrovolníky do dobrovolnického programu, vede dobrovolníky a hodnotí jejich činnost, řeší vzniklé problémy a nedorozumění, vede databázi dobrovolníků, jak charakterizuje Müllerová (2011).

Koordinátor dobrovolníků by měl dle Friče a Vávry (2010) absolvovat kurz dobrovolnického managementu, stáž v dobrovolnickém centru či v organizaci, kde dobře funguje dobrovolnický program.

1.8.3 Výběr a výcvik dobrovolníků

Výběr dobrovolníků probíhá pomocí osobního setkání, při kterém se koordinátor schází s potenciálními dobrovolníky; koordinátor se s nimi může setkat individuálně nebo skupinově, jak uvádějí Břízová a Koubová (2008). Autorky dále vysvětlují, že

koordinátor má možnost poznat lépe dobrovolníky a seznámit je s podmínkami a nabídkami dobrovolnické činnosti, dobrovolníci získají potřebné informace.

Pomocí výběru, jak doplňuje Matoušek (2013), se dají vyloučit osoby, které jsou duševně nemocné, příslušníci náboženských sekt, psychopatické osoby a dále osoby s pedofilní sexuální orientací. Během výcviku může koordinátor poznat, který z dobrovolníků se do daného programu nehodí a může mu nabídnout vhodnější program, jak zmiňují Novotný et.al., (2002).

Je důležité, aby byli dobrovolníci dobře připraveni na svoji činnost a byli seznámeni s činností organizace, ve které budou dobrovolnictví vykonávat, jak popisují Novotný et. al., (2002). Frič a Vávra (2010) připomínají, že podle náročnosti a případných rizik dobrovolnického programu se volí obsahová náplň výcviku a jeho délka. Výcviky se podle počtu dobrovolníků dělí na individuální a skupinové, více se využívají skupinové výcviky dobrovolníků, které jsou časově výhodnější a dobrovolníci se vzájemně poznají, jak popisují Břizová a Koubová (2008). Výcvik dobrovolníků má několik cílů, mezi které patří: zjistit motivaci dobrovolníků, seznámit dobrovolníky s formálními náležitostmi ohledně dobrovolnictví (smlouva, pojištění, etický kodex dobrovolníka), informovat dobrovolníky o jejich právech (právo na kontakt s koordinátorem, právo na supervizi, právo říci ne, pokud jim činnost nebude vyhovovat), seznámit dobrovolníky s jejich povinnostmi (být spolehlivý, splnit úkoly, ke kterým se zavázali, nezneužívat projevené důvěry, požádat o spolupráci, radu či pomoc, účastnit se supervize, respektovat pravidla týmové spolupráce), vysvětlit dobrovolníkům smysl a cíl supervize, popovídat si s dobrovolníky a zjistit čeho se obávají, co jim není jasné, stmelit skupiny dobrovolníků, nechat prostor pro dotazy dobrovolníků, jak popisují Novotný et.al., (2002). Podle autorů by se při výcviku dobrovolníků nemělo zapomínat na komunikační hry, které jsou určeny pro stmelení skupiny dobrovolníků a pomáhají navozovat neformální atmosféru.

Dobrovolníci, kteří se po absolvování výcviku rozhodnou pro zapojení do dobrovolnického programu, jak uvádí autoři, mohou podepsat kontrakt, mlčenlivost a kodex dobrovolníka; dobrovolníci, kteří se během výcviku nerozhodli, si mohou nechat čas na promyšlení.

Sozanská a Tošner (2006) vyzdvihují, že vhodně připravený výcvik dodává dobrovolníkům pocit jistoty, uvědomují si, k čemu se zavázali, a dojde k prohloubení motivace; výcvik má za úkol předejít případným nereálným očekáváním nebo dokonce nedorozuměním mezi klienty, personálem a dobrovolníky.

Příprava dobrovolníků se skládá z obecné a odborné části, jak zmiňují autorky Břízová a Koubová (2008); v obecné části dobrovolníci získají informace o svých možnostech a závazcích, dále dostanou informace o cílech a poslání organizace, seznámí se s dokumenty organizace a jejich postavení v organizaci - v odborné části se s dobrovolníky rozebírá motivace, očekávání a je prostor pro řešení obav.

Tošner a Sozanská (2006) upozorňují, že podle charakteru činnosti dobrovolníků bude jejich příprava trvat buď několik minut, popřípadě hodin - kratší příprava dobrovolníků je typická v případě pomoci při organizování jednorázové akce nebo při pomoci v administrativě; a nebo se musí dobrovolníci zúčastnit celodenního či víkendového školení – využívá se například v programu Pět P a u dobrovolníků, kteří budou docházet do nemocnice. Zatímco dlouhodobou přípravu absolvují dobrovolníci, kteří působí na linkách důvěry, tato příprava je rozložena do několika týdnů, jak popisují autoři.

1.8.4 Supervize

Supervize v dobrovolnictví má nejbliže k supervizi v pomáhajících profesích, jak zmiňují Frič a Vávra (2010); supervizi dobrovolníků si můžeme představit jako komunikaci skupiny dobrovolníků se supervizorem v bezpečném a důvěrném prostředí, které umožňuje dobrovolníkům prodiskutovat pocity a problémy plynoucí z jejich činnosti. Matoušek (2013) upozorňuje, že supervize by měla probíhat v malých skupinkách, kde bude deset až dvanáct dobrovolníků, aby byl během supervize věnován dostatečný časový prostor každému dobrovolníkovi. Supervize by se měli zúčastnit dobrovolníci, supervizor, koordinátor dobrovolníků, zástupci vedení či sociální pracovníci, jak doplňuje Skůpová (2013).

Supervize dále chrání zájmy klientů před nevhodnými aktivitami dobrovolníků a zároveň představuje neformální kontrolu činností dobrovolníků, jak uvádí Tomečková (2012); supervize je zejména potřebná v sociálně zaměřených organizacích, kde mají dobrovolníci zodpovědnost ve vztahu ke klientům. Dle autorky supervize umožňuje odborný růst, posiluje a kontroluje dobrovolníky.

Ve vztahu k dobrovolníkům, jak vysvětluje Skůpová (2013), je účelem supervize předcházet ztrátě motivace k dobrovolnictví a odchodu dobrovolníků z organizace; koordinátor má možnost při supervizi ocenit dobrovolníky za jejich činnost.

Přínos supervize lze spatřovat podle Čechové (2003) v tom, že dobrovolníkům jsou v jejím průběhu vysvětleny problémy klientů, a rovněž v tom, že dobrovolníkům pomůže dodržovat základní pravidla psychohygieny, která je důležitá pro pracovníky v pomáhajících profesích.

Tomečková (2012) pak shrnuje cíle supervize, mezi které patří: poskytování a získávání zpětných vazeb, řešení problémů, motivace, podpora efektivity práce dobrovolníků, kontrola, osobní růst, forma odborného vzdělání.

1.8.5 Hodnocení

Dle Metodiky dobrovolnictví v sociálních službách (2012) hodnocení tvoří podstatnou část dobrovolnického programu; hodnocení dobrovolníků může sloužit k prokázání účinnosti pomoci dobrovolníků a v ohodnocení činností jako argumentu, aby bylo dobrovolnictví uznáno i v tržním systému.

Hodnocení je důležitý zdroj informací pro samostatné fungování a efektivní řízení programu, pro jeho prezentaci a financování, jak uvádějí Novotný et.al., (2002); hodnocení by mělo přinést odpovědi na kvalitativní, kvantitativní, strategické a finanční otázky. Dle autorů je hodnocení důležité pro prezentaci programu na veřejnosti a tvoří podklad pro sepsání žádostí o granty nadací, ministerstev, měst a krajů - dle výsledků hodnocení se vypracovávají zprávy o realizaci programu, efektivním využití finančních prostředků a o kvalitě poskytované péče; hodnocení by se mělo dělat minimálně jednou ročně.

1.8.6 Ocenění dobrovolníků

Podle Metodiky dobrovolnictví v sociálních službách (2012) je pro dobrovolníky důležité, aby dostávali zpětnou vazbu, ocenění a poděkování bylo v náležité rovnováze k výsledkům dobrovolnické činnosti.

Jordana a Ochmana (1997) popisují následující zásady oceňování dobrovolníků: být upřímní, vyjadřovat vděčnost často, využívat různé formy poděkování, pochválit dobrovolníky, poděkování by mělo odpovídat výsledkům, používat podobné odměny za stejné výsledky a věnovat větší pozornost těm výsledkům, kterých si dobrovolník cení.

Metodika dobrovolnictví v sociálních službách (2012) uvádí, že je dále důležité mít rejstřík druhů ocenění a myslet na to, že každý z dobrovolníků je jiný a každému udělá radost něco jiného; mezi další druhy oceňování dobrovolníků patří: křesadlo, cena pro obyčejné lidi, kteří dělají neobyčejné věci, přání k svátku a narozeninám, dárek a přání k Vánocům, děkovný dopis, pozvání na neformální setkání týmu, uspořádání slavnostního setkání dobrovolníků, podpoření osobního rozvoje a možnost dosažení nových dovedností, poděkování dobrovolníkům ve výroční zprávě, umožnění vystoupení dobrovolníků v médiích, jmenování zkušeného dobrovolníka poradcem programu, zajištění cen od sponzorů, například slevy na nákupy, lístky do divadla a vydání osvědčení o dobrovolnické činnosti.

2 Zařízení sociálních služeb

Sociální služba je definována v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, jako činnost nebo soubor činností, které zajišťují pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. Mezi základní druhy sociálních služeb patří: sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence, dle tohoto zákona.

Sociální služby poskytují zejména následující zařízení: centra denních služeb, denní stacionáře, týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení, azylové domy, domy na půl cesty, zařízení pro krizovou pomoc, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, terapeutické komunity, sociální poradny, sociálně terapeutické dílny, centra sociálně rehabilitačních služeb, pracoviště rané péče, intervenční centra a zařízení následné péče (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

V zařízeních sociálních služeb se klientům dle zmíněného zákona poskytuje základní sociální poradenství, odborné poradenství, pomoc při osobní hygieně nebo zajišťují podmínky pro osobní hygienu, stravu nebo pomoc při zajištění stravy, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, zajišťuje ubytování, pomoc při zvládnutí běžných úkonů a péče o vlastní osobu, pomoc při zajištění chodu domácnosti.

2.1 Pracovníci působící v sociálních službách

V sociálních službách dle § 115 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, pracují: sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, zdravotničtí pracovníci, pedagogičtí pracovníci, manželští a rodinní poradci a další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby.

V sociálních službách působí rovněž dobrovolníci za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem. Zvláštním právním předpisem se rozumí zákon č.

198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), ve znění pozdějších předpisů.

Dobrovolníci, kteří nepůsobí v akreditovaném dobrovolnickém programu, by měli dle Krausové (2017) uzavřít smlouvu o výkonu dobrovolnické činnosti podle občanského zákoníku a působit podle pravidel, které poskytovatel vymezuje ve Standardu kvality sociálních služeb č. 9, který je uveden v příloze č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Dobrovolníci v akreditovaném dobrovolnickém programu působí podle § 115 novelizovaného zákona o sociálních službách (Metodika dobrovolnictví v sociálních službách 2012).

3 Jednorázové dobrovolnictví v zařízeních sociálních služeb

Zařízení sociálních služeb představují jednu z oblastí, ve které se lze setkat s nějakou formou dobrovolnické činnosti. Jednorázové i dlouhodobé dobrovolnictví má s ohledem na charakter zařízení sociálních služeb a v nich poskytované služby uživatelům svá specifika, která budou v této kapitole nastíněna.

Především je nutné zmínit, že v zařízeních sociálních služeb dobrovolníci vykonávají činnosti společně s profesionálními zaměstnanci, dobrovolnická činnost tedy není klíčová pro chod organizací, ale přispívá k významnému snižování finančních nákladů organizace, jak vysvětluje Břízová (2007). Dobrovolníci, kteří působí v zařízení sociálních služeb, se ocitají na rozhraní psychosociálních služeb, což vyžaduje kompetentní přístup; je důležité, aby v této oblasti bylo dobrovolnictví řízeno pomocí profesionálního managementu, (Šimková et. al., 2011). Metodika dobrovolnictví v sociálních službách (2012) doplňuje, že u dobrovolníků, kteří docházejí do zařízení sociálních služeb, je důležitá příprava na dobrovolnickou činnost; je zapotřebí, aby zařízení včetně zaměstnanců bylo seznámeno s náplní činnosti dobrovolníků.

Dobrovolníci se mohou do činnosti zapojit také při jednorázových akcích, mezi které patří: kampaně, sbírky a benefiční koncerty; jednorázové akce se uskutečňují několikrát ročně či jednou do roka; v tomto případě není s dobrovolníky uzavírána dohoda a činnost není příliš formalizovaná, dohoda bývá často pouze ústní, jak doplňuje Břízová (2007). Dle Novotného et. al., (2002) jsou studenti častým zdrojem dobrovolníků; studenti mohou pomoci při organizování jednorázových a náborových akcí. Tošner a Sozanská (2006) připomínají, že při jednorázových akcích je možné najít nové dobrovolníky; jednorázové dobrovolnictví je vhodné pro ty, kteří nemají čas pravidelně docházet do zařízení; autoři zdůrazňují, že bez pomoci dobrovolníků by nebylo možné uskutečňovat jednorázové akce.

Jako příklad zařízení sociálních služeb lze uvést domovy pro seniory, hospice a azylové domy pro ženy a matky s dětmi; dobrovolníci v těchto zařízeních pomáhají jako osobní asistenti a při organizaci společenských akcí, předčítají knihy, připravují volnočasové aktivity pro děti, pomáhají jim s přípravou do školy, pořádají přednášky ze zdravotní péče a pedagogiky pro matky, jak přibližuje Šimková (2011).

S dobrovolníky se lze setkávat podle Matouška (2013) také v programech pro děti a mládež, nemocnicích, hospicích, ústavech pro lidi s tělesným nebo mentálním

postižením. Dále se s dobrovolníky nejčastěji můžeme setkat v nízkoprahových centrech pro děti a mládež, domovech pro seniory a sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi, jak doplňuje Krausová (2017).

Dobrovolníci do zařízení docházejí, aby vyslechli klienty, zkrátili jim dlouhý čas, potěšili je, motivovali je k volnočasovým aktivitám, například malování, rukodělné činnosti, zpívání, hře na hudební nástroj, sportovním aktivitám; dobrovolníci hrají s klienty společenské hry, doprovázejí je na vycházky a společenské akce, (Metodika dobrovolnictví v sociálních službách, 2012).

Jednorázové dobrovolnictví je vhodné pro ty, kteří mají zájem o dobrovolnickou činnost, ale nemají dostatek času na pravidelné docházení, jak bylo výše zmíněno; mohou být zařazeni do databáze dobrovolníků na jednorázové akce, jak k tomu doplňuje Zaplatílková (2002); dobrovolníci v tomto případě vyplní registrační kartu a nevztahuje se na ně povinnost absolvování úvodního školení a supervize, dobrovolníci budou poté pravidelně informováni o jednorázových akcích, které se budou pořádat.

Tošner, Sozanská (2006) uvádějí, že pro jednorázové dobrovolnictví je typická krátká příprava dobrovolníků, která bude trvat pár minut, maximálně několik hodin; s dobrovolníky je uzavírána smlouva, která se odlišuje od smlouvy dlouhodobé. Podle zákona o dobrovolnické službě smlouva, která se uzavírá za účelem jednorázového dobrovolnictví, obsahuje dobu trvání dobrovolnické činnosti, která je maximálně tři měsíce od data, kdy došlo k uzavření smlouvy.

S dobrovolníky, kteří pomáhají jednorázově, se lze často setkat při pořádání informačních a kulturních akcí, jak výše zmíněný výčet doplňují Somrová a Klégrová (2006) - před zahájením jednorázové akce je zapotřebí dobrovolníkům vysvětlit náplň jejich činnosti a co se od nich očekává, to jim nejčastěji vysvětlí koordinátor dobrovolníků či osoba, která akci organizuje. Pro dobrovolníky, kteří jsou zapojeni do jednorázových programů, je důležité, aby dostávali zpětnou vazbu, ocenění a poděkování (Metodika dobrovolnictví v sociálních službách, 2012). Dobrovolníci, kteří jsou zapojeni do jednorázových programů a pomáhají například s organizací, ocení dle Čechové (2003) přátelské setkání se zaměstnanci či pracovním týmem organizace a při této příležitosti si mohou vyměnit své zkušenosti a zpětné vazby. Dle Novotného et. al, (2002) hodnocení dobrovolníků slouží k připomenutí účinnosti pomoci dobrovolníků a k ohodnocení jejich zapojení.

Na závěr kapitoly je důležité shrnout přínos dobrovolníků v sociálních službách. Černá (2011) oceňuje, že dobrovolníci v zařízeních sociálních služeb přispívají ke

zkvalitňování sociálních služeb díky jejich individuálnímu přístupu. Dobrovolnictví v sociálních službách, jak doplňuje Kořínková (2011), pomáhá klientům ve vytváření sebevědomí a sebeúcty. Dobrovolníci do zařízení sociálních služeb, jak vyzdvihuje Matoušek (2013), přinášejí vysokou míru nadšení a angažovanosti, pružnost, neformálnost a osobní přístup ke klientům.

4 Výzkumná část

4.1 Cíl výzkumu

Hlavním cílem této bakalářské práce je popsat motivaci dobrovolníků k jednorázovému dobrovolnictví v zařízeních sociálních služeb.

Dílčím cílem je popsat specifika procesu získávání dobrovolníků na jednorázové akce.

4.2 Výzkumné otázky

1. Jak se liší motivace dobrovolníků pro jednorázové dobrovolnictví na rozdíl od dlouhodobého zapojení do dobrovolnické činnosti?

2. Jaká jsou specifika práce s dobrovolníky zapojenými pouze jednorázově?

4.3 Metoda výzkumu

Pro zpracování praktické části byl zvolen kvalitativní výzkum. Na začátku kvalitativního výzkumu musí být určené téma výzkumu, ke kterému se následně sestavují výzkumné otázky – mohou být během výzkumu doplňovány a upravovány, jak vysvětluje Hendl (2016). Při kvalitativním výzkumu je dle Miovského (2006) výzkumník držitelem moci a ví přesně, co může očekávat od účastníků výzkumu a dále ví, jak bude výzkum probíhat. Podle autora je výzkumník expert – výzkum řídí a ví, co má dělat. Kvalitativní výzkum byl delší dobu vnímán jen jako doplňková část kvantitativního výzkumu, nyní se ukazuje, že jsou oba výzkumy rovnocenné, jak popisuje Kajanová (2017). Kvalitativní výzkum má za cíl dle autorky vytvořit nové teorie a identifikovat alternativní pohledy na problémy; kvalitativní výzkum se zaměřuje na popis fenoménů, jejich funkcí a vlastností, identifikaci faktorů, na které jednotlivé fenomény působí, tento výzkum umožňuje získat velké množství informací o malém souboru. Disman (2000) popisuje, že se během výzkumu zaměřujeme na nové, málo známé problémy či jejich aspekty a ty poté zkoumáme do hloubky.

Kvalitativní výzkum probíhal pomocí techniky polořízeného rozhovoru. Miovský (2006) uvádí, že polořízený rozhovor patří mezi nejrozšířenější, ale zároveň upřesňuje, že je jeho technická příprava těžká. Výzkumník si dle autora připraví scénář otázek, na které se bude účastníků během rozhovoru ptát; výzkumník má možnost tyto otázky v průběhu rozhovoru kdykoliv změnit a dále může pokládat doplňující otázky a tímto rozpracovává dané téma více do hloubky.

V rámci výzkumu proběhly dva rozhovory - scénář rozhovoru s koordinátory dobrovolníků je uveden v příloze č. 1. Scénář rozhovoru s dobrovolníky je uveden v příloze č. 2.

4.4 Výzkumný soubor

V rámci bakalářské práce byly využity dva výzkumné soubory. První soubor byl složen z koordinátorů dobrovolníků, kteří byli vybráni pomocí účelového výběru. V registru sociálních služeb byla vyhledána všechna zařízení, která poskytují sociální služby na území Prahy. Výběr z nich byl záměrný a bylo zvoleno kritérium, že v organizacích spolupracují s dobrovolníky. Tato zařízení byla kontaktována emailem s prosbou, zda by se podílela na výzkumu. Dalším kritériem byla podmínka, aby koordinátoři souhlasili s rozhovorem. Rozhovorů se zúčastnilo šest koordinátorů dobrovolníků, výsledky rozhovorů jsou uvedeny v tabulkách č. 1 až č. 15.

Druhý výzkumný soubor byl složen z dobrovolníků zapojených do jednorázových, případně i dlouhodobých programů. Rozhovory s dobrovolníky byly zprostředkovány pomocí výše zmíněných koordinátorů dobrovolníků. Kritériem byl souhlas dobrovolníků s rozhovorem. Rozhovorů se zúčastnilo šestnáct dobrovolníků, výsledky jsou zobrazeny v tabulkách č. 16 až č. 25.

4.5 Realizace výzkumu

Rozhovory probíhaly od února 2019 do března 2019. Výzkum byl rozdělen do dvou částí. Nejprve jsem si v registru sociálních služeb vyhledala ze zařízení poskytujících na území Prahy sociální služby. Poté jsem si na webových stránkách ověřila, zda mnou vyhledané organizace pracují s dobrovolníky. Organizace, které tato kritéria splňovaly, jsem oslovila emailem za účelem zjištění, zda by se zapojily do mého

výzkumu. Výzkum se týkal vybraných šesti organizací a podílely se na něm koordinátorky z těchto zařízení a dobrovolníci, kteří v těchto zařízeních působí. Koordinátorky během rozhovorů zodpovídaly na deset mnou předem připravených otázek, zatímco dobrovolníkům bylo položeno třináct otázek.

Všechny rozhovory probíhaly v kancelářích koordinátorů. Po ústním souhlasu a podpisu informovaného souhlasu od koordinátorek dobrovolníků, který je uveden v příloze č. 3, byla získaná data nahrávána na mobilní telefon na záznam zvuku. Rozhovory s každým z koordinátorů trvaly přibližně půl hodiny.

V druhé části výzkumu probíhaly rozhovory se skupinou dobrovolníků zapojených do jednorázových, případně dlouhodobých programů. Této části předcházela domluva koordinátorů s dobrovolníky, zda budou mít zájem zúčastnit se výzkumu k bakalářské práci a zodpovědět při rozhovoru několik otázek. Rozhovory s dobrovolníky probíhaly v prostorách organizací. Po ústním souhlasu dobrovolníků a podepsání informovaného souhlasu, byly jejich odpovědi nahrávány na mobilní telefon na záznam zvuku. Rozhovory s každým z dobrovolníků trvaly přibližně půl hodiny.

4.6 Způsob vyhodnocování dat

Po získání všech dat byly jednotlivé rozhovory přepsány do textové podoby; Hendl (2016) tento postup označuje jako transkripci. Pro vyhodnocení získaných dat byl zvolen proces otevřeného kódování.

Kódování umožňuje rozkrývání dat směrem k jejich interpretaci, konceptualizaci a nové integraci, postup dále vede k doporučení, která data nebo případy je potřeba ještě zahrnout do analýzy a jakými metodami je nutné provést sběr dat, jak uvádí Hendl (2016). Během otevřeného kódování výzkumníci lokalizují témata v textu a přiřazují jim označení, čtou poznámky a přepisy rozhovorů z terénu a soustředí se na kritická místa; otevřené kódování ukazuje v datech určitá témata, která mají vztah k položeným výzkumným otázkám, k prostudované literatuře, k pojmům, které používají účastníci, nově vzniklé myšlenky, jak popisuje autor.

Výsledky jsou prezentovány pomocí kategorizace dat v následující kapitole.

4.7 Etika výzkumu

Při etice výzkumu je důležité dbát na následující body, které uvádí Miovský (2006):

- respekt k soukromí účastníků,
- zachování anonymity,
- informovaný souhlas,
- zajistit psychické a emoční bezpečí,
- zpřístupnit výsledky výzkumu účastníkům výzkumu.

Všichni komunikační partneři se rozhovorů zúčastnili dobrovolně. Před zahájením rozhovoru byli komunikační partneři seznámeni s tématem a cílem mé bakalářské práce. Komunikační partneři mi poskytli ústní souhlas s nahráváním rozhovorů na mobilní telefon na záznam zvuku.

Všem komunikačním partnerům jsem zdůraznila, že data, která mi poskytnou, budou použita pouze k účelu zpracování mé bakalářské práce. Dále jsem jim zaručila zachování diskrétnosti a anonymity identifikačních údajů v rámci uvádění výzkumných dat. Byly použity pouze zkratky pro komunikační partnery (KO – koordinátoři, D – dobrovolníci), věk a vzdělání.

5 Výsledky výzkumu

V této kapitole jsou uvedeny výsledky výzkumu, které byly získány pomocí polořízeného rozhovoru. Výsledky jsou rozděleny do podkapitol podle výzkumných souborů na výsledky rozhovorů s koordinátory dobrovolníků a na výsledky rozhovorů s dobrovolníky zapojenými do jednorázových, případně dlouhodobých programů.

U druhé skupiny výzkumného souboru byly nejprve zjišťovány obecné informace, jako pohlaví, věk a vzdělání. Dále byly kladeny otázky, které směřovaly k výzkumu. Výsledky jsou uváděny prostřednictvím metody kategorizace dat dle předem připravených otázek.

Kvůli zachování ochrany osobních údajů komunikačních partnerů jsou jejich odpovědi označeny jako KO1- KO6 (koordinátoři 1-6) a D1- D16 (dobrovolníci 1-16).

5.1 Výsledky rozhovorů s koordinátorkami dobrovolníků

Tabulka č. 1 - Volba typu dobrovolnictví dle koordinátorek

	Časové možnosti	Druh činnosti
KO1	X	
KO2	X	
KO3	X	X
KO4	X	
KO5	X	
KO6	X	X

Zdroj: vlastní šetření

Tabulka č. 1 zobrazuje, podle čeho si dobrovolníci vybírají dobrovolnický program dle názoru koordinátorek. Koordinátorky se shodly, že dobrovolníci si dobrovolnický program vybírají podle časových možností. Dvě koordinátorky zmínily, že dále záleží na tom, jaké činnosti se dobrovolníci budou chtít věnovat. Koordinátorka č. 1 sdělila: „Pokud dobrovolníci nemají čas na pravidelné docházení a nebo se necítí na dlouhodobý program, věnují se jednorázovému dobrovolnictví. Dobrovolníci, kteří mají větší časové možnosti, například pravidelně docházet jednou za čtrnáct dní, si vybírají z dlouhodobých programů“. Koordinátorka č. 1 dále k zapojení do dlouhodobých

programů zdůraznila, že „vzniká vazba mezi klientem a dobrovolníkem, klient se naváže na dobrovolníka, a z tohoto důvodu je důležitá pravidelnost a spolehlivost ze strany dobrovolníka“.

Tabulka č. 2 - Motivace u jednorázových dobrovolníků dle koordinátorek

	Pomoc	Odpočinek od práce	Naplňující činnost	Zkouška
KO1	X			
KO2		X		
KO3		X		
KO4		X	X	
KO5				X
KO6				X

Zdroj: vlastní šetření

Tabulka č. 2 ukazuje motivaci jednorázových dobrovolníků, jak ji vidí koordinátorky dobrovolníků. Z tabulky je zřejmé, že podle koordinátorek si dobrovolníci nejčastěji chtějí odpočinout od práce, dále si vyzkoušet, co dobrovolnictví obnáší, nebo hledají naplňující činnost, která je bude bavit, a chtějí pomoci. Koordinátorka č. 6 k motivaci jednorázových dobrovolníků poskytla následující odpověď: „U jednorázových dobrovolníků je to spíše motivace si vyzkoušet, jak to u nás chodí. Jelikož se většinou jedná o akce a aktivity, tak to pro někoho může být kreativnější a zábavnější“. Koordinátorka č. 5 k tomu doplnila, že: „jednorázoví dobrovolníci jsou často vedeni hnutím mysli, nápadem a jednorázové dobrovolnictví berou jako zkoušku“.

Tabulka č. 3 - Motivace u dlouhodobých dobrovolníků podle koordinátorek

	Osobní angažovanost	Pomoc	Seberealizace	Prospěšnost	Využití volného času
KO1	X				
KO2		X	X		
KO3		X	X		
KO4		X	X		
KO5				X	
KO6					X

Zdroj: vlastní šetření

Tabulka č. 3 uvádí motivaci u dlouhodobých dobrovolníků, jak ji vidí koordinátorky. Koordinátorky jako nejčastější motivaci zmiňovaly, že dobrovolníci chtějí pomoci těm, kteří to potřebují, nalézají pocit seberealizace, chtějí být prospěšní, smysluplně využít volný čas. Odlišnou motivaci uvedla koordinátorka č. 1, podle které motivací dobrovolníků je osobní angažovanost. Další odlišnou motivaci zminila koordinátorka č. 5: „*dlouhodobí dobrovolníci chtějí věnovat čas někomu nebo něčemu prospěšnému, o možnosti dobrovolnictví uvažují několik měsíců či let a tuší, co by chtěli dělat, co hledají*“. Koordinátorka č. 6 k tomu výstižně doplnila: „*u dlouhodobých dobrovolníků se jedná nejvíce o smysluplné využití volného času s klientem, který by jejich dlouhodobou návštěvu uvítal, je to o navázání vztahu*“.

Tabulka č. 4 – Proces výběru a zapojení dobrovolníků na jednorázové akce dle koordinátorek

	Motivační pohovor	Úvodní školení	Zjištění motivace
KO1	X	X	X
KO2	X	X	X
KO3	X	X	X
KO4	X	X	X
KO5	X	X	X
KO6	X		

Zdroj: vlastní šetření

V tabulce č. 4 je nastíněno, jakým způsobem koordinátorky postupují při výběru dobrovolníků na jednorázové akce. Koordinátorky se shodly, že je důležité nejprve se setkat s dobrovolníkem a uskutečnit s ním motivační pohovor, během kterého dobrovolník vysvětluje, co ho vede k dobrovolnictví, jaké má očekávání, jakou má motivaci. Dobrovolníci před konáním jednorázové akce absolvují také úvodní školení, které trvá několik minut či jednu hodinu. Nejčastěji jsou dobrovolníci školeni v oblasti manipulace s manipulačními pomůckami (invalidní vozíky, chodítka), je jim vysvětleno, co se od nich očekává, s jakými klienty se setkají a jak s nimi mají komunikovat. Koordinátorka č. 1 k výběru dobrovolníků sdělila, že u nich neprobíhá žádný stupeň výběru a „*přihlášení dobrovolníci se neodmítají, účastní se akcí doprovodu seniorů na procházky, zahradních akcí, nepřicházejí příliš do osobního vztahu s klienty. Dobrovolníci by nebyli přijati pouze v případě zřejmé nezdravé motivace*“.

Koordinátorka č. 6 k otázce výběru uvedla: „na jednorázové akce přijímáme dobrovolníky bez administrativy a zaškolení“.

Tabulka č. 5- Proces výběru a zapojení dobrovolníků do dlouhodobého programu dle koordinátorek

	Motivační pohovor	Úvodní školení	Výpis z rejstříku trestu	Lékařské potvrzení	Zjištění motivace	Psychologické testy
KO1	X	X	X	X	X	
KO2	X	X	X		X	
KO3	X	X	X		X	
KO4	X	X			X	
KO5	X	X			X	X
KO6	X	X				

Zdroj: vlastní šetření

Tabulka č. 5 ukazuje, jakým způsobem koordinátorky postupují při výběru dobrovolníků do dlouhodobých programů. Koordinátorky se shodly, že nejprve se setkají s dobrovolníky a uskuteční s nimi motivační pohovor, během kterého zjišťují motivaci dobrovolníků, jejich očekávání. Dobrovolníci, kteří se rozhodnou pro dlouhodobý dobrovolnický program, absolvují školení v délce několika hodin či dnů. V rámci školení jsou poučeni o právech a povinnostech dobrovolníka, o etickém kodexu dobrovolníka, jsou jim vysvětleny základní pojmy - kdo jsou dobrovolníci, co je to dobrovolnictví, dozví se, jak v organizaci spolupracují s dobrovolníky a jaké jsou cíle a poslání organizace. Koordinátorka č. 2 vysvětlila, že výběr dobrovolníků do dlouhodobého programu provádí tak, že: „se schází s dobrovolníky, kteří mají zájem o dlouhodobé dobrovolnictví, vysvětlí jim princip fungování dobrovolnictví v organizaci a zjišťuje motivaci dobrovolníků“. Koordinátorka č. 6 doplnila: „dobrovolníci zapojení do dlouhodobé činnosti procházejí administrativou, pohovorem a zaškolením, protože pravidelná dlouhodobá individuální práce s klientem vyžaduje jistá opatření“.

Tabulka č. 6 - Kritéria výběru dobrovolníků na jednorázové akce dle koordinátorek

	Časové možnosti	Zdravotní stav	Manipulace s manipulačními pomůckami	Kreativita
KO1	X	X		
KO2		X	X	
KO3	X			
KO4		X	X	
KO5		X	X	
KO6				X

Zdroj: vlastní šetření

V tabulce č. 6 jsou znázorněna kritéria, která koordinátorky zohledňují při výběru jednotlivých dobrovolníků na jednorázové akce. Koordinátorky č. 1 a 2 se shodly, že zohledňují časové možnosti dobrovolníků. Koordinátorka č. 6 při výběru zohledňuje kreativitu dobrovolníků. Většina koordinátorek ovšem zmínila, že je důležité znát zdravotní stav dobrovolníků a zjistit, jestli dobrovolníci umějí ovládat manipulační pomůcky. Koordinátorka č. 2 výstižně shrnula, že: „zohledňuje fyzickou zdatnost, schopnost ovládat manipulační pomůcky a časové možnosti dobrovolníků“. Zajímavou odpověď mi poskytla koordinátorka č. 6, která doplnila, že „jednorázová akce vyžaduje dobrovolníka slušného, pracovitého a mnohdy kreativního“.

Tabulka č. 7 - Kritéria výběru dobrovolníků do dlouhodobého programu dle koordinátorek

	Pravidelnost	Spolehlivost	Trestní bezúhonnost	Zdravotní způsobilost
KO1	X	X	X	
KO2	X	X	X	
KO3	X	X	X	
KO4			X	
KO5	X	X	X	
KO6			X	X

Zdroj: vlastní šetření

Tabulka č.7 ukazuje odlišnost kritérií výběru jednotlivých dobrovolníků do dlouhodobých programů od kritérií výběru pro jednorázové akce. Koordinátorky se jednoznačně shodly, že při výběru do dlouhodobého dobrovolnického programu

vyžadují trestní bezúhonnost. Čtyři z pěti koordinátorek se shodly, že zohledňují spolehlivost dobrovolníků a vyžadují, aby dobrovolníci pravidelně docházeli za klienty. Pro koordinátorku č. 6 je při výběru dobrovolníků do dlouhodobého programu důležitá i zdravotní způsobilost, jak vyplývá z její odpovědi: „*Při výběru dobrovolníka do dlouhodobého programu zohledňuji motivaci a očekávání zájemce, trestní bezúhonnost a zdravotní způsobilost*”.

Tabulka č. 8 – Náplň činnosti jednorázových dobrovolníků dle koordinátorek

	Doprovod klientů	Organizace akcí	Pomoc z domova
KO1	X	X	
KO2	X		
KO3		X	
KO4		X	X
KO5	X	X	
KO6		X	

Zdroj: vlastní šetření

Tabulka č. 8 ukazuje, s čím pomáhají jednorázoví dobrovolníci z pohledu koordinátorek. Koordinátorky zmínily, že dobrovolníci nejčastěji pomáhají s organizací akcí. Tři z nich také uvedly, že dobrovolníci k tomu často doprovázejí klienty na procházky a výlety. Koordinátorka č. 4 uvedla další možný způsob zapojení dobrovolníků, kterým je pomoc z domova. Ve své odpovědi zmínila: „*jednorázoví dobrovolníci pomáhají s přípravou a organizací akcí, pomáhají z domova s úpravou webových stránek, tvoří letáky a plakáty a překládají odborné texty z češtiny do angličtiny a naopak*”.

Tabulka č. 9 – Náplň činnosti dlouhodobých dobrovolníků dle koordinátorek

	Docházení za klienty	Doučování	Vedení volnočasových aktivit	Kontakt s koordinátorem	Supervize
KO1	X			X	X
KO2	X			X	X
KO3	X	X	X	X	X
KO4	X			X	X
KO5	X			X	X
KO6	X			X	X

Zdroj: vlastní šetření

Tabulka č. 9 uvádí možnosti zapojení dlouhodobých dobrovolníků dle koordinátorek. Koordinátorky uvedly, že všichni dobrovolníci docházejí za klienty. Koordinátorka č. 3 specifikovala, že dobrovolníci doučují děti předměty, které jim nejdou, a dále pro děti připravují volnočasové aktivity, například výtvarné nebo sportovní činnosti. Koordinátorky vyzdvihly, že dlouhodobí dobrovolníci jsou v kontaktu s koordinátory dobrovolníků a mají povinnost se účastnit pravidelně supervizí. Koordinátorka č. 3 v odpovědi na otázku, jakým způsobem pracuje s dlouhodobými dobrovolníky proto zmínila, že již při „výběru dobrovolníků do dlouhodobého programu zohledňuje, co by dobrovolníci chtěli dělat a jaké zkušenosti mají s doučováním u dětí“. Koordinátorka č. 6 ke spolupráci s dlouhodobými dobrovolníky zdůraznila: „s dlouhodobými dobrovolníky úzce komunikují prověřené pracovníci, jednou za půl roku se koná hodnocení dobrovolnické činnosti, dále se můžou zúčastnit některých školení, poskytujeme i psychoterapeutickou podporu“.

Tabulka č. 10 - Příprava a školení dobrovolníků na jednorázové akce dle koordinátorek

	Popis klientů	Manipulace s manipulačními pomůckami	BOZP
KO1	X	X	
KO2		X	X
KO3			
KO4		X	
KO5	X		
KO6	X	X	

Zdroj: vlastní šetření

Tabulka č. 10 popisuje přípravu a školení dobrovolníků na jednorázové akce. Tři koordinátorky se shodly, že během přípravy je jednorázovým dobrovolníkům vysvětleno s jakými klienty se setkají a jak s nimi mají komunikovat. Koordinátorka č. 2 uvedla, že jednorázoví dobrovolníci jsou školeni na BOZP z důvodu zajištění vyšší bezpečnosti. Nicméně většina z nich (4 ze 6) vyzdvihla jako důležitou součást přípravy vysvětlení ovládání manipulačních pomůcek, zejména invalidních vozíků a chodítek. Koordinátorka č. 6 k tomu uvedla, že „dobrovolníkům na jednorázové akce představuji zařízení a cílovou skupinu klientů, zaučuji je pro případnou manipulaci s vozíkem.

Tabulka č. 11 - Příprava a školení dobrovolníků do dlouhodobých programů dle koordinátorek

	Školení	Dohoda o mlčenlivosti	Popis klientů	Manipulace s manipulačními pomůckami	Chování dobrovolníků v zařízení
KO1	X	X	X	X	X
KO2	X	X	X	X	X
KO3	X	X			X
KO4	X	X	X	X	X
KO5	X	X	X	X	X
KO6	X	X	X	X	X

Zdroj: vlastní šetření

Tabulka č. 11 zobrazuje přípravu a školení dobrovolníků zapojených do dlouhodobých programů. Všechny koordinátorky se shodly, že dobrovolníci u dlouhodobých programů absolvují školení, které trvá několik hodin. Nejkratší školení trvá hodinu a půl, zatímco nejdelší školení trvá dva a půl dne. Během školení jsou

dlouhodobí dobrovolníci seznámeni s právy a povinnostmi, zákonem o dobrovolnické službě, je jim vysvětleno, jak se mají v zařízení chovat, s jakými klienty se setkají, jak s nimi mají komunikovat. Dobrovolníci mají ve všech zařízeních podepsanou dohodu o mlčenlivosti.

Z tabulek č. 10 a č. 11 je dobře patrná odlišnost mezi dobrovolníky na jednorázové akce a dobrovolníky zapojenými do dlouhodobých programů v oblasti týkající se přípravy a školení.

Tabulka č. 12 - Způsob motivace, zpětná vazba a hodnocení u jednorázových dobrovolníků dle koordinátorek

	Sami motivováni	Ústní poděkování	Setkání po akci	Děkovný email
KO1	X	X	X	
KO2	X	X		X
KO3	X	X		X
KO4	X	X		X
KO5	X	X		X
KO6	X	X		X

Zdroj: vlastní šetření

Tabulka č. 12 ukazuje jakým způsobem koordinátorky motivují jednorázové dobrovolníky a jak probíhá zpětná vazba a hodnocení u jednorázových dobrovolníků. Koordinátorky se shodly, že není třeba motivovat jednorázové dobrovolníky, protože přicházejí sami a jsou sami motivováni. Koordinátorka č. 5 doplnila, že se přesto snaží „povzbudit jednorázové dobrovolníky, aby přišli příště znovu či se stali dobrovolníky dlouhodobými“. Koordinátorky se dále shodly, že po skončení jednorázových akcí poskytují dobrovolníkům zpětnou vazbu a vždy vyjádří nějakou formou poděkování za jejich pomoc. Koordinátorka č. 1 například uvedla, že se po akci schází s dobrovolníky, při této příležitosti dobrovolníci mají možnost zhodnotit proběhlou akci a koordinátor má možnost vyjádřit poděkování za pomoc. Koordinátorky č. 2 až č. 6 zmínily, že dobrovolníkům po skončení akce posílají email s poděkováním, kde jim připomenou, s čím jim dobrovolníci pomohli, kolik se podařilo např. vybrat peněz a jaká byla účast. Koordinátorka č. 5 potvrdila, že „jednorázoví dobrovolníci obdrží poděkování,

vysvětlení, k čemu dobrovolníci přispěli, jaká byla tržba, počet nových kontaktů, počet účastníků v porovnání s minulým rokem, výsledek akce". Koordinátorka č. 4 v této souvislosti vyzdvihla: „jednorázoví dobrovolníci přicházejí sami a nepotřebují motivovat, odměnou pro ně je jít v rámci dobrovolničení na koncert jejich oblíbené kapely nebo na divadelní představení“.

Tabulka č. 13 - Způsob motivace, zpětná vazba a hodnocení u dlouhodobých dobrovolníků dle koordinátorek

	Ujištění o prospěchu	Malé dárky	Kontakt s koordinátorem	Supervize	Neformální setkání
KO1	X	X	X	X	
KO2	X		X	X	X
KO3	X		X	X	
KO4	X		X	X	
KO5	X		X	X	X
KO6	X	X	X	X	X

Zdroj: vlastní šetření

Tabulka č. 13 naproti tomu uvádí způsob motivace dlouhodobých dobrovolníků, zpětné vazby a hodnocení dlouhodobě zapojených dobrovolníků. Všechny koordinátorky se shodly, že u dlouhodobých dobrovolníků je potřeba, aby měli jistotu, že jejich činnost je užitečná a dělají ji dobře. Koordinátorka č. 1 a č. 6 se shodly, že dávají dobrovolníkům malé dárky jako poděkování za jejich činnost. Všechny koordinátorky uvedly, že se dlouhodobí dobrovolníci účastní supervizí, kde řeší své problémy a mají možnost otevřeně mluvit o tom, co je trápí. Koordinátorky č. 2, č. 5 a č. 6 zmínily, že pro dobrovolníky pořádají vánoční setkání nebo novoroční večírky. Koordinátorka č. 5 ocenila přínos společných setkání s dobrovolníky a uvedla: „Pro dlouhodobé dobrovolníky pořádám neformální setkání v restauraci, kde se scházejí zaměstnanci a dobrovolníci, aby budovali vzájemné vztahy, získali pocit, že patří do týmu a mají společný cíl, umožnit lidem důstojné stárnutí“.

Tabulka č. 14 - Specifika jednorázových dobrovolníků dle koordinátorek

	Ochota pomoci	Bezinfekčnost	Zdravotní způsobilost	Informace	Navázání vztahů	Společenská
KO1	X	X	X			
KO2	X					
KO3	X		X			
KO4				X		
KO5					X	
KO6						X

Zdroj: vlastní šetření

Tabulka č. 14 zobrazuje specifika dobrovolníků, kteří jsou zapojeni jednorázově. Koordinátorky č. 1 až 3 se shodly, že dobrovolníci by měli disponovat ochotou pomoci. Koordinátorka č. 1 zmínila, že dobrovolníci musí mít potvrzení o tom, že nepřišli do styku s infekcí, a jsou zdravotně způsobilí. Koordinátorka č. 3 také uvedla, že dobrovolníci musí být zdravotně způsobilí. Koordinátorka č. 4 zmínila, že dobrovolníci potřebují informace, jak se dostanou na akci s klientem, kterým spojem mají jet, aby byl bezbariérový. Koordinátorka č. 5 zdůraznila, že je důležité pomoci s navázáním vztahu, aby se dobrovolníci na akcích dobře cítili. Koordinátorka č. 6 uvedla, že je důležité, aby jednorázoví dobrovolníci byli společnější.

Tabulka č. 15 - Uzavírání smluv s jednorázovými dobrovolníky

	Ano	Ne
KO1	X	
KO2		X
KO3		X
KO4	X	
KO5	X	
KO6		X

Zdroj: vlastní šetření

Tabulka č. 15 ukazuje, zda před zahájením akce dochází k uzavření smlouvy s jednorázovými dobrovolníky. Polovina koordinátorek potvrdila, že s dobrovolníky uzavírají smlouvu o jednorázovém dobrovolnictví. Druhá polovina koordinátorek uvedla, že s dobrovolníky smlouvu neuzavírají. Ve smlouvě o jednorázovém

dobrovolnictví jsou uvedeny: základní zásady, mlčenlivost, etický kodex a k čemu se dobrovolníci zavázali. V tomto případě potřebuje organizace od dobrovolníků znát: iniciály, datum narození a místo bydliště. Koordinátorka č. 4 zmínila, že s dobrovolníky uzavírají dohodu o dobrovolnické činnosti na jeden rok s možností prodloužení. V organizacích, kde mají dobrovolníci podepsanou smlouvu o dobrovolnické činnosti, mají dobrovolníci zajištěno úrazové pojištění. Koordinátorka č. 3 uvedla, že s dobrovolníky smlouvu neuzavírají, protože více spolupracují s firemními dobrovolníky, kde mají smlouvy zajištěné od firmy. Koordinátorky č. 2 a č. 6 se shodly, že s dobrovolníky neuzavírají smlouvy z organizačních důvodů, protože se to nestíhá.

5.2 Výsledky rozhovorů s dobrovolníky

Pro přehlednější prezentaci výsledků, jsou v tabulkách na prvním místě uváděni jednorázoví dobrovolníci, pak dlouhodobí a nakonec dobrovolníci, kteří jsou zapojeni v obou programech.

Tabulka č. 16 - Základní informace o komunikačních partnerech

	Pohlaví	Věk	Profesní stav	Dobrovolnický program
D1-J	muž	39	pracující	jednorázový
D2 - J	žena	43	pracující	jednorázový
D3 - J	žena	56	pracující	jednorázový
D4 - J	žena	37	pracující	jednorázový
D5 - J	žena	75	důchodkyně	jednorázový
D6 - D	žena	16	studující	dlouhodobý
D7 - D	žena	52	pracující	dlouhodobý
D8 - D	žena	51	pracující	dlouhodobý
D9 - D	žena	60	důchodkyně	dlouhodobý
D10 - D	žena	54	pracující	dlouhodobý
D11 - D	žena	40	pracující	dlouhodobý
D12 - D	žena	20	studující	dlouhodobý
D13 - D	žena	40	pracující	dlouhodobý
D14 - O	žena	33	mateřská dovolená	oba programy
D15 - O	žena	53	pracující	oba programy
D16 - O	žena	56	pracující	oba programy

Zdroj: vlastní šetření

Tabulka č. 16 obsahuje základní informace o dobrovolnících a dále program, ve kterém jsou zapojeni. Nejmladší dobrovolnicí je šestnáctiletá studentka, která je zapojena do dlouhodobého programu. Nejstarší dobrovolnicí je pětasedmdesátiletá důchodkyně, která je zapojena při jednorázových akcích. Zajímavostí je, že tři dobrovolnice jsou zapojené současně do jednorázových akcí i dlouhodobého programu.

Pro správnou prezentaci výsledků a lepší přehlednost uvádím grafy.

Graf č. 1 - přehled profesního stavu dobrovolníků

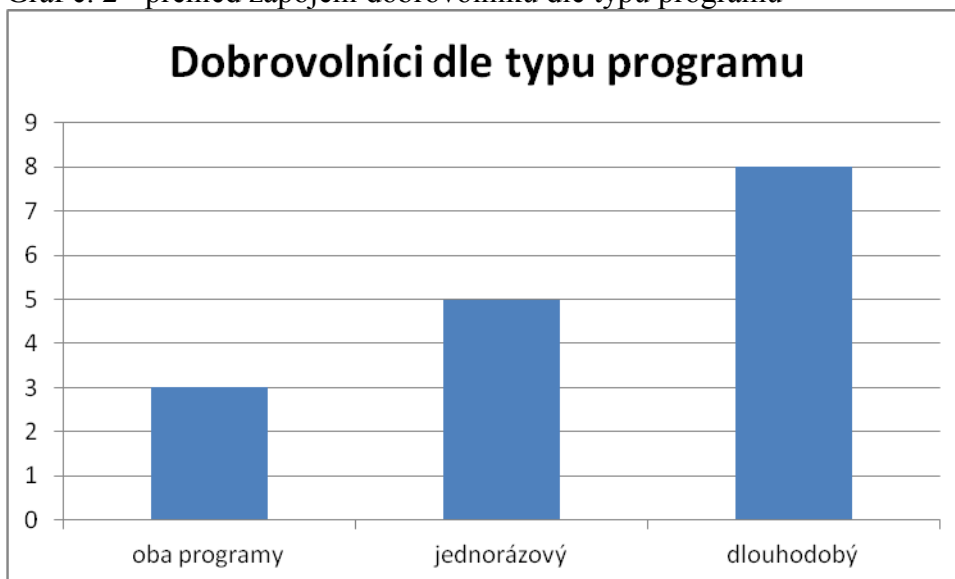


Zdroj: vlastní šetření

V grafu č. 1 zobrazuje profesní stav dobrovolníků. Do mého výzkumu se zapojilo jedenáct pracujících dobrovolníků, dvě studentky, dvě důchodkyně a jedna žena na mateřské dovolené.

V grafu č. 2 je vidět počet dobrovolníků, kteří jsou zapojeni v jednorázovém programu, dlouhodobém programu nebo v obou programech.

Graf č. 2 - přehled zapojení dobrovolníků dle typů programu



Zdroj: vlastní šetření

Tabulka č. 17 - Způsob náboru dobrovolníků

	Sociální sítě	Přednáška ve škole	Zkušenost v rodině	Informace od známých	Televizní pořad
D1- J	X				
D2- J				X	
D3- J	X				
D4- J					X
D5- J					X
D6 - D		X			
D7- D			X		
D8- D			X		
D9- D					X
D10- D			X		
D11- D			X		
D12- D		X			
D13- D				X	
D14 - O		X			
D15- O					X
D16- O			X		

Zdroj: vlastní šetření

Tabulka č. 17 uvádí, jakým způsobem se dobrovolníci dozvěděli o možnosti zapojení do dobrovolnického programu. Dobrovolníci nejčastěji odpovídali, že se o možnosti dobrovolnictví dozvěděli prostřednictvím osob, které s dobrovolnictvím již nějakou vlastní zkušenost mají. Ukázalo se tedy, že předání osobních zkušeností je nezastupitelné při získávání dobrovolníků. U dobrovolnic se nejčastěji jednalo o zkušenosti předané rodinou nebo o získání informací od známých, kteří se věnují dobrovolnictví delší dobu. Sociální sítě či média představují další možnost, jak se dozvědět o možnosti dobrovolnictví. Televizní pořad přivedl na myšlenku dobrovolnictví dvě dobrovolnice. Další dvě dobrovolnice uvedly, že se o dobrovolnictví dozvěděly na přednášce ve škole.

Tabulka č. 18 - Důvody pro dobrovolnictví z pohledu dobrovolníků

	Užitečnost	Změna v osobním životě	Návštěva zařízení	Naplnění života	Vyplnění volného času	Prohloubení zkušeností
D1 - J	X	X				
D2- J			X			
D3- J					X	
D4- J	X					
D5- J	X					
D6 - D						X
D7- D	X	X				
D8- D				X		
D9- D	X					
D10- D	X					
D11- D	X					
D12- D						X
D13- D	X					
D14 - O	X	X				
D15- O	X					
D16 - O	X					

Zdroj: vlastní šetření

Tabulka č. 18 ukazuje důvody, které vedly dobrovolníky do zapojení do dobrovolnického programu. Pocit užitečnosti je nejčastějším důvodem, který dobrovolníci uvedli, jako hlavní důvod pro zapojení. Změna v osobním životě byla rozhodující pro tři dobrovolníky. Oba zmíněné důvody byly klíčové pro dobrovolníka č. 1, který odpověděl: „*Chtěl jsem být užitečný a potřeboval jsem změnu v osobním životě*“. Dvě dobrovolnice se shodly, že hledaly způsob, jak by vyplnily svůj volný čas. Pro dobrovolnici č. 8 byl impulsem odchod dětí, jak ukazuje její odpověď: „*Získala jsem volný čas po odchodu dětí ze společné domácnosti a mám chuť pomoci druhým*“. Další dvě dobrovolnice zdůraznily, že si chtěly prohloubit zkušenosti získané při studiu humanitních oborů, jak dokládá reakce dobrovolnice č.6: „*Studuji obor sociální práce, chtěla jsem si prohloubit zkušenosti při práci se seniory a konkrétně se seniory s Parkinsonovou chorobou*“. Dobrovolnice č. 4 uvedla, že se pro dobrovolnictví rozhodla

na základě návštěvy v daném zařízení. Dobrovolnice č. 3 zmínila, že hledala možnost, jak by naplnila a obohatila její život.

Tabulka č. 19 - Osobní přínos pro dobrovolníky

	Užitečnost	Poznávání nových lidí	Nové zkušenosti	Radost klientů	Časové možnosti	Svoboda
D1 - J	X	X	X			
D2- J		X				
D3- J		X				
D4- J				X		
D5- J		X				
D6 - D				X		
D7- D				X		
D8- D					X	
D9- D		X	X			
D10- D		X	X			
D11- D	X					X
D12- D	X					
D13- D		X				
D14 - O				X		
D15- O		X				
D16- O		X	X			

Zdroj: vlastní šetření

Tabulka č. 19 zobrazuje, co pozitivního dobrovolnictví přináší samotným dobrovolníkům, a čím se pro ně stává lákavým. Sedm dobrovolníků ze šestnácti se shodlo, že je na dobrovolnictví nejvíce baví poznávat nové lidi. Pět dobrovolníků vyzdvihlo, že dobrovolnictví jim přináší pocit vlastní užitečnosti. Tři dobrovolníci zdůraznili, že je pro ně dalším přínosem získání nových zkušeností. Pro čtyři dobrovolnice je radost klientů z návštěvy největším osobním přínosem. Dobrovolnice č. 8 uvedla, že je pro ni dobrovolnictví přitažlivé díky časové flexibilitě. Dobrovolnici č. 11 na dobrovolnictví nejvíce oceňuje: „*má smysl - slouží někomu potřebnému, dává mi určitou svobodu*“. Dobrovolnice č. 14 vidí přínos v tom, že získává: „*reakce přímo od těch lidí, kterým konkrétně pomáhá*“. Dobrovolnice č. 9 oceňuje: „*Vidím odvedenou práci, mám dobrý pocit, že jsem se podílela na něčem prospěšném*“.

Tabulka č. 20 - Motivace dobrovolníků

	Potřeba	Chuť něco zažít	Vnitřní naplnění	Radost	Pomoc potřebným	Užitečnost	Seberealizace	Ocenění
D1-J	X	X						
D2-J			X	X				
D3-J							X	
D4-J					X			X
D5-J				X				
D6-D			X	X			X	
D7-D					X	X		
D8-D							X	
D9-D				X				
D10-D					X	X		
D11-D					X	X		
D12-D					X			X
D13-D					X	X		
D14-O			X	X				
D15-O	X	X						
D16-O					X			X

Zdroj: vlastní šetření

Tabulka č. 20 uvádí motivaci dobrovolníků. Pět dobrovolnic se shodlo, že je na dobrovolnictví motivuje možnost pomoci potřebným a slabším. Tři dobrovolnice zmínily, že je motivuje radost klientů z návštěvy. Čtyři dobrovolnice uvedly, že je na dobrovolnictví motivuje pocit užitečnosti. Další tři dobrovolnice sdělily, že je motivuje pocit seberealizace. Dva dobrovolníky motivuje to, že je to potřeba a mají chuť zažít něco nového. Dvě dobrovolnice se shodly, že je motivuje okamžitá vazba od klientů a okolí. Dobrovolník č. 1 uvedl, že ho na dobrovolnictví motivuje: „*pocit, že je to*

potřeba, že je správné, když si lidé nezištně pomáhají a chuť něco zažít". Dobrovolnice č. 6 odpověděla, že ji na dobrovolnictví motivuje: „pocit být užitečná a pomoc potřebným". Dobrovolnici č. 12 nejvíce motivuje: „téměř okamžitá zpětná vazba, vidím, co jsem svým činem vykonala - to mnoho prací nemá a reakce od lidí, kterým bylo pomůženo".

Tabulka č. 21 - Důvody jednorázových dobrovolníků pro přechod do dlouhodobého programu

	Více času	Zdravotní důvody
D1 - J	X	
D2- J	X	
D3- J	X	
D4- J	X	
D5- J		X

Zdroj: vlastní šetření

Tabulka č. 21 ukazuje, co by se muselo změnit, aby se jednorázoví dobrovolníci zapojili do dlouhodobého programu. Na tuto otázku odpovídali pouze jednorázoví dobrovolníci. Čtyři dobrovolníci se shodli, že by museli mít více volného času, aby se zapojili do dlouhodobého programu, jak potvrzuje odpověď dobrovolnice č. 3: „Kvůli časovým důvodům se věnuji pouze jednorázovému dobrovolnictví". Dobrovolnice č. 5 uvedla, že by se musel zlepšit její zdravotní stav, aby se stala dlouhodobou dobrovolnicí.

Tabulka č. 22 - Důvody dlouhodobých dobrovolníků pro zapojení do jednorázových akcí

	Informovanost	Atraktivita	Nejistota	Zdravotní stav
D6 - D	X	X		
D7- D			X	
D8- D	X			
D9- D	X	X		
D10- D	X			X
D11- D	X			X
D12- D	X	X		
D13- D	X	X		

Zdroj: vlastní šetření

Tabulka č. 22 zobrazuje, co by se muselo změnit, aby se dlouhodobí dobrovolníci zapojili do jednorázových akcí. Na tuto otázku odpovídali pouze dobrovolníci, kteří jsou zapojeni do dlouhodobých programů. Sedm dobrovolnic se shodlo, že by potřebovaly více informací o jednorázových akcích. Čtyři dobrovolnice zdůraznily, že by pro ně jednorázová akce musela být atraktivní. Dobrovolnice č. 3 uvedla, že se do jednorázových akcí nezapojuje z důvodů nejistoty a obav z neznámého. Dvě dobrovolnice sdělily, že jim zdravotní stav neumožňuje zapojení na jednorázové akce.

Tabulka č. 23 - Porovnání jednorázového a dlouhodobého programu z pohledu dobrovolníků

	Menší časové nároky	Větší časové nároky	Rychlá zpětná vazba	Výsledky v časovém horizontu	Malé vstupní nároky	Velké vstupní nároky	Supervize - možnost podpory	Motivace pro další zapojení	Krátké školení	Delší školení
D1	X		X		X					
D2								X		
D3			X		X					
D4			X					X		
D5	X							X		
D6							X			
D7							X			
D8		X		X			X			
D9		X					X			X
D10		X		X		X				
D11							X			
D12	X				X			X		
D13		X					X			
D14	X	X	X	X			X		X	X
D15	X	X	X	X			X		X	X
D16	X	X	X	X			X		X	X

Zdroj: vlastní šetření

Tabulka č. 23 porovnává jednorázové a dlouhodobé dobrovolnictví z pohledu dobrovolníků. Dobrovolníci, kteří se zapojují jednorázově, uvedli, že na jednorázové dobrovolníky jsou kladeny menší časové a vstupní nároky, zpětnou vazbu se dozví rychleji, koordinátorky se je snaží motivovat pro další zapojení. Dobrovolníci, kteří jsou zapojeni jednorázově, dále zmínili, že příprava na dobrovolnickou činnost často trvá pouze několik minut, případně hodinu, neúčastní se supervize. Dlouhodobě zapojené dobrovolnice se naproti tomu shodly, že se supervizí účastní. Dlouhodobé dobrovolnice uvedly, že příprava na dobrovolnickou činnost jim často zabere několik hodin či dnů, zmínily přísnější vstupní nároky - doložení výpisu z rejstříku trestů a ocenily možnost supervize.

Tabulka č. 24 - Výhody dlouhodobého programu z pohledu dobrovolníků

	Znalost lidí	Známé prostředí	Osobní přístup	Soustavná práce	Odezva	Trvalá pomoc	Spokojenost klientů	Podpora ze strany organizace	Výsledky
D1-J	X	X							
D2-J	X	X							
D3-J	X				X				
D4-J	X	X						X	
D5-J	X	X						X	X
D6-D			X						
D7-D	X	X							
D8-D						X			
D9-D							X	X	
D10-D	X	X						X	
D11-D	X	X							
D12-D	X	X						X	
D13 -D	X	X						X	
D14-O				X					X
D15- O	X	X						X	
D16 -O	X	X						X	

Zdroj: vlastní šetření

V tabulce č. 24 jsou uvedeny výhody dlouhodobého dobrovolnického programu, jak je vidí dobrovolníci. Všichni dobrovolníci, kromě třech dobrovolnic, se shodli, že výhodou v dlouhodobém dobrovolnickém programu pro ně představuje znalost lidí. Dobrovolníci, kromě čtyř dobrovolnic, se dále shodli, že výhodou je znalost prostředí organizace. Dobrovolnice č. 2 zmínila, že výhodou je pro ni vytvoření osobnějšího přístupu mezi klientem a dobrovolnicí. Dobrovolnice č. 5 uvedla, že je vidět odvedená práce a výsledky v delším časovém horizontu. Dvě dobrovolnice se shodly, že dostávají odezvu za odvedenou činnost. Dobrovolnice č. 10 vidí výhodou v tom, že klienti vyjadřují spokojenost a radost za každou návštěvu. Čtyři dobrovolnice se shodly, že výhodou pro ně představuje podpora ze strany organizace. Dobrovolnice č. 8 odpověděla, že výhodou dlouhodobého programu pociťuje v tom, „že trvale pomáhá konkrétním lidem a má šanci shlédnout smysl své pomoci“. Dobrovolnice č. 10 výhodou spatřuje: „v podpoře ze strany organizace, využití zkušeností a znalosti prostředí“. Dobrovolnice č. 6

popsala výhodu tak, že: „si vytváří intenzivnější vztah s klientem a lépe pozná organizaci“.

Tabulka č. 25 - Výhody jednorázového programu z pohledu dobrovolníků

	Vyzkoušení	Časová flexibilita	Nové zkušenosti	Pestrost	Poznání	Nezávaznost
D1- J	X					
D2- J			X			
D3- J					X	
D4- J		X	X			X
D5 - J		X		X		
D6- D	X	X			X	
D7- D	X		X			
D8 - D		X				
D9 - D			X			
D10 - D		X				X
D11 - D			X			X
D12 - D		X	X			X
D13 - D			X			
D14 - O		X				
D15 - O			X			
D16 - O			X			

Zdroj: vlastní šetření

Tabulka č. 25 zobrazuje výhody jednorázového programu dle dobrovolníků. Dvě dobrovolnice se shodly, že pro ně je výhodou si vyzkoušet, zda se budou dobrovolnictví věnovat i nadále. Osm dobrovolnic se shodlo, že výhodou vidí v tom, že jednorázové dobrovolnictví je časově flexibilní. Šest dobrovolnic uvedlo, že během jednorázového dobrovolnictví se naučí nové dovednosti a získají další zkušenosti. Dobrovolnice č. 5 zmínila, že výhodou vidí v tom, že se stihne uspořádat více odvážnějších a pestrých akcí během kratšího času. Pro dobrovolnici č. 6 je výhodou poznat, co jednorázové dobrovolnictví obnáší. Dvě dobrovolnice zdůraznily, že výhodou je nezávaznost. Dobrovolnice č. 4 vidí výhodou v tom, že: „je jednoznačně časově výhodnější, bez závazků, což je v dnešní stresové a uspěchané době velký přínos, krátkodobé uspokojení momentální situace dobrovolníka - lidé si tím kompenzují momentální kritickou situaci v životě, dobrá motivace pro dlouhodobou pomoc (taková návnada)“. Dobrovolnice č. 15 jako výhodou uvedla, že „si může činnost přizpůsobit svému zdravotnímu stavu a dalším povinnostem“.

6 Diskuze

Cílem práce bylo popsat motivaci dobrovolníků k zapojení do jednorázového dobrovolnictví v zařízeních sociálních služeb. Dílčím cílem přitom bylo popsat specifika procesu získávání dobrovolníků na jednorázové akce, proto jsem oslovila nejen dobrovolníky, ale i koordinátory dobrovolníků. Do mnou provedeného výzkumu, pokud jde o soubor dobrovolníků, se zapojily seniorky, žena na mateřské dovolené, studentky a pracující. Skladba oslovených dobrovolníků tedy potvrzuje, že mladí lidé se stávají dobrovolníky, jak popisuje Hrdá (2003), či existenci širšího okruhu osob, které se dle Matouška (2013) mohou stát dobrovolníky - nezaměstnaní, kteří chtějí být nápomocní, ženy na mateřské dovolené, senioři nebo lidé, kterým chybí kontakt s druhými lidmi.

Při realizaci výzkumu bylo nutné předně připravit zvlášť scénáře rozhovorů s koordinátorkami a zvlášť scénáře rozhovorů s dobrovolníky tak, aby obsahovaly dotazy, pomocí kterých by bylo možné zmapovat důvody vedoucí k zapojení do dobrovolnictví, k volbě programu, zdroje prvotních informací o možnosti dobrovolnictví, zpětnou vazbu poskytovanou dobrovolníkům či výběr a přípravu dobrovolníků, jejich motivaci či hodnocení, a to z aspektu dobrovolnictví jednorázového i dlouhodobého.

Vzhledem k tomu, že kontakt na jednotlivé dobrovolníky, kteří souhlasili se zapojením do výzkumu, zprostředkovaly koordinátorky, bylo při praktické realizaci výzkumu nejprve přistoupeno k rozhovorům s koordinátorkami.

Všechny oslovené koordinátorky se shodly v názoru, že dobrovolníci si vybírají dobrovolnický program podle časových možností, jak je patrné z tabulky č. 1. To odpovídá také názoru Tošnera a Sozanské (2006), kteří doplňují, že jednorázové dobrovolnictví je vhodné pro ty, kteří nemají čas pravidelně docházet do zařízení.

Ke zkoumané otázce motivace pro dobrovolnictví lze zmínit, že Kraus (2014) popisuje následující motivační faktory: potřeba růstu a ocenění, seberealizace, poznání nových lidí, pocit užitečnosti a dobře vykonané práce, možnost získat nové zkušenosti, zvědavost, potřeba řádu, pravidelnosti a náboženské důvody. Uváděné faktory se často objevovaly jak v odpovědích koordinátorek, tak i dobrovolníků. Výzkum přinesl zajímavé výsledky při vzájemném porovnání jejich odpovědí. Z odpovědí jednorázových dobrovolníků vyplynulo, že je motivuje možnost pomoci potřebným, pocit užitečnosti a seberealizace, chuť zažít něco nového a okamžitá zpětná vazba od klientů a okolí. Dlouhodobé dobrovolníky motivuje pocit seberealizace a užitečnosti,

radost klientů z návštěvy a možnost pomoci těm, kteří to potřebují. Myslím si, že motivace dobrovolníků se příliš nemění z hlediska programu, do kterého jsou zapojeni.

Koordinátorky na rozdíl od dobrovolníků uváděly určité odlišnosti v motivaci jednorázových a dlouhodobých dobrovolníků. U jednorázových dobrovolníků je dle koordinátorek motivací: odpočinek od práce, zkouška toho, co dobrovolnictví obnáší, hledání naplňující činnosti, touha pomoci. Zatímco u dlouhodobých dobrovolníků motivaci shledávaly koordinátorky v pomoci těm, kteří to potřebují, nalezení seberealizace, prospěšnosti, smysluplném využití volného času. Při porovnávání motivace pro jednorázové a dlouhodobé dobrovolnictví koordinátorky také zmínily, že jednorázoví dobrovolníci jsou často vedeni náhlým nápadem nebo hnutím myslí, zatímco dlouhodobí dobrovolníci o dobrovolnictví uvažují delší dobu a vědí, s čím by chtěli pomoci.

Při realizaci výzkumu bylo pro mne překvapivé zjištění, že jednorázoví dobrovolníci nepotřebují příliš motivovat od koordinátorů dobrovolníků. Jednorázoví dobrovolníci přicházejí sami a koordinátorky se je snaží přesvědčit, aby se i příště zúčastnily jednorázové akce nebo se staly dlouhodobými dobrovolníky. Zatímco dlouhodobí dobrovolníci potřebují mnohem častěji motivovat od koordinátorů dobrovolníků, například formou ujištění, že dělají dobrovolnickou činnost dobře. Dlouhodobí dobrovolníci potřebují také vidět výsledky svého působení, a proto jim koordinátorky předávají zpětnou vazbu od klientů, zatímco u jednorázových dobrovolníků zpětná vazba spočívá v podstatě ve vyjádření poděkování a poskytnutí informací o výsledcích akce. Během rozhovorů s dobrovolníky se mi potvrdilo, že dobrovolníci své zapojení do dobrovolnické činnosti berou jako odreagování od práce, která není zcela naplňující. Dobrovolníci, kteří pomáhají při jednorázových akcích, se ve většině případů tímto způsobem poprvé setkají s dobrovolnictvím, a proto si chtějí vyzkoušet, zda by se této činnosti věnovali i nadále. Při rozhovorech s dobrovolníky se potvrdilo, že jednorázoví dobrovolníci se dozví zpětnou vazbu bezprostředně po skončení akce, zatímco dlouhodobí dobrovolníci mohou vnímat výsledky své práce průběžně a v dlouhodobějším horizontu. Z výzkumu dále vyplynulo, že dobrovolníci se většinou shodují na důvodech, které je vedly k zapojení do nějaké formy dobrovolnického programu. Bez ohledu na to, zda jsou dobrovolníci zapojeni jednorázově, do dlouhodobých programů či obou těchto programů, uvádějí většinou jako hlavní důvod pro dobrovolnictví pocit užitečnosti. U jednorázových dobrovolníků přistupuje jako další důvod ještě snaha o změnu v osobním životě, vyplnění volného

času nebo inspirace z návštěvy zařízení. U dlouhodobých dobrovolníků přistupují jako další důvody kromě snahy o změnu v osobním životě ještě další důvody, které mají vazbu na dlouhodobější působení a odlišují se od důvodů jednorázových dobrovolníků, a to naplnění života a prohloubení zkušeností.

Pokud jde o proces získávání dobrovolníků pro jednorázové akce, výsledky výzkumu ukázaly, že koordinátorky se nejprve scházejí s dobrovolníky a uskuteční s nimi motivační pohovor a poté dobrovolníci projdou krátkým školením. Koordinátorky během pohovoru zjistí, proč se potencionální dobrovolník chce věnovat dobrovolnictví, jakou má motivaci a očekávání. Dobrovolníci, kteří se rozhodnou pro jednorázové dobrovolnictví, absolvují krátké úvodní školení v délce několika minut či jedné hodiny. Během školení se dobrovolníci naučí základním manipulačním dovednostem, jako například ovládání invalidních vozíků a chodítek. Koordinátorky zdůraznily, že při výběru dobrovolníků na jednorázové akce se nesmí zapomínat na fyzickou zdatnost a zdravotní stav. Domnívám se, že tento důraz na kondici dobrovolníků je dán tím, že se často jedná o pomoc s doprovodem imobilních klientů odkázaných na pomoc další osoby. Při porovnání procesu získávání dlouhodobých dobrovolníků se ukázalo, že i při tomto procesu se stejně jako při získávání jednorázových dobrovolníků uplatní osobní schůzka a úvodní školení, obojí ovšem ve větším rozsahu. Důležitost osobní schůzky zmiňuje Zaplatílková (2002), která zdůrazňuje, že při osobní schůzce si koordinátor a dobrovolník vzájemně vysvětlí očekávání a představy ohledně dobrovolnictví. Koordinátor by měl během pohovoru zjistit motivaci zájemce, jeho časové možnosti, zkušenosti s dobrovolnictvím, zájmy a dovednosti, jak doplňuje Zaplatílková (2012).

Z porovnání kritérií pro výběr jednorázových dobrovolníků a pro výběr dobrovolníků do dlouhodobých programů vyplývá dále, že výběr dlouhodobých dobrovolníků se dle koordinátorek odlišuje tím, že je při něm kladen důraz na spolehlivost, pravidelnost a trestní bezúhonnost.

Na základě mých zkušeností během „dobrovolničení“ jsem předpokládala, že v dobrovolnických programech bude zapojeno více žen, než mužů, což ukázaly i výsledky výzkumu. Podle Matouška (2013) se dobrovolníky často stávají i studenti, kteří mají zájem o studium humanitních oborů a chtějí se připravit na své budoucí povolání. Tento předpoklad se potvrdil během rozhovoru se studujícími dobrovolnicemi, neboť z něj vyplynulo, že obě dobrovolnice studují obor sociální práce a chtějí si v praxi prohloubit znalosti získané při studiu.

Nepředpokládala jsem, že ve výzkumném souboru budou dobrovolníci zapojeni do obou programů, a proto pro mne bylo zajímavým zjištěním, že tři dobrovolnice jsou současně zapojeny do jednorázových akcí i do dlouhodobého programu. Oslovení dobrovolníci se bez ohledu na způsob zapojení do programů o možnosti dobrovolnictví nejčastěji dozvěděli od osob z okruhu rodiny či známých, které již nějakou zkušenost s dobrovolnictvím mají. Otázka toho, jak se zájemci o možnosti dobrovolnictví dozví, podle mého názoru úzce souvisí se způsobem hledání dobrovolníků. Holubová (2003) za nejefektivnější způsob považuje osobní kontakt se zájemci o dobrovolnictví a dále doporučení od dobrovolníků, kteří již v minulosti spolupracovali s danou organizací. Při jednorázových akcích právě známí a přátelé představují vhodný zdroj, jak zdůrazňuje Novotný et al., (2002).

Překvapující je, že dlouhodobí dobrovolníci dle výsledků mnou prováděného výzkumu nejsou informováni ohledně konání jednorázových akcí. Je otázkou, čím je to způsobeno. Nedostávají od koordinátorů informace v předstihu ohledně konání jednorázových akcí, nebo jsou tak časově vytíženi, že by neměli čas?

Zajímavé výsledky přinesl výzkum v porovnání jednorázového a dlouhodobého dobrovolnictví z pohledu samotných dobrovolníků. Dobrovolníci se shodli, že rozdíly jsou především v časových a vstupních nárocích, přípravě na činnost, neboť z hlediska těchto kritérií je jednorázové dobrovolnictví méně náročné. Dobrovolníci často zmiňovali odlišnosti i při zpětné vazbě či supervizi, které spatřovali v tom, že zpětná vazba je u jednorázového dobrovolnictví rychlejší z důvodu snahy koordinátorek motivovat je pro další zapojení a u dlouhodobého dobrovolnictví vzniká potřeba supervize. Výzkum poukázal i na výhody jednorázového dobrovolnictví, a to opět z pohledu samotných dobrovolníků. Dobrovolníci vyzdvihovali především časovou flexibilitu jednorázového dobrovolnictví, dobrovolnictví „na zkoušku“, nezávaznost, přizpůsobení zdravotnímu stavu, pestrost. Zajímavě tyto výhody shrnula dobrovolnice č. 12, která odpověděla, že jednorázové dobrovolnictví je nezávazné, časově výhodné, přínosné v dnešní hektické době a dobrovolníkům často pomáhá vyrovnat se s určitou tíživou životní situací.

V bakalářské práci jsem se pokusila nalézt odpovědi na dvě výzkumné otázky. Na první výzkumnou otázku „Jak se liší motivace dobrovolníků pro jednorázové dobrovolnictví na rozdíl od dlouhodobého zapojení do dobrovolnické činnosti“? se na základě provedeného výzkumu dá odpovědět, že jednorázové dobrovolníky k činnosti vede náhlý nápad, chuť zažít něco nového, touha pomoci, odpočinek od zaměstnání,

kteře není naplňující, či zvědavost – vyzkoušet si, zda by pro zájemce dobrovolnictví bylo to pravé. Zatímco u dlouhodobých dobrovolníků je motivací snaha pomoci, pocit seberealizace a prospěšnosti, smysluplné využití volného času, věnovat volný čas něčemu nebo někomu prospěšnému, a to po důkladném zvážení možnosti stát se dobrovolníkem. Je důležité zmínit, že jednorázoví dobrovolníci nepotřebují od koordinátorů velkou míru motivace, neboť nejčastěji přicházejí sami. Dlouhodobé dobrovolníky je naproti tomu potřeba motivovat více, ujišťovat je, že dobrovolnickou činnost dělají dobře a poskytnout jim prostřednictvím koordinátorů zpětnou vazbu od klientů.

Na druhou výzkumnou otázku „Jaká jsou specifika práce s dobrovolníky zapojenými pouze jednorázově?“ lze odpovědět, že jednorázoví dobrovolníci absolvují krátké úvodní školení v délce několika minut či maximálně hodiny. Dobrovolníci jsou proškoleni v základních dovednostech. Cílem proškolení je seznámit dobrovolníky s ovládáním manipulačních pomůcek (invalidních vozíků, chodítek) a osvětlit jim, s jakými klienty se setkají a jak s nimi mají komunikovat. Koordinátoři od dobrovolníků zjišťují, jaké mají časové možnosti, jak jsou fyzicky zdatní, zda jsou schopni ovládat manipulační pomůcky. Dobrovolníkům je po skončení akce poskytnuta zpětná vazba včetně poděkování, která zahrnuje informace o tom, co se podařilo, jaká byla účast, vybraná částka, kdo či co bylo podpořeno a kam půjde výtěžek. Koordinátoři se snaží dobrovolníkům, kteří se zapojili jednorázově, nabídnout zapojení i při další jednorázové akci nebo zapojení do dlouhodobých programů.

Během psaní práce se ukázalo, že téma jednorázového dobrovolnictví není v dostupné literatuře příliš popsáno. Obecně i literatura na téma dobrovolnictví nemá mnoho nově vydaných publikací, což se ukázalo i při zpracování této práce. I v odborných knihovnách, které se zaměřují na problematiku dobrovolnictví, neměli pracovníci k dispozici aktuální publikace a sami se mne dotazovali na typy ohledně novějších publikací.

Na závěr diskuze bych chtěla shrnout své zkušenosti s dobrovolnictvím, které jsem získala, když jsem byla zapojena do programu Dobrovolnického Centra ADRA, v rámci kterého jsem získala první zkušenosti s dobrovolnictvím v domově pro seniory. Poznala jsem, že je velice důležité mít informace o klientech, vědět, jak s nimi komunikovat a jak ovládat manipulační pomůcky. Zjistila jsem, jak potřebné jsou supervize, které představují bezpečné místo, kde se dají řešit vzniklé problémy a dobrovolníci vnímají, že na problémy nejsou sami. Při supervizích se dobrovolníci dozví názory ostatních a

získají zpětnou vazbu od koordinátorů programu. Supervize pro mě byly důležité i během působení v krizovém centru pro děti vyžadující okamžitou pomoc, kde jsem se setkávala s psychicky náročnými a emočně vypjatými situacemi.

7 Závěr

Tato bakalářská práce měla nalézt odpovědi na otázky týkající se motivace dobrovolníků, kteří se účastní jednorázových akcí, na rozdíl od těch, kteří se dobrovolnictví věnují dlouhodobě, a dále se týkající specifík práce s jednorázovými dobrovolníky.

Z výsledku výzkumu vyplynulo, že dobrovolníci, kteří se zapojují při jednorázových akcích, jsou sami motivováni a nepotřebují ve větší míře motivovat od koordinátorů dobrovolníků; je důležité zmínit, že dobrovolníci, kteří jsou zapojeni jednorázově příliš dlouho o dobrovolnictví nepřemýšlí a vede je k němu náhlý nápad.

Pokud jde o konkrétní možnosti pomoci, jednorázoví dobrovolníci často pomáhají při organizování společenských akcí, doprovodu klientů na výlety anebo procházky, s vylepšením prostor organizace, úpravou webových stránek nebo s překlady odborných textů.

Z charakteru možné jednorázové pomoci pak vyplývají také odlišnosti práce s jednorázovými dobrovolníky, a to jak z hlediska výběru zájemců, tak i jejich zaškolení a zpětné vazby. Pokud celková kondice zájemce umožňuje pomoc při jednorázových akcích, nejsou zájemci odmítáni. Zájemci před konáním jednorázové akce procházejí pouze nejnutnějším zaškolením a dostanou kontakt na osobu, která akci organizuje. Po skončení akce zúčastnění dobrovolníci nejčastěji obdrží děkovný email, ve kterém je uvedeno, s čím a komu pomohli, takto je u jednorázových dobrovolníků zajištěna zpětná vazba.

Myslím si, že stanové cíle mé bakalářské práce - popsání motivace dobrovolníků k jednorázovému dobrovolnictví v zařízeních sociálních služeb a také specifík procesu získávání dobrovolníků na jednorázové akce, byly naplněny.

Výsledky práce mohou být užitečné pro koordinátory dobrovolníků pro lepší spolupráci s dobrovolníky. Výsledky dále mohou využít organizace pro efektivnější hledání dobrovolníků na jednorázové akce.

8 Seznam použitých zdrojů

- 1) BEJŠÁKOVÁ, S., 2013. *Ani dobrovolnictví se neobejde bez dobré koordinace, profesionální podpory a zázemí.*[online]. Praha: Hestia [cit.2019-03-03]. Dostupné z: <https://www.dobrovolnik.cz/z-dobrovolnictvi-aktualne/ani-dobrovolnictvi-se-neobejde-bez-dobre-koordinace-profesionalni-podpory>
- 2) BLÁHOVÁ, M., 2016. Dobrovolnictví a mezigenerační vztahy. In: TOŠNER, J., (eds). *Sborník příspěvků z konference Dobrovolnictví a mezigenerační vztahy.* Kroměříž: Dům kultury, s. 4. ISBN
- 3) BŘÍZOVÁ, B., 2007. Dobrovolnictví - studijní opora [online]. České Budějovice: Jihočeská univerzita, Zdravotně sociální fakulta, [cit. 2019-03-17]. Dostupné z: http://www.zsf.jcu.cz/cs/katedra/katedra-pravnich-oboru-rizeni-a-ekonomiky/import/czv/studijni_materialy-dokumenty/dobrovolnictvi
- 4) BŘÍZOVÁ, B., KOUBOVÁ, Š., 2008. Význam výcviku dobrovolníků ve zdravotně sociální sféře. *Kontakt.* 10 (1), 125-132. ISSN 1212-4117
- 5) ČANČÍK, M., 2016. Dobrovolnictví a mezigenerační vztahy. In: TOŠNER, J., (eds). *Sborník příspěvků z konference Dobrovolnictví a mezigenerační vztahy.* Kroměříž: Dům kultury, s. 4. ISBN
- 6) ČECHOVÁ, G., (2003). Je třeba supervize pro dobrovolníky? In: TOŠNER, J., *Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace.* 1.vydání. Praha: HESTIA- Národní dobrovolnické centrum. s 21.
- 7) ČERNÁ, L., 2011. Anketa. *Sociální práce/ sociální práce* 4, 8. ISSN 1213- 6204.
- 8) DEKKER, P., HALMAN. L. In: FRIČ, Pavol a Tereza Pospíšilová. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století.* Praha: Agnes, 2010. ISBN 978-80-903696-8-9.
- 9) DISMAN, M., 2002. *Jak se vyrábí sociologická znalost: Příručka pro uživatele.* 3.vydání. Praha: Karolinum. 374 s. ISBN 978-80-246-0139-7.
- 10) FRIČ, P., 2001. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice.* 1.vydání. Praha: Agnes.
- 11) FRIČ, P., POSPÍŠILOVÁ, T., 2010. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století.* Praha: Agnes. ISBN 978-80-903696-8-9.
- 12) FRIČ, P., 2011. *Současné trendy dobrovolnictví a sociální práce.* *Sociální práce/ sociální práce.* 4, 8. ISSN 1213- 6204
- 13) FRIČ, P., VÁVRA, M., (2010). *Management dobrovolnictví v neziskové organizaci.* In: FRIČ, P., POSPÍŠILOVÁ, T. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století.* Praha: Agnes, s.200-2003. ISBN 978-80-903696-8-9.

- 14) GULOVÁ, L., 2011. *Sociální práce*. 1.vydání. Praha: Grada. 208 s.
- 15) HENDL, J., 2016. *Kvalitativní výzkum*. 3.vydání. Praha: Portál. 440 s. ISBN 978-80-262-0982-9.
- 16) HESTIA, *Metodika dobrovolnictví v sociálních službách* [online]. Královéhradecký kraj: Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb v Královéhradeckém kraji II. 2012 [cit. 2019-01-21]. Dostupné z: <https://www.hest.cz/cdn/public/001597.pdf>
- 17) HESTIA. *Obyčejní lidé, kteří dělají neobyčejné věci*. [online].
- 18) HLADKÁ, M., Význam dobrovolnictví jako specifického lidského zdroje. [online]. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2008. [cit. 2018-11-21]. Dostupné z: <https://www.muni.cz/vyzkum/publikace/798176>
- 19) HOLUBOVÁ, Š., (2003) Kde se berou dobrovolníci? In: Tošner, J. *Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace*. 1.vydání. Praha: HESTIA- Národní dobrovolnické centrum. 10 s.
- 20) HRDÁ, J., 2003 Psychohygiena a dobrovolnictví. [online]. Praha: [cit. 2019-03-21]. Dostupné z: <https://www.pecujici.cz/cz/prirucky/psychohygiena-a-dobrovolnictvi>
- 21) IAVE (2001). Všeobecná deklaráce o dobrovolnictví. [online]. Poslední aktualizace srpen 2017 [cit. 2018-11-18]. Dostupné z: <http://www.nicm.cz/vseobecna-deklarace-o-dobrovolnictvi>
- 22) KAJANOVÁ, A. et al., 2017. Kvalitativní výzkum z hlediska validity a etiky. In: DVOŘÁČKOVÁ, O., STRÁNSKÝ, P. *Metodologie výzkumu v oblasti sociálních věd. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích- Zdravotně sociální fakulta. s. 81-96.*
- 23) Kodex dobrovolníka, 2012. [online].[cit. 2018-03-21]. Dostupné z: https://www.dcul.cz/doc/KODEX_DOBROVOLNIKA_2012.doc
- 24) KOŘÍNKOVÁ, I., 2011 Anketa. Sociální práce/ sociální práca 4, 8. ISSN 1213-6204.
- 25) KRÁTKÁ, K., PERNICOVÁ, H., 2010. Historie a současnost dobrovolnictví v České republice. [online]. Tišnov: Za sebevědomé Tišnovsko, o.s. 2010. [cit. 2018-11-21]. Dostupné z: https://docplayer.cz/1197701-Historie-a-soucasnost-dobrovolnictvi-v-ceske-republice.html#show_full_text
- 26) KRAUS, B., 2014. *Základy sociální pedagogiky*. 2. vydání. Praha: Portál, 2014. s. 216. ISBN 978-80-262-0643-9.
- 27) KRAUSOVÁ, N., 2017. Dobrovolnictví ve veřejné správě: Dobrovolnictví v sociálních službách [online]. Brno: Fond dalšího vzdělávání [cit. 2018-11-21]. Dostupné z: http://www.fdv.cz/data/original/pozvanky/3_dobrovolnictvi-v-socialnich-sluzbach.pdf

- 28) MATOUŠEK, O., (2013). Dobrovolnická práce. In: Matoušek, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, s. 61-63. ISBN 978-80-262-0213-4
- 29) Metodické doporučení Ministerstva kultury pro dobrovolnictví v kultuře a umění 2. aktualizované vydání. Praha: Národní informační a poradenské středisko pro kulturu, 2015
Dostupné z: <http://www.nipos-mk.cz/wp-content/uploads/2015/06/Metodicke-doporuceni-Ministerstva-kultury-pro-dobrovolnictvi-v-kulture-a-umeni.pdf>
- 30) MIOVSKÝ, M., 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1. vydání. Praha: Grada. 332 s.
- 31) MÜLLEROVÁ, M., 2011. *Dobrovolníci pro kulturu*. 1. vydání. Praha: Institut umění- Divadelní ústav. 132 s.
- 32) NAKLADALOVÁ, L., 2010. Materiál ke školení dobrovolníků. Adra. 40 s. ISBN
- 33) NOVOTNÝ, M., STARÁ, I., et.al *Dobrovolnictví v nemocnicích: metodický manuál pro zdravotnická a sociální zařízení* [online]. 2. doplněné vydání. Praha: Hestia, 2002. [cit. 2019-01-21].
Dostupné z: <http://www.hest.cz/cs-CZ/pro-organizace/metodiky-ke-stazeni>
- 34) OCHMAN, M., JORDAN, P. 1997. *Dobrovolníci: cenný zdroj*. Přel. Hledíková, J. Baltimore: The Johns Hopkins University Institute for Policy Studies, s 32. ISBN 1-886333-29-7
- 35) PENNER In: FRIČ, Pavol a Tereza Pospíšilová. *Vzorci a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Agnes, 2010. ISBN 978-80-903696-8-9.
- 36) SKŮPOVÁ, D., *Metodika zavádění managementu dobrovolnictví v pobytových službách pro seniory*. [online]. Praha: Vzdělávací institut Středočeského kraje, 2013. [cit. 2019-03-23]. Dostupné z: https://www.visk.cz/sites/default/files/metodika_seniori_final_prvni_cast.pdf
- 37) ŠORMOVÁ, L., KLÉGROVÁ, A., 2006. *Dobrovolnictví*. 1. vydání. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. 32 s.
- 38) ŠIMKOVÁ, S., 2011. *Dobrovolníci mění svět: sborník příkladů dobré praxe*. Praha: Národní institut dětí a mládeže MŠMT. [online]. [cit. 2018-11-21]. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/mezinarodni-vztahy/dobrovolnici-meni-svet>
- 39) TOMEČKOVÁ, J., In: HESTIA, *Metodika dobrovolnictví v sociálních službách* [online]. Královéhradecký kraj: Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb v Královéhradeckém kraji II. 2012 [cit. 2019-01-21]. Dostupné z: <https://www.hest.cz/cdn/public/001597.pdf>

- 40) TOŠNER, J., 2003. *Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace*. 1.vydání. Praha: HESTIA- Národní dobrovolnické centrum. 31 s.
- 41) TOŠNER, J., SOZANSKÁ O., 2006. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2. vydání. Praha: Portál. ISBN 80-7367-178-6.
- 42) TOŠNER, J., 2010. Rozhovor o lidech, kteří dělají neobyčejné věci. *Sociální služby*. 12 (6-7), 12-13. ISSN 1803-7348.
- 43) TOŠNER, J., 2014. *Studie o dobrovolnictví*. [online]. [cit. 2019-01-21]. Praha: HESTIA – Národní dobrovolnické centrum. Dostupné z: https://www.vlada.cz/assets/ppov/rnno/dokumenty/studie_tosner_pro_web.pdf
- 44) TÝM NÁRODNÍHO INFORMAČNÍHO CENTRA PRO MLÁDEŽ 2017. *Dobrovolnictví*. [online]. [cit. 2019-01-21]. Praha: Národní ústav pro vzdělání. ISBN 978-80-7481-197-5. Dostupné z: https://www.naerasmusplus.cz/file/1969/EURODESK_Dobrovolnictvi_nahled.pdf
- 45) Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (zákon o sociálních službách), 2006. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 37, s. 1257- 1289. ISSN 1211- 1244.
- 46) Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (*zákon o dobrovolnické službě*), 2002. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 82, s. 4835-39. ISSN 1211- 1244.
- 47) ZAPLATÍLKOVÁ, B., In: NOVOTNÝ, M., STARÁ, I., et.al *Dobrovolnictví v nemocnicích: metodický manuál pro zdravotnická a sociální zařízení* [online]. 2.doplňené vydání. Praha: Hestia, 2002. [cit. 2019-01-21]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/cs-CZ/pro-organizace/metodiky-ke-stazeni>

Příloha č. 1: Scénář otázek použitých při rozhovoru s koordinátory dobrovolníků

1. Podle čeho si dle vašeho názoru dobrovolníci volí typ dobrovolnictví (jednorázové x dlouhodobé)?
2. V čem se liší nejčastěji motivace u jednorázových a dlouhodobých dobrovolníků?
3. Jakým způsobem postupujete při výběru dobrovolníků na jednorázové akce a jakým na dlouhodobé akce? Jak se liší výběr dobrovolníků na jednorázové akce na rozdíl od toho dlouhodobého?
4. Co zohledňujete při výběru dobrovolníků na jednorázové akce a co zohledňujete při výběru do dlouhodobého programu?
5. Jakým způsobem pracujete s jednorázovými dobrovolníky? V čem se to liší od dlouhodobých dobrovolníků?
6. V čem se liší příprava/ školení dobrovolníků na jednorázové akce na rozdíl od těch, co budou zapojeni dlouhodobě?
7. Jakým způsobem motivujete jednorázového dobrovolníka? V čem je to jiné na rozdíl od dlouhodobě zapojeného dobrovolníka?
8. Jakým způsobem poskytnete zpětnou vazbu a hodnocení u krátkodobých dobrovolníků? Jak je to jiné u dlouhodobě zapojených dobrovolníků?
9. Co „speciálního“ potřebují dobrovolníci zapojeni jednorázově?
10. Uzavíráte s dobrovolníky na jednorázové akce smlouvu?

Příloha č. 2: Scénář otázek použitých při rozhovoru s dobrovolníky

- 1) Jste žena nebo muž?
- 2) Kolik je vám let?
- 3) Jste student/ka nebo pracujete? Nebo jiná možnost?
- 4) Jak jste se o možnosti dobrovolnictví dozvěděl/a?
- 5) Co vás vedlo k tomu, že jste se stal/a dobrovolníkem/ dobrovolnicí?
- 6) Co vás na dobrovolnictví nejvíce baví?
- 7) Co vás motivuje k dobrovolnictví?
- 8) Věnujete se dlouhodobému nebo jednorázovému dobrovolnictví?
- 9) Co by se muselo změnit, aby jste se zapojil/la do dlouhodobého dobrovolnického programu?
- 10) Co by se muselo změnit, aby jste se zapojil/la do jednorázového dobrovolnického programu?
- 11) Pokud můžete porovnat jednorázové a dlouhodobé dobrovolnictví, v čem se to podle vás liší? (nejen z hlediska dobrovolníka samotného, ale také z hlediska organizačního, z hlediska práce koordinátora s dobrovolníky)
- 12) Jaké výhody vidíte v dlouhodobém dobrovolnickém programu?
- 13) Jaké výhody vidíte v jednorázovém programu?

Příloha č. 3: Informovaný souhlas

Informovaný souhlas

Vážená paní, vážený pane,

obracím se na Vás s prosbou o spolupráci. V současné době vypracovávám závěrečnou práci, v rámci které provádím výzkum, jehož cílem je popsat motivaci dobrovolníků k jednorázovému dobrovolnictví v zařízeních sociálních služeb. Dílčím cílem je popsat specifika procesu získávání dobrovolníků na jednorázové akce. Na základě kvalitativního výzkumu bude použita metoda dotazování, technika polořízeného rozhovoru. Forma zpracování dat bude otevřené kódování a následná kategorizace dat. Výběrový soubor budou tvořit koordinátoři dobrovolníků (popř. pracovníci, kteří mají dobrovolníky na starosti) ze zařízení sociálních služeb. Druhým výběrovým souborem budou dobrovolníci, kteří se zapojují v rámci jednorázového případně dlouhodobého dobrovolnictví v těchto zařízeních. Výzkum bude probíhat od února do března. Poskytnutá data budou pouze použita ke zpracování mé bakalářské práce, zachovám diskrétnost a anonymitu identifikačních údajů u výzkumných dat. Výhodou je možnost zapojit se do unikátního výzkumného šetření na téma jednorázových dobrovolníků a nabídka získání výsledků této práce. Žádná rizika z tohoto výzkumu neplynou.

Prohlášení

Prohlašuji, že souhlasím s účastí na výše uvedeném výzkumu. Student/ka mne informoval/a o podstatě výzkumu a seznámil/a mne s cíli, metodami a postupy, které budou při výzkumu používány, stejně jako s výhodami a riziky, které pro mne z účasti na výzkumu vyplývají. Souhlasím s tím, že všechny získané údaje budou anonymně zpracovány a použity pro účely vypracování závěrečné práce studenta/ky.

Měl/a jsem možnost si vše řádně, v klidu a v dostatečně poskytnutém čase zvážít. Měl/a jsem možnost se studenta/ky zeptat na vše pro mne podstatné a potřebné. Na tyto dotazy jsem dostal/a jasnou a srozumitelnou odpověď.

Prohlašuji, že beru na vědomí informace obsažené v tomto informovaném souhlasu a souhlasím se zpracováním osobních a citlivých údajů účastníka výzkumu v rozsahu, způsobem a za účelem specifikovaným v tomto informovaném souhlasu.

Tento informovaný souhlas je vyhotoven ve dvou stejnopisech, každý s platností originálu, z nichž jeden obdrží účastník výzkumu (nebo zákonný zástupce) a druhý student/studentka.

Jméno, příjmení a podpis účastníka výzkumu (zákonného zástupce): _____

V _____ dne: _____

Jméno, příjmení a podpis studentky: Anna Klímová