



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Sciences

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

Dobrovolnictví jako součást sociálních služeb při práci s rodinami a dětmi

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Studijní program: Sociální práce ve veřejné správě

Autor: Andrea Hájičková, DiS.

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

České Budějovice 2018

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci s názvem „Dobrovolnictví jako součást sociálních služeb při práci s rodinami a dětmi“ jsem vypracovala samostatně pouze s použitím 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 své 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 a 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 30.04.2018

.....

Andrea Hájíčková

Poděkování

Především bych velmi ráda chtěla poděkovat paní Mgr. Bohdaně Břízové, Ph.D., za odborné vedení mé bakalářské práce, za cenné rady, ochotu a trpělivost a za čas, který mi věnovala.

Dále patří veliké poděkování i všem komunikačním partnerkám, které se velmi aktivně účastnily mého výzkumného šetření. Velmi jim děkuji za to, že byly ochotné poskytnout mi informace z jejich dosavadní praxe i z jejich osobních zkušeností. Rovněž děkuji sociálním pracovnícům za zprostředkování kontaktu s jejich klientkami. Velice si vážím toho, že komunikační partnerky byly ochotné věnovat mi svůj čas, a přeji oběma stranám další obohacující zážitky s dobrovolníky.

Na závěr bych chtěla poděkovat své rodině, partnerovi a přátelům, kteří mě podporovali při psaní této práce, a velký dík jim patří i za podstatnou oporu během celého mého studia.

Dobrovolnictví jako součást sociálních služeb při práci s rodinami a dětmi

Abstrakt

Dobrovolnictví je založeno na svobodné vůli jedince, která přináší ekonomický, sociální a kulturní prospěch celé společnosti bez toho, aniž by dobrovolníkovi vznikl nárok na finanční odměnu. Centrem dobrovolnické činnosti v sociálních službách jsou primárně neziskové organizace, které jsou pro tuto práci výchozím bodem, a to právě z důvodu jejich významného propojení. Velmi stěžejní pro dobrovolnictví je koordinace dobrovolníků, která je vedena prostřednictvím vyškoleného profesionála, kterým je koordinátor dobrovolníků.

Cílem této práce je provést analýzu a popsat přínos a význam dobrovolníků v sociálních službách, které jsou poskytované rodinám a dětem. V rámci tohoto výzkumu byl použit kvalitativní přístup, který umožnil hlubší poznání spolupráce dobrovolníků v sociálních službách. Využita byla metoda dotazování, technika polořízeného rozhovoru a data byla vyhodnocena formou kategorizace dat.

Analýza zjištěných dat potvrdila, že dobrovolnická činnost má nejen pro organizace, ale zejména pro rodiny velký přínos pramenící hlavně v pomoci s rozvojem a podporou při vzdělávání dítěte. Dobrovolník tím přispívá k sanaci rodiny a u dětí může eliminovat vznik rizikového chování. Rozdílný je přístup profesionála a dobrovolníka, který se projevuje u dobrovolníků ne zcela profesionálním, ale o to lidstější přístupem. Další diferenciací spočívá i v interakci s rodinou, kdy sociální pracovník pracuje komplexně s celkovými potřebami rodiny a dobrovolník pracuje pouze s dítětem.

Výsledky výzkumu by mohly být přínosné především pro organizace, které zvažují integraci dobrovolníků. Zároveň by práce mohla být vhodná i pro zájemce o dobrovolnickou činnost v sociálních službách.

Klíčová slova

Dobrovolnictví; dobrovolník; sociální práce; sociální služby; rodina; děti

Volunttering as a part of social serveces working with families and children

Abstract

Volunteering is an activity based on individual's free will which contributes to social, economic, and cultural benefit of the entire society without volunteer's entitlement to remuneration.

Volunteering within social services is primarily centred around non-for-profit organizations that represent the initial starting point particularly due to their significant interconnection. Coordination, an essential aspect of volunteering, is carried out by qualified professionals known as volunteering coordinators.

The aim of this work is to describe and analyze the benefit and significance of volunteers' work within social services targeted at families and children. Qualitative method used as a part of the research allowed in-depth insight into voluteers' cooperation with social services. The research was conducted using questionnaire and semi-structured interview; the collected information was analysed through data classification.

The analysis of the data collected proved that volunteering has a great benefit not only to organizations but particularly to the families in the area of education and development of children. This way volunteers contribute to family redevelopment and may help to eliminate occurrence of undesirable behaviour in children. Volunteers' approach differs to the one of experts' which may result in less professional but friendlier attitude. Another distinction lies in interaction with families; while a professional's job involves working with an entire family, a volunteer focuses solely on a child.

The results of the research might be useful for organizations that consider incorporating volunteers into their structure. Equally, the work might become a suitable source of information for those who consider becoming volunteers within social services.

Key words

Volunteering; volunteer; social work; social services; family; child

Obsah

Úvod.....	8
1 Dobrovolnictví.....	9
1.1 Terminologie dobrovolnictví	9
1.2 Dobrovolník	11
1.3 Typologie dobrovolnictví.....	12
1.4 Historie a současný stav dobrovolnictví v ČR	13
1.5 Legislativní ukotvení dobrovolnictví	14
1.6 Management dobrovolnictví v organizacích sociálních služeb	15
2 Sociální práce s rodinou	21
2.1 Vymezení sociální práce s rodinou	21
2.2 Sociální služby pro rodiny s dětmi.....	24
2.3 Sociální pracovník při práci s rodinami a dětmi	27
3 Výzkumná část	28
3.1 Cíl výzkumu	28
3.2 Výzkumné otázky.....	28
3.3 Metoda výzkumu.....	28
3.4 Výzkumný soubor	29
3.5 Realizace výzkumu	30
3.6 Způsob vyhodnocování dat	30
3.7 Etika výzkumu	30
4 Výsledky výzkumu	32
4.1 Výsledky rozhovorů se sociálními pracovníci	32
4.2 Výsledky rozhovorů s klienty sociálních služeb.....	47
5 Diskuze	56
6 Závěr.....	62
Seznam použité literatury	64
Seznam tabulek.....	69
Seznam příloh	71

Úvod

Předmětem mé bakalářské práce je téma zabývající se dobrovolnictvím, přesněji významem dobrovolnictví v sociálních službách, které jsou zaměřené na rodiny s dětmi.

K tomuto tématu mě přivedlo především mé působení jako dobrovolník. Již přes šest let se věnuji dobrovolnictví v Dobrovolnickém centru při Diecézní charitě v Českých Budějovicích, kde se věnuji jednotlivci a dále i skupině dětí ze sociálně slabých rodin. Začátkem roku 2017 se moje dobrovolnická činnost rozrostla na působení v českobudějovické neziskové organizaci – Jihočeská rozvojová o.p.s, kde se setkávám s dětmi z pěstounských rodin.

Otevírá se mi tím tak nejeden příběh z kruhu rodinného, kde každý člen má nejen svůj osobní příběh, ale i svoji sociální roli a funkci. Rodina by měla vytvořit pro dítě příznivé a stabilní prostředí pro jeho biologický, psychický i sociální vývoj. V úplně fungující rodině by si dítě mělo osvojit vzorce ženského i mužského chování a ukotvit si svoje postavení vůči společnosti. V dnešní době se ale velmi často stává, že dítě vyrůstá v nekompletní rodině. To může mít na dítě neblahý vliv v rámci jeho výchovy, rozvoje i psychiky. Nejen dítě si v sobě nese určitou zátěž, ale i rodič, který vychovává dítě sám, se ocitá v nelehké situaci. V momentě, kdy není stabilní rodinný institut, mohou přijít na pomoc sociální pracovníci, rodinní terapeuti i dobrovolníci.

Z tohoto důvodu je pro práci důležité představit možné způsoby zapojení dobrovolníků do organizací. Vymezit tak roli dobrovolníka vůči organizaci a naopak organizace vůči dobrovolníkovi. A paralelně představit i práci sociálního pracovníka v sociálních službách při práci s rodinami a dětmi.

Hlavním cílem bakalářské práce je pak nalézt a popsat přínos a význam dobrovolnické činnosti v sociálních službách zaměřené na rodiny, který se následně odráží při strukturaci a interpretaci výzkumem získaných poznatků (prostřednictvím položených rozhovorů se sociálními pracovníky a klienty sociálních služeb). Zjištěné informace by pak měly rozšířit informovanost o úrovni dobrovolnictví v rámci sociálních služeb, které jsou orientované na rodiny s dětmi.

Mým záměrem je zpracovat práci tak, aby byla využitelná pro praxi. Tzn. zviditelnit dobrovolnickou činnost hlavně pro odbornou veřejnost v sociálních službách, která má svoji dlouholetou historii a bude třeba i nadále ji podporovat.

1 Dobrovolnictví

„Od chvíle, kdy jsem poznal běh světa, vidím, že pouze princip vzájemné pomoci ovlivňuje pokrok lidstva.“ Lev Nikolajevič Tolstoj

První kapitola popisuje a analyzuje teoretické poznatky o problematice dobrovolnictví, pod které spadá vysvětlení pojmů, jako je dobrovolnictví a dobrovolník. Pro ucelený význam dobrovolnictví je dále rozebrána typologie a formy dobrovolnictví. Následně navazuje stručný přehled historického vývoje dobrovolnictví v ČR až do současnosti. Další část v kapitole je věnovaná zákonu o dobrovolnické službě a rovněž je vymezena zákonná úprava role dobrovolníka v sociálních službách dle zákona o sociálních službách. Závěr kapitoly je orientován na management v dobrovolnictví, který nám pro práci pomáhá utvořit celistvější pohled na celou problematiku.

1.1 Terminologie dobrovolnictví

Definiční vymezení problematiky dobrovolnictví má v literatuře široké zastoupení. A to především z důvodu, že dobrovolnictví a s ním spojený ekvivalent jako filantropie, dobročinnost nebo dobrovolná pomoc provází lidstvo od nepaměti. Pohledy na dobrovolnictví se v průběhu historie měnily a utvářely se tím, tak i různé definice dobrovolnictví. I Mlčák a Záškodná (2013) podotýkají, že jednou z příčin teoretické nejednotnosti je fakt, že dobrovolnictví představuje relativně komplikovaný, heterogenní a multifaktoriálně podmíněný společenský fenomén.

Naopak výstižně vymezují dobrovolnictví Dekker a Halman (in Frič 2010), kteří pro dobrovolnictví určují tři stěžejní znaky – dobrovolnictví je nepovinné, neplacené a je ve prospěch druhých. Musick a Wilson (2008) navíc doplňují, že dobrovolnictví přináší prospěch nejen druhým stranám, ale i samotným dobrovolníkům.

Podobně definuje dobrovolnictví i Matoušek (2016), když uvádí, že jde o neplacenou a nekariérní činnost a dále upřesňuje pomoc druhým, která je orientovaná na své bližní, komunitu a společnost. I Müllerová (2011) obecněji vymezuje pojem dobrovolnictví a konkrétněji upřesňuje prvek nepovinnosti. Autorka uvádí, že dobrovolnictví je vědomá, svobodně zvolená činnost, konaná ve prospěch druhých, kterou poskytuje člověk bezplatně.

I přesto, že je dobrovolnictví neplacené, nás Matoušek a kol. (2013) seznamuje s tím, že organizace neplatí dobrovolníkům za jejich činnost, ale může jim poskytnout

prostředky na jejich nutné výdaje, například na dopravu, vstupné na kulturní programy, kam jdou s klienty, ad.

K diskuzi nad definicí dobrovolnictví přispívá i Geisslerová (2011), která dobrovolnictví popisuje jako neformální vzdělávání a seberealizaci, které je založeno na odhodlání a odvaze nést kus zodpovědnosti za někoho jiného nebo za něco jiného nebo také za sebe.

Tošner a Sozanská (2006) u definice dobrovolnictví uvádí, že dobrovolnictví je často profesionálně organizováno, aniž by ztratilo svoji spontaneitu, a je tím tak pravidelným a spolehlivým zdrojem pomoci pro organizaci, která s dobrovolníky spolupracuje, a zároveň je zdrojem nových zkušeností, zážitků a příležitostí pro osobní rozvoj dobrovolníků.

Mezi další vymezení dobrovolnictví patří i základní definice, kterou poskytuje Všeobecná deklarace o dobrovolnictví z roku 2001, která definuje podstatu dobrovolnictví slovy: „*Dobrovolnictví je základním stavebním prvkem občanské společnosti. Uskutečňuje nejvznešenější aspirace lidstva – touhu po míru, svobodě, příležitostech, bezpečí a spravedlnosti pro všechny.*“ (IAVE, 2001).

Řada autorů vymezuje a definuje dobrovolnictví z různé perspektivy v pohledu na věc. Zřejmé je, že nejednotnost definice pojmu dobrovolnictví není pouze záležitostí našeho území, ale objevuje se i na úrovni Evropské unie. Příkladem mohou být formulace United Volunteers Programme (Volunteers in EU, 2010), které definují dobrovolnictví takto:

- dobrovolnictví je záležitostí osobní volby;
- představuje legitimní způsob, jakým se občané mohou podílet na činnosti společnosti jejich komunity;
- umožňuje jednotlivcům a skupinám oslovovat humanitární, environmentální a sociální potřeby a obavy;
- je neplacené,
- nenahrazuje placené pracovníky ani nepředstavuje ohrožení práce pracovníků.

Frič a Pospíšilová (2010) zdůrazňují, že dobrovolnictví je komplexní sociální jev, který prostřednictvím komparativních studií různé země srovnávají míru dobrovolnické aktivity a její variabilitu podle oblasti působení nebo socio-demografických znaků.

1.2 Dobrovolník

Ani definice dobrovolníka není jednoznačná a vymezení jeho role ve společnosti má široké a bohaté zastoupení. Za nejstručnější, zato výstižně, lze považovat známé motto, které se stalo významné pro některé titulky publikací, článků, sborníků, a v neposlední řadě je spojováno i s cenou pro dobrovolníky: „*Jsou to obyčejní lidé, kteří dělají neobyčejné věci.*“ (Hestia, 2008).

U výše uvedeného nesmí být opomíjeno to, že dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí a společnosti, jak říká Tošner a Sozanská (2006).

Šormová a Klégrová (2006) definici více rozvíjejí a doplňují o to, že dobrovolníkem se může stát každý zralý a způsobilý člověk, který je ochoten a odhodlán poskytnout svůj čas a kompetence. Ve výše uvedeném autorky přesně neidentifikují konkrétní vlastnosti, kterými by měl dobrovolník disponovat, ale jejich předpokladem jsou vlastnosti, které budou dobrovolníkovi v jeho činnosti nápomocny. Dle autorek se jedná o flexibilitu, nezištnost, otevřenost a upřímnost.

K osobnosti dobrovolníka váže řada autorů hned několik charakteristických rysů a znaků. Například Tošner a Sozanská (2006) zmiňují, že na dobrovolníka mohou být podobné nároky jako na placeného zaměstnance, ale charakteristickými rysy zůstává neformálnost a spontaneita.

Matoušek a kol. (2013) vymezuje osoby, které se mohou stát dobrovolníkem a také se jimi většinou stávají. Jsou to studenti, nezaměstnaní lidé, ženy pečující o rodinu a děti, důchodci a další lidé, kteří nejsou v přímém kontaktu s jinými osobami, což jim chybí. Podrobně nás autor seznamuje i s jejich motivy, jakožto pocit užitečnosti, společenské uplatnění, příprava na pomáhající profese a další.

Přímý kontakt dobrovolníka a klienta v sociálních službách dle Matouška a kol. (2013) je založen na nadšení, vysoké angažovanosti, pružnosti, neformálnosti a osobním přístupu ke klientům.

Gulová (2011) k problematice uvádí, že pro vývoj sociální práce nebo sociální pedagogiky je důležitá participace nadšenců, kteří vnášejí do těchto vědních disciplín lidský rozměr solidarity a přátelství. Autorka k výroku podotýká, že tyto dvě disciplíny v podstatě vznikaly právě na základě dobrovolných aktivit a činností, které byly ve prospěch jedince a skupiny.

V rámci státem podporovaného dobrovolnictví, které se řídí zákonem č. 198/2002, zákon o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), ve znění zákona pozdějších předpisů, dobrovolníka definuje jako fyzickou osobu starší 15 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby na území České republiky. Nebo může jít o osobu starší 18 let v případě výkonu dobrovolnické služby v zahraničí, která se na základě svých vlastností, znalostí a dovedností svobodně rozhodne poskytovat dobrovolnickou službu.

1.3 Typologie dobrovolnictví

Existuje řada podob dobrovolnictví, které autoři člení podle účelu, kterým se dobrovolnictví ubírá.

Mezi základní dělení lze považovat formální a neformální dobrovolnictví. (Frič a Pospíšilová, 2010; Matoušek, 2016) Frič a Pospíšilová (2010) k této problematice uvádí, že formální dobrovolnictví je organizované prostřednictvím nějaké organizace nebo instituce, která je dále strukturovaná a je založena na profesionálech, kteří vedou dobrovolníky. Autoři dále podotýkají, že zmíněné dobrovolnictví je nejčastěji prezentováno v odborné literatuře a je objektem zájmu výzkumu. K neformálnímu dobrovolnictví autoři uvádí, že zde jednoznačně dominují aktivity sousedské výpomoci.

Dobrovolnictví dále člení Tošner a Sozanská (2006), kteří rozlišují formy dobrovolnictví, jako jsou občanská výpomoc, dobrovolnictví vzájemně prospěšné, veřejně prospěšné dobrovolnictví, dobrovolná činnost či služba. Podle autorů je občanská výpomoc, někdy uváděno i sousedská výpomoc, zaměřena převážně na rodinu, příbuzenstvo, přátele a sousedy. S termínem dobrovolnictví vzájemně prospěšné autoři spojují pomoc, která probíhá v širším okruhu lidí za účelem stejných zájmů a cílů v rámci komunity – sportovní kluby, spolky atd. Jako další formu uvádí autoři veřejně prospěšné dobrovolnictví, u něhož zmiňují, že staví většinou na neziskových organizacích, které zřizují dobrovolnická centra a jejichž posláním je získávat dobrovolníky z řad veřejnosti.

Odlišný způsob dělení dobrovolnictví je z hlediska oblasti působení. Hladká (2008) nabízí typické oblasti dobrovolnictví, jako jsou: ekologie a ochrana životního prostředí, humanitární organizace a ochrana lidských práv, sociální a zdravotní oblast, kultura, ochrana památek, činnost v rámci církevního společenství a zahraniční dobrovolná služba. Dle Tošnera a Sozanské (2006) je dobrovolnictví ve zdravotních a sociálních službách jednou z nejpočetněji zastoupených.

Dále lze rozlišit dobrovolnictví z hlediska časového vymezení na jednorázové akce, dlouhodobou dobrovolnou pomoc a dobrovolnou službu. (Tošner a Sozanská, 2006) V prvním případě jde například podle Tošnera a Sozanské (2006) o různé sbírky, kampaně, benefiční koncerty a další. Opakem jednorázové akce je dlouhodobá dobrovolná pomoc, která je dle autorů poskytovaná opakovaně a pravidelně – závazky a povinnosti vyplývají ze sepsané dohody o spolupráci mezi dobrovolníkem a organizací, většinou jde o rozsah 2–4 hodin týdně. K dobrovolné službě uvádí autoři, že jde o dobrovolnou práci konanou mimo svoji zemi.

Pro shrnutí se tato bakalářská práce zabývá dobrovolnictvím, které je formální, veřejně prospěšné, funguje jako dlouhodobá dobrovolnická pomoc v sociálních službách při práci s rodinami a dětmi.

1.4 Historie a současný stav dobrovolnictví v ČR

Počátky dobrovolnictví v ČR sahají až do období středověku. Dobrovolnictví je spojováno s dlouholetou tradicí, která byla v dějinách formována politickými, náboženskými a historickými událostmi. Frič a kol. (2001) k tomu dodává, že organizovanou dobročinnost lze ve středověku a také raném novověku rozdělit do dvou velkých oblastí – dobročinnost obecně humanitární a dobročinnost duchovní.

Autoři Frič a Pospíšilová (2010) se podrobně zabývají historickým vývojem dobrovolnictví v ČR a rozdělují jej do tří etap – období před 2. světovou válkou, období totality a období po roce 1989. K období před 2. světovou válkou autoři uvádí, že Československá republika vykazovala srovnatelný vzorec dobrovolnictví, jako tomu bylo ve většině zemí západní Evropy a USA. V období socialismu, kdy došlo ke dramatickým změnám, které byly v podobě násilného přerušení nebo podřízení činností všech forem nezávislých organizací a výrazně tak totalitní režim poškodil dobrovolnictví a zanechal na něm hluboké stopy. (Frič a Pospíšilová, 2010)

Jako obrodu občanských aktivit a rozvoj neziskového sektoru v naší zemi uvádí Tošner a Sozanská (2006) rok 1990, pro který bylo stěžejním bodem přijetí zákona č. 89/1990 Sb., o sdružování občanů.

Frič a Pospíšilová (2010) uvádí jako další důležitý mezník pro dobrovolnictví rok 1999, kdy vzniklo v ČR první dobrovolnické centrum HESTIA, které bylo založeno z iniciativy a z finančních zdrojů Open Society Institut v New Yorku v rámci Programu rozvoje dobrovolnictví. Posláním národního dobrovolnického centra je šířit a rozvíjet myšlenku dobrovolnictví, snaha o přístupnost dobrovolnictví pro každého, kdo projeví

zájem. A současně také zajistit to, aby v sobě dobrovolnictví spojovalo lidskost a profesionalitu. Činností národního dobrovolnického centra je dlouhodobá spolupráce s dobrovolníky, organizacemi a firmami. Tyto cíle vedou ke snaze přispívat k rozvoji nejen osobnosti člověka, ale i občanské společnosti. (Hestia, 2008)

Významným trendem, který je stěžejní pro zásadní transformaci podoby dobrovolnictví, je dle Friče (2011) individualizace, která je chápána jako diferenciacie a variabilita životních forem a stylů. Dnešní individuálně zaměření dobrovolníci nejsou pouzí „amatéři s dobrými úmysly“, ale mnohdy vyžadují značnou míru autonomie a svobody při výkonu dobrovolnické činnosti. (Frič, 2011)

Legislativní ukotvení v rámci dobrovolnictví nemá v historii ČR dlouhodobé zastoupení. Snaha o posílení dobrovolnictví ze strany státu vyústila vznikem zákona č.198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, v roce 2002.

1.5 Legislativní ukotvení dobrovolnictví

Ve snaze o vytvoření příznivějších podmínek pro dobrovolnictví za podpory státu vznikla v roce 2002 první právní úprava, zákon č. 198/2002 Sb., Zákon o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), který vstoupil v platnost dne 1. ledna 2003. Zákon vymezuje v právním řádu pojmy spojené s dobrovolnickou službou. Například upravuje pojmy jako je dobrovolnická služba, dobrovolník, vysílající a přijímající organizace. Podrobně definuje obligatorní náležitosti smlouvy mezi dobrovolníkem a vysílající organizací. Rovněž stanovuje povinnosti vysílajících organizací vůči dobrovolníkovi a určuje, za jakých podmínek a v jaké podobě bude stát dobrovolnictví podporovat například i v podobě finančních dotací. Ministerstvo vnitra ČR (dále MV ČR) uděluje vysílajícím organizacím akreditaci na dobu 4 let. Zákon o dobrovolnické službě formuluje jen státem podporované dobrovolnictví, tj. akreditované, ne dobrovolnictví obecně.

Důležitým mezníkem pro dobrovolnictví byla novelizace zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, z roku 2007, která nově zahrnula do okruhu pracovníků v sociálních službách dle § 115 i dobrovolníka, který může působit v sociálních službách za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem. Tímto 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.

Z textu vyplývá, že dobrovolníci v akreditovaném režimu MV ČR mohou působit v sociálních službách. Otázkou zůstává, co s dobrovolníky, kteří nepracují podle zákona o dobrovolnické službě. V tomto případě je stěžejní příloha č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb., jejímž obsahem jsou standardy kvality sociálních služeb, bod č. 9, který definuje personální a organizační zajištění sociálních služeb, pod kterým jsou uvedené fyzické osoby, jež nejsou v pracovně právním vztahu, ale poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociálních služeb.

1.6 Management dobrovolnictví v organizacích sociálních služeb

Frič a Pospíšilová (2010) vymezují rozdíly mezi pracovně právním vztahem zaměstnance a závazkem dobrovolníka, které jsou zejména v rovině formálnosti. U dobrovolníka se dle autora více pracuje s jeho motivací k dobrovolnické činnosti a zvažují se jiné, nefinanční formy ocenění jeho přínosu pro organizaci.

Tošner a Sozanská (2006) uvádí, že profesionalizací dobrovolné činnosti se rozumí, že v organizaci je člověk – koordinátor dobrovolníků, jehož pracovní náplní je výběr, výcvik, řízení, hodnocení dobrovolníků a organizace supervize.

Koordinátor dobrovolníků

Tošner a Sozanská (2006) označují koordinátora za jednu z nejdůležitějších postav dobrovolnického managementu, který koordinuje dobrovolníky v organizaci, od výběru dobrovolníků spojeného s propagací činnosti organizace, přes výcvik dobrovolníků až zařazování dobrovolníků do chodu organizace. Matoušek (2013) koordinátorem označuje osobu, která je kdykoli k dispozici pro zvládnutí situací, jež dobrovolník sám nezvládne.

Dle Tošnera a Sozanské (2006) koordinátor vede dobrovolníky a hodnotí jejich činnost, hledá a organizuje příležitosti k poděkování dobrovolníkům, je kontaktní osobou mezi dobrovolníky, zaměstnanci, vedením i klienty organizace, udržuje styk s médii i dalšími organizacemi, zpracovává kodexy či práva a povinnosti dobrovolníků, případně pravidla mlčenlivosti, a vede potřebnou administrativu, jako jsou smlouvy s dobrovolníky, případné pojistné smlouvy apod. Mezi další neuvedené pracovní činnosti koordinátora dle Národní soustavy povolání (MPSV, 2017) patří i organizace skupinové či individuální supervize dobrovolníků.

Podle Národní soustavy klasifikací (MŠMT, 2014) má koordinátor dobrovolníků řadu kompetencí, mezi které patří:

- analýza přínosu zapojení dobrovolníků do organizace,
- tvorba struktury činností dobrovolníků v organizaci, určování jejich pravomocí a odpovědnosti za kompetentní oblasti,
- plánování a příprava dobrovolnictví v organizaci,
- použití managementu dobrovolnictví,
- hodnocení dobrovolnictví v organizaci,
- zajišťování vícezdrojového financování organizace nebo projektu,
- zajišťování marketingu a vztahů s veřejností,
- individuální řízení dobrovolníků, jejich motivace, rozvoj a oceňování,
- dodržování bezpečnosti a hygieny práce pro potřeby koordinátora dobrovolníků,
- organizační, administrativní a právní aspekty v dobrovolnictví.

Dle Kopy et al. (2014) by vhodný koordinátor měl být komunikativní, znát provoz organizace, umět jednat s lidmi, být empatický, trpělivý, spolehlivý, nadšený, budící respekt a autoritu. Dále dle autora je řízení dobrovolnického programu začleněno do jeho hlavní náplně práce. Zároveň autor doporučuje koordinátorům absolvování kurzu managementu dobrovolnictví, popř. stáž.

Získávání dobrovolníků

Největší zastoupení dobrovolníků v ČR ve zdravotnických a sociálních zařízeních je dle tvrzení Novotného a Staré (2002) mezi studenty vysokých škol, vyšších odborných a středních škol. Matoušek a kol. (2013) tvrdí, že propagační návštěvy by tedy měly být cílené na instituce, v nichž se potenciální dobrovolníci nachází. Tošner a Sozanská (2006) doplňují, že získávání, výběr, školení a podpora motivace dobrovolníků je nepřetržitý, stále se opakující proces, který by měl být ve shodě se školním (akademickým) rokem vzhledem k nejčastější skupině dobrovolníků, tzn. studentům, ale i k ostatním dobrovolníkům, protože období letních prázdnin je pro ně větším předělem než hranice kalendářního roku.

Mezi další formy získávání dobrovolníků řadí Tošner a Sozanská (2006) vyvěšování letáků a plakátů, místní tisk, regionální rozhlasové nebo televizní vysílání, spolupráce s dobrovolnickými centry, osobní kontakty, náborové akce prostřednictvím

koncertů, výstav, veletrhů apod. Autoři doporučují kombinovat několik forem získávání dobrovolníků.

Výběr a výcvik dobrovolníků

Předpokladem vstupu do dobrovolnického programu je zdárné absolvování výběrového pohovoru potenciálního dobrovolníka s koordinátorem dobrovolníků. Během krátkého rozhovoru se obě strany potkají tváří v tvář a krátce si ujasní svá očekávání od účasti na programu. Teprve v případě vzájemného sladění požadavků a možností dochází k dohodě, zda se zájemce stane dobrovolníkem. (Dobrovolnické centrum ADRA, 2007)

Frič a Pospíšilová (2010) upozorňují na to, že práce s dobrovolníky je nepřetržitý, stále se opakující proces, neboť dobrovolníci přicházejí a odcházejí častěji než zaměstnanci. Autoři kladou důraz na individuální přístup a na to, mít na paměti jak jejich motivy a zájmy, tak i potřeby organizace.

Výcvik dobrovolníků Tošner a Sozanská (2006) dělí na obecnou část a odbornou část přípravy. K obecné části přípravy autoři zmiňují, že sem spadá informovat dobrovolníka o jeho možnostech a potřebách, závazcích a případných omezeních. Mezi další úkoly výcviku patří dle autorů seznámení dobrovolníků s posláním a činností organizace, s organizační strukturou a rovněž s jejich místem a rolí v organizaci. K odborné části přípravy dle autorů patří, pokud je to možné, psychologické posouzení dobrovolníků z hlediska zralosti jejich osobnosti a možných psychopatických rysů. Dobrovolník má dle Metodiky dobrovolnictví o sociálních službách (Hestia, 2012) možnost zúčastnit se dalšího vzdělávání zajišťovaného koordinátorem, jedná se například o kurzy první pomoci, psychologické semináře apod. Matoušek (2013) doporučuje dobrovolníkům názorně předvést žádoucí způsob práce pomocí modelových situací, tím posílí jejich schopnost tyto situace řešit. Autor upozorňuje, že je třeba věnovat pozornost i předpokládaným kritickým situacím, a také pro tyto případy nacvičit bezpečné postupy. Při metodě hraní rolí na základě modelových situací si dobrovolník může „nanečisto“ vyzkoušet komunikaci s klientem a koordinátor může lépe vyhodnotit dobrovolníkovu motivaci a schopnosti jak reagovat v nejrůznějších situacích. (Hestia, 2012) Obvyklé situace v zařízeních sociálních i sociálně zdravotních služeb jsou například tyto (Hestia, 2012):

- dobrovolník přichází poprvé k neznámému klientovi, má se mu představit a navázat první kontakt;
- dobrovolník stráví se „svým klientem“ vyhrazenou dobu a rád by návštěvu ukončil – klient pokračuje stále v rozhovoru, nemyslí na čas;
- dobrovolník si povídá s klientem – přichází rodinný příslušník klienta;
- klient má na dobrovolníka nestandardní požadavky – donášku alkoholu, půjčení peněz atd.

Supervize, hodnocení a ocenění dobrovolníků

Frič a Pospíšilová (2010) připodobňují supervizi dobrovolníků k supervizi v pomáhajících profesích a popisují ji jako komunikaci dobrovolníka, respektive skupiny dobrovolníků se supervizorem v neohrožujícím prostředí, které umožňuje dobrovolníkovi sdělit své postoje a pocity pramenící z jejich činnosti. Matoušek (2013) ke skupinové supervizi doplňuje, že je vhodnou formou učení – na druhých lidech vidí dobrovolník lépe to, v čem u sebe může být „slepý“, v kontaktu s nimi dostane nové nápady a rady, na něž by sám nepřišel, dostane od nich podporu v momentě pochybností a beznaděje. Autor k supervizi ještě doplňuje, že sdílení v akceptující atmosféře supervizní skupiny je jednou z hlavních odměn, kterou dobrovolník za svou práci má.

Cílem supervize podle Metodiky dobrovolnictví v sociálních službách (Hestia, 2012) může být například:

- poskytování a získávání zpětných vazeb;
- řešení problémů a odbourávání bariér v práci dobrovolníka, ve vztazích s klienty či zaměstnanci, včetně problémů technických;
- motivace (pocit vlastní důležitosti dobrovolníka);
- tvorba a posilování vztahů mezi dobrovolníky navzájem, dobrovolníků s cíli organizace a personálem;
- podpora efektivy práce dobrovolníka;
- osobnostní růst;
- kontrola.

Hodnocení vidí Tošner a Sozanská (2006) jako účel k prokázání účinnosti pomoci dobrovolníků a jednak v ohodnocení vykonaného díla jako argumentu pro to, aby dobrovolnictví bylo bráno jako činnost, která má své místo i v tržní společnosti,

neboť dobrovolnictví je zdrojem nejen lidskosti a síly, ale také ekonomickým přínosem pro společnost.

K ocenění dobrovolníků Frič a Pospíšilová (2010) doporučují setkání dobrovolníků a zaměstnanců, které je spojené s veřejným oceněním jejich zásluh a předáním alespoň symbolické odměny nejméně jednou za rok. Tošner a Sozanská (2006) zmiňují jako samozřejmý způsob odměny prosté slovo „děkuji“, které patří ke každému mezilidskému kontaktu. Jako další způsob odměny uvádí autoři slavnostní akce pořádané pro dobrovolníky k Mezinárodnímu dni dobrovolníků, který je 5. prosince, nebo k datu významného výročí organizace, ale také například gratulaci při svátku či narozeninách dobrovolníka.

Dobrovolníci v organizacích sociálních služeb

Začlenit dobrovolníky do systému sociálních služeb můžeme podle role, kterou dobrovolníci splňují v organizacích. Je možné rozlišovat tři typy začlenění dobrovolníků (Tošner a Sozanská, 2006):

- Na dobrovolnících je přímo závislý chod organizace – dobrovolníci mají v organizaci rozhodující vliv a podílí se přímo na naplňování hlavních cílů organizace.
- Dobrovolníci vykonávají činnosti spolu s profesionálními zaměstnanci – dobrovolníci participují na určitých činnostech, které nejsou základem provozu organizace, přispívají tím tak ke snížení finančních nákladů na chod organizace.
- Činnost dobrovolníků není pro vlastní chod organizace nepostradatelná – dobrovolníci v organizaci spíše doplňují nebo se podílejí na zvyšování kvality poskytovaných služeb, nicméně organizace by mohla existovat i bez nich.

Při zapojení dobrovolníků do sociálních služeb by si organizace měla zodpovědět řadu otázek, například (Kopa et al., 2014, str. 11):

- *Co na to ostatní zaměstnanci?* (Je důležité seznámit všechny zaměstnance o zavedení programu do zařízení. Podat informace o tom, jaká bude funkce dobrovolníků, čím mohou být přínosní, jaké jsou jejich kompetence a

povinnosti. Také ale to, kdo a jak se může stát dobrovolníkem a jak bude zajištěna ochrana uživatelů a zařízení před možnou újmou.)

- *Najdeme dobrovolníky?*
- *Jakého dobrovolníka chceme, co by měl umět?*
- *Co bude dobrovolník u nás dělat?*
- *Jak dobrovolníky připravit na dobrovolnickou službu?*
- *Za kým bude chodit?*
- *Je naše zařízení pro dobrovolníky dopravně dostupné?*
- *Chceme akreditaci dobrovolnického programu?*
- *Máme na zavedení a řízení programu finance?*

2 Sociální práce s rodinou

V momentě, kdy rodina není schopna plnit všechny své přirozené funkce, je možná intervence ze strany státu či jiných zainteresovaných subjektů, např. sociálních služeb a sociálních pracovníků. Sociální pracovníci při práci s rodinami pracují především na zlepšení jejich rodinného fungování, které je založeno na kvalitní interakci mezi jednotlivými rodinnými členy.

Cílem kapitoly je představení problematiky sociální práce s rodinou. Nahlédnout do role sociálního pracovníka, který vystupuje vůči rodině, a vymezit i roli státu, jakožto poradenskou a preventivní činnost.

2.1 Vymezení sociální práce s rodinou

Cílem práce s rodinou by mělo být úsilí o zajištění nabídky účinné podpory a pomoci s řešením co největšího rozsahu problémů, které mohou rodiny zatěžovat a které mohou být tímto způsobem zmírněny. (MPSV, 2009) Dle Matouška a Pazlarové (2014b) lze intervenci zaměřenou na jednu sféru fungování rodiny označit jako přístup parciální, a ty, při nichž se bere v úvahu komplex potřeb rodiny, lze označit jako komplexní přístupy. Autoři se zabývají i termínem „mnohoproblémová rodina“, která se vyznačuje potížemi v řadě oblastí rodinného života včetně příjmů, bydlení, jídla, péče o děti; vyskytují se v ní lidé závislí na návykových látkách, lidé chovající se násilně k členům rodiny, dospělí zanedbávající potřeby dětí apod. Gulová (2011) navíc popisuje situace, kdy se rodiče rozvádějí, nebo jeden z rodičů neplatí výživné, a mohou tak ohrozit vývoj dítěte i jeho výchovu.

Při počátcích práce s rodinou by mělo probíhat při prvních kontaktech mezi pracovníkem a rodinou hodnocení potřeb rodiny, případně i hodnocení rizik, jak uvádí Matoušek a Pazlarová (2014a). Následně má navazovat smlouva o práci s rodinou, která má definovat cíle podpory, častost kontaktu rodiny a pracovníka, formu kontaktu a délku kontaktu. (Matoušek, Pazlarová, 2014b) Při sestavování plánu rodiny nebo dítěte by se mělo přihlížet jak k mikrosociálnímu systému rodiny – vlastní zdroje rodiny, tak k mezosystému – škola, komunita apod., i makrosystému rodiny (region) včetně silných a slabých stránek rodiny, k jejím možnostem, omezením a nabídkám standardních řešení. (Matoušek, 2013)

Mezi dílčí cíle poskytování služeb pro rodinu patří umožnit členům rodiny setrvat nebo se vrátit do jejich přirozeného prostředí, zabránit sociálnímu vyloučení rodin, podporovat duševní zdraví a psychickou stabilitu rodinných příslušníků jako prevenci rozpadů rodin, zabývat se konflikty a problémy v partnerském a rodinném soužití ve snaze obnovit soběstačnost a rovněž i funkčnost rodiny, podporovat ohrožené rodiny, pomáhat rodičům při problémech s výchovou a péčí o děti. (MPSV, 2009)

Aby rodina dokázala řešit své problémy, potřebuje pomoc a podporu jak materiální, tak i nemateriální. (MPSV, 2009) K přímé nemateriální pomoci Matoušek a Pazlarová (2014b) uvádí, že se může týkat jak vnitřního provozu rodiny (např. asistence při úklidu, vaření, péče o děti), tak vyjednávání s různými osobami (např. s majitelem domu, s věřitelem, s dlužníkem výživného na děti) nebo obhajování zájmů rodiny vůči institucím (např. řešení sociálních dávek). Do přímé materiální pomoci dle autorů patří získávání šatstva, potravin atd. Autoři kladou důraz na to, že formy přímé pomoci by měly být využívány tak, aby představovaly prostředek aktivizace – tedy jako modely, k jejichž napodobení je rodina povzbuzována, nikoliv aby v rodině posílila pasivitu a rodina dlouhodobě spoléhala na zdroje pomoci při řešení svých těžkostí.

Kahánková et al. (2005) uvádí, že prostředí vlastní domácnosti představuje ideální podmínky pro práci s rodinou, která díky tomu může mít větší pocit bezpečí a autonomie, ale na druhé straně vstup do privátní zóny domova rodiny zdůrazňuje nároky na etické a profesionální jednání sociálního pracovníka. Matoušek a Pazlarová (2014b) k domácímu prostředí uvádějí, že jde o vhodnou volbu, díky které je možné se seznámit s rodinou rychleji a komplexněji. Mezi nevýhody autoři řadí zásah pracovníka do běžného chodu rodiny a s tím spojené narušení soukromí členů rodiny, na což mohou být někteří členové citliví, pracovník může být konfrontován chováním, které by se v jiném prostředí nemuselo objevit (opilost, agresivní chování apod.), práci mohou narušit domácí zvířata, malé děti, puštěná televize atd.

Mezi další využitelné přístupy, postupy a techniky při práci s rodinami řadí Matoušek a Pazlarová (2014b) poskytování informací pro rodinu, která není schopna informace využít ve svůj prospěch, nebo nemá přístup k internetu anebo není zvyklá aktivně informace vyhledávat. Velký význam kladou autoři na pomoc s vytvářením ritualizovaných činností, v nichž jsou jasně rozdělené role a jsou zavedené běžné

rituály, jako je například rituál společného jídla, rituál ukládání dětí ke spánku, rituál přípravy dětí do školy, rituál trávení víkendu, rituál svátků a narozenin atd.

Při práci s rodinami a dětmi je důležitá spolupráce sociálních pracovníků s různorodou skupinou odborníků, jako jsou policie, školy, nemocnice, zdravotní střediska a různé komunitní organizace. (Cocker a Allain, 2011) Výsledkem vzájemné spolupráce může být realizace případových konferencí, ke kterým Bechyňová a Konvičková (2008) uvádějí, že se jedná o společné setkání pomáhajících pracovníků, kteří hledají a navrhuji optimální řešení konkrétní situace rodiny. Gulová (2011) problematiku obohacuje nově vstupujícím způsobem sociální práce s rodinou, kterým je sanace rodiny. Dle autorky se jedná o podporu rodiny od širokého spektra pracovníků, počínaje zaškoleným dobrovolníkem až po specializovaného profesionála, kteří zajišťují soubor opatření sociálně-právní ochrany, sociálních služeb a případně dalších opatření a programů, které jsou poskytovány nebo ukládány rodině.

Poskytování sociálních služeb je uskutečňováno v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, který obsahuje kategorizaci sociálních služeb. Využívání sociálních služeb rodinami je komplikováno jejich častou ambivalencí k těmto službám. A to z důvodu, že jejich kontakt se službou je nejčastěji iniciován institucemi, jako jsou škola, místní úřad, policie, soud aj., v momentě neúnosné rodinné krize vzbudí pozornost okolí. (MPSV, 2009)

Podle Matouška a kol. (2013) řada autorů rozděluje sociální služby poskytované rodinám:

- podle délky trvání – krizové až dlouhodobé,
- podle prostředí – poskytované přímo v přirozeném prostředí rodiny, v instituci zaměřené na práci s rodinou, v komunitním centru nebo jinde,
- podle užití metody práce s rodinou – odborné terapie, poradenství,
- někdy i podle toho, co je příčinou práce s rodinou – například ohrožení dítěte, rozvod a další negativní podněty.

Z hlediska ochrany práv dětí je stěžejní zákon č. 359/1999 Sb., Zákon o sociálně-právní ochraně dětí, který myslí na právo dítěte na příznivý rozvoj a řádnou výchovu, právo dítěte na ochranu jeho zájmů, na obnovu narušené funkce rodiny nebo zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být trvale

nebo dočasně vychováváno ve vlastní rodině. Zákon vymezuje orgány sociálně-právní ochrany, jimiž jsou krajské úřady, obecní úřady obcí s rozšířenou působností, ministerstvo, úřad obce a kraje v samostatné působnosti, komise pro sociálně-právní ochranu dětí a další právnické a fyzické osoby, které jsou výkonem sociálně-právní ochrany pověřeny. Hlavním stanoviskem sociálně-právní ochrany je zájem a blaho dítěte, ochrana rodičovství a rodiny a vzájemné právo rodičů a dětí na rodičovskou výchovu a péči, a to s ohledem k širšímu sociálnímu prostředí dítěte. Blíže je zaměřena na děti, kterým zemřeli rodiče, u kterých rodiče neplní rodičovskou zodpovědnost, které spáchaly trestný čin, které jsou závislé na návykových látkách, které se živí prostitucí, které se staly obětí trestného činu, které se dopouštějí opakovaných útěků od rodiny nebo z ústavní výchovy. (zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí)

2.2 Sociální služby pro rodiny s dětmi

Právní úprava, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, člení sociální služby na sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Zákon rovněž vymezuje formy sociálních služeb, ve kterých mohou být poskytovány – jedná se o pobytové, ambulantní a terénní služby. Pobytové služby jsou spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb. Ambulantní služby umožňují docházení osob do zařízení sociálních služeb. Terénní služby jsou poskytovány v přirozeném sociálním prostředí rodiny.

Poskytovatelé sociálních služeb nejen pro rodiny s dětmi jsou dle § 6 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, územní samosprávné celky a jimi zřizované právnické osoby, další právnické osoby a ministerstvo a jím zřízené organizační složky státu. Povinností obcí a krajů je vytvářet vhodné podmínky pro rozvoj sociálních služeb, zjišťovat skutečné potřeby lidí a zdroje k jejich uspokojení.

Cílová skupina „rodiny s dětmi“ zahrnuje dva typy sociálních služeb. Jedná se o sociální poradenství a služby sociální prevence.

Sociální poradenství

Podle § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, se dělí sociální poradenství na základní a odborné sociální poradenství:

- základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace a poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni tuto činnost zajistit;
- odborné sociální poradenství je zaměřeno na občanské, manželské a rodinné poradny, poradny pro osoby zdravotně znevýhodněné, poradny pro oběti trestných činů a domácího násilí.

Služby sociální prevence

Cílem sociální prevence je zabránit sociálnímu vyloučení osob. Dle § 53 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, jde o osoby, které jsou ohroženy krizovou sociální situací, životními návyky a způsoby života vedoucími ke konfliktu se společností. Patří sem:

Telefonická krizová pomoc je podle § 55 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zajišťována terénní službou poskytována na přechodnou dobu osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života nebo v jiné obtížné životní situaci, kterou přechodně nemohou řešit vlastními silami. Služba je bezplatná. (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Azylové domy podle § 57 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, poskytují pobytové služby, které jsou využívány na přechodnou dobu osobám v nepříznivé situaci spojené se ztrátou bydlení. Uživatelům zařízení je zajišťováno poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Služba je placená. (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Krizová pomoc podle § 60 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zahrnuje formy sociálních služeb, a to terénní, ambulantní a pobytové služby na přechodnou dobu, které jsou poskytovány osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života, kdy přechodně nemohou řešit svoji nepříznivou sociální situaci vlastními silami. Uživatelům služeb je zajišťováno poskytnutí ubytování, stravy nebo pomoc při zajištění stravy, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Intervenční centra podle § 60a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, jsou poskytována jako služby ambulantní, terénní nebo pobytové. Na základě vykazání ze společného obydlí (podle zákona č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky) je osobě ohrožené násilným chováním vykázané osoby nabídnuta pomoc této služby nejpozději do 48 hodin od doručení kopie úředního záznamu o vykazání intervenčnímu centru. Pomoc intervenčního centra může být rovněž poskytnuta na základě žádosti osoby ohrožené násilným chováním jiné osoby sdílející s ní obydlí nebo i bez takového podnětu, a to bezodkladně poté, co se intervenční centrum o ohrožení osoby násilným jednáním dozví. Uživatelům je zajišťováno poskytnutí sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. V případě pobytových služeb je pak zajišťováno poskytnutí ubytování a stravy nebo pomoc při zajištění stravy. (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Služba zajišťuje spolupráci a vzájemnou informovanost mezi intervenčními centry, poskytovateli jiných sociálních služeb, orgány sociálně-právní ochrany dětí, obcemi, Policií České republiky i ostatními orgány veřejné správy. Služba je poskytována zdarma. (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi podle § 65 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, jsou poskytovány terénní formou, ale jsou pokryty i formou ambulantní. Jsou zaměřené na rodiny s dětmi, v nichž je vývoj dítěte ohrožen v důsledku sociální krizové situace, kterou rodiče nejsou schopni zvládat vlastními silami. Uživatelům jsou poskytovány tyto činnosti: výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Terénní programy podle § 69 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, jsou poskytovány osobám, které vedou rizikový život nebo jsou takovým způsobem života ohroženy. Cílem služby je tyto osoby vyhledat a minimalizovat rizika, která z takového způsobu života vyplývají. Služba je poskytována bezplatně. (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

2.3 Sociální pracovník při práci s rodinami a dětmi

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, definuje sociálního pracovníka slovy, kterými vymezuje činnosti, které pracovník vykonává, jedná se o sociální šetření, zabezpečení sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjištění potřeb obyvatel obce a kraje a koordinace poskytování sociálních služeb.

Sociální pracovníci při své práci dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v dokumentech relevantních pro praxi sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách, jak je uvedeno v Etickém kodexu sociálních pracovníků České republiky (2005). Gulová (2011) dále dodává, že sociální pracovník by měl vnímat kulturní a hodnotovou orientaci rodiny a uspokojení jejích potřeb.

Matoušek, Pazlarová a kol. (2014b) uvádějí, že při práci s mnohoproblémovými rodinami má mít pracovník soubor definovaných kompetencí ve znalostech a dovednostech, které se mohou týkat: relevantní legislativy, řešení dluhů, bytové problematiky, nároků na dávky, zaměstnání dospělých, školních problémů dětí, poruch duševního zdraví dospělých a dětí, závislostí (alkohol, drogy, hráčství), komunikace a řešení sporů, domácího násilí, výchovy dětí, vedení domácnosti.

Hepworth (2009) popisuje roli sociálního pracovníka, která je postavena na respektování individuálních hodnot a důstojnosti. Dále autor doplňuje, že profesní vztah je založen na přijetí, důvěrnosti, čestnosti a odpovědnosti za řešení konfliktů.

Dle Matouška, Pazlarové a kol. (2014b) má sociální pracovník zejména posilovat v rodině naději na změny k lepšímu. Roli sociálního pracovníka vymezují autoři jako roli průvodcovskou a nápomocnou, ale někdy je žádoucí, aby pracovník vystupoval jako autorita. Stejní autoři kladou důraz při práci s kulturně odlišnými rodinami na osvojení příslušné kulturní kompetence.

3 Výzkumná část

3.1 Cíl výzkumu

Praktická část se zaměřuje na roli dobrovolníka v sociálních službách a v životě rodin využívající tyto služby. Cílem výzkumu bylo zanalyzovat a popsat přínos a význam dobrovolníků v sociálních službách při práci s rodinami a dětmi. Dílčím cílem bylo popsat možné způsoby zapojení dobrovolníků při práci s rodinami a dětmi.

3.2 Výzkumné otázky

Na základě výzkumných cílů byly stanoveny tyto výzkumné otázky:

- Co jiného přináší dobrovolníci do sociální práce s rodinami a dětmi než profesionální sociální pracovník?
- Jak se liší způsob práce dobrovolníků od profesionálů?
- Jak vnímají práci dobrovolníků uživatelé těchto služeb?

3.3 Metoda výzkumu

V rámci tohoto výzkumu byl použit kvalitativní přístup, který umožňuje hlubší poznání spolupráce dobrovolníků v sociálních službách při práci s rodinami a dětmi. Použitou metodu definuje Denzin a Lincoln (1994 in Murray, 2003), kteří uvádí, že kvalitativní výzkumníci zkoumají věci v jejich přirozeném prostředí, snaží se pochopit nebo interpretovat jevy, pokud jde o význam, který jim lidé přinášejí. Dále dle autorů kvalitativní výzkum shromažďuje empirické materiály, jako jsou: případová studie, osobní zkušenost, introspektiva, životní příběh, rozhovor, pozorovací, historické, interakční a vizuální texty – které popisují rutinní a problematické momenty a významy v životě lidí. Zvolená metoda dle Sedlákové (2015) interpretativně vysvětluje subjektivní motivy a intence sociálního jednání aktérů. Pozitiva zvoleného přístupu jsou dle Hendla (2016) v osobním setkání tazatele s dotazovaným. Negativní aspekty spatřuje autor v časové náročnosti pro realizaci výzkumu. Při kvalitativní metodologii byl zvolen jako nástroj sběru dat položený rozhovor.

Podle Miovského (2006) je postup při položeném rozhovoru nejprve v návrhu schématu, který je pro dotazované relevantní. Dále dle autora si stanovíme dle schématu

okruhy otázek, na které se budeme respondentů ptát, eventuálně si můžeme dle potřeby a možnosti pořadí otázek upravovat a doplňovat případně dalšími otázkami, abychom tím maximalizovali výtěžnost rozhovoru.

Otázky k výzkumné části byly předem připravené a v případě dosáhnutí přesnější odpovědi bylo do rozhovoru vstoupeno další otázkou. Eventuálně byla otázka znovu položena v případě zabíhavého myšlení. Okruhy otázek u obou výzkumných souborů byly rozděleny na část, která zachycovala obecné informace o informantech a informace o spolupráci s dobrovolníky. Další část byla již mířena konkrétně na výzkumné otázky. Scénář rozhovoru se sociálními pracovníci je uveden v příloze č. 1 a scénář rozhovoru s klientkami sociálních služeb je uveden v příloze č. 2.

3.4 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor byl vytvořen na základě záměrného výběru. Výzkumný soubor se skládal ze dvou skupin komunikačních partnerů.

První výzkumný soubor tvořily sociální pracovníce, které byly vybrány účelovým výběrem, kdy byla pomocí registru sociálních služeb vyhledána všechna zařízení poskytující sociální služby rodinám a dětem ve městě České Budějovice. Výběr byl záměrný přes instituce orientované na sociální služby s výběrem kritéria, že ve své sociální práci využívají dobrovolníky. Tato zařízení byla následně e-mailem oslovena s prosbou podílet se na výzkumu. Druhým kritériem byla podmínka, že sociální pracovníce s výzkumem souhlasily. Z potencionálních pěti organizací byly ochotny čtyři sociální pracovníci se zúčastnit výzkumu, z toho dvě sociální pracovníce byly z jedné organizace

Druhý výzkumný soubor tvořily uživatelky sociálních služeb těchto organizací. Rozhovory s klientkami byly zprostředkovány pomocí sociálních pracovníků. Kritériem pro výběr byl souhlas klientek sociálních služeb a spolupráce s dobrovolníky alespoň půl roku. Celkem byl rozhovor veden se čtyřmi klientkami sociálních služeb.

Během výzkumného šetření nebyl zaznamenán žádný problém s vybranými výzkumnými soubory. Naopak zaregistrována byla jejich ochota, vstřícnost a součinnost podílející se na výzkumu.

3.5 Realizace výzkumu

Rozhovory byly realizovány v průběhu března 2017. Výzkum byl dělen do dvou částí. Nejprve byly provedeny rozhovory s výzkumným souborem sociálních pracovníků. Kontakty na tyto komunikační partnerky byly získány přes webové stránky organizací. Schůzky pro realizaci rozhovorů byly sjednány předem přes e-mailovou poštu. Všechny rozhovory probíhaly v kanceláři sociálních pracovníků. Získaná data byla nahrávána po ústním souhlasu komunikačních partnerek na mobilní telefon na záznam zvuku. Průměrná délka rozhovoru se sociálními pracovníci trvala v rozmezí 30 až 45 minut.

V druhé části výzkumu proběhly rozhovory s výzkumným souborem klientek poskytovaných služeb. Opět byly sjednané schůzky s klientky dopředu prostřednictvím sociálních pracovníků, které klientky oslovily. Rozhovory byly uskutečněny opět v zázemí organizace. Komunikace byla vždy přizpůsobená typu klientek. Po ústním souhlasu byly rozhovory nahrávány na mobilní telefon na záznam zvuku. S klientky byla doba rozhovoru kratší, v průměru 20 až 30 minut.

3.6 Způsob vyhodnocování dat

Poté, co byla získána všechna data, následoval přepis jednotlivých rozhovorů do textové podoby. Toto zpracování nazývá Hendl (2016) transkripcí. Během transkripce byl obsah rozhovoru zbaven chyb ve větné skladbě, nedůležitých výrazů či jiných stylistických vad. Pro vyhodnocení získaných dat byl zvolen proces otevřeného kódování. Otevřené kódování spočívá v hledání námětů v textu a následném přiřazování jim označení. (Hendl, 2016) Sedláková (2015) klade důraz na prozkoumání jejich vzájemných vztahů a odhalení příčinných souvislostí.

Výsledky jsou prezentovány formou kategorizace dat v následující kapitole.

3.7 Etika výzkumu

Ve výzkumu byly využity etické aspekty, které jsou dle Miovského (2006) velmi důležité. Dle autora se jedná o:

- dobrovolný souhlas s účastí podílet se na výzkumu,
- ochranu soukromí a osobních údajů informantů výzkumu.

Všechny komunikační partnerky se rozhovorů zúčastnily dobrovolně. Před zahájením vlastního výzkumu byla každá komunikační partnerka seznámena s tématem a cílem bakalářské práce. Všechny komunikační partnerky poskytly ústní souhlas s nahráváním rozhovoru na mobilní telefon na záznam zvuku. Zdůrazněno bylo to, že

všechna sesbíraná data a informace jimi poskytnuté budou použity pouze pro účel zpracování této práce. Komunikačním partnerkám bylo zaručeno zachování diskrétnosti a anonymity neuváděním jakýchkoliv potencionálně identifikačních údajů v prezentaci výzkumných dat – byly použity pouze zkratky pro komunikační partnery (SP – sociální pracovnice, K – klientky), věk a vzdělání. V některých případech, kdy byla uváděna jména osob, byla jména v práci nahrazena písmenem X, aby byla zachována absolutní anonymita.

4 Výsledky výzkumu

V této kapitole jsou prezentovány výsledky výzkumu, kterých bylo dosaženo v průběhu zkoumání prostřednictvím polořízeného rozhovoru. Výsledky jsou rozděleny do podkapitol dle výzkumných souborů – na výsledky rozhovorů se sociálními pracovníci a výsledky rozhovorů s klientkami služeb.

U obou výzkumných vzorků byly zjišťovány nejprve obecné informace, které sledovaly pohlaví, věk, vzdělání a spolupráci komunikačních partnerek s dobrovolníky. Dále byly kladeny otázky směřované již k samotnému výzkumu. Výsledky jsou prezentovány prostřednictvím metody kategorizace dat dle připravených otázek.

Pro zachování osobních údajů komunikačních partnerek jsou jejich odpovědi označeny jako SP1–SP4 (tzn. sociální pracovníce 1–4) a K1–K4 (tzn. klientky 1–4).

4.1 Výsledky rozhovorů se sociálními pracovníci

Tabulka č. 1 – Základní informace o komunikačních partnerkách

	Pohlaví a věk	Vzdělání (titul)	Spolupráce s dobrovolníky
SP1	žena, 23 let	VŠ (Bc.)	2006, vlastní zkušenost od 9/2017
SP2	žena, 38 let	VŠ, (Mgr.)	2015
SP3	žena, 46 let	VŠ, (Ph.D.)	2015
SP4	žena, 29 let	VŠ, (Bc.)	2014–2017, nyní spolupráce na DPP

Zdroj: vlastní výzkum

V Tabulce č. 1 jsou uvedeny základní informace o komunikačních partnerkách. Všichni komunikační partneři jsou ženského pohlaví. Nejmladší sociální pracovníci je 23 let a nejstarší potom 46 let. Všichni komunikační partneři mají vysokoškolské vzdělání. Tabulka dále uvádí zkušenosti se spoluprací s dobrovolníky, které jsou u většiny sociálních pracovníků již od počátku integrace dobrovolníků do organizace. Pouze u jedné ze sociálních pracovníků je doba spolupráce kratší. V jedné organizaci od nového roku 2018 oficiálně nespolupracují s dobrovolníky. Ale s lidmi, kteří vykonávali dobrovolnickou činnost, jsou v kontaktu na základě DPP (dohody o provedení práce). Dobrovolníci pro organizaci představovali velkou administrativní zátěž.

Tabulka č. 2 – Zázemí organizace ve spolupráci s dobrovolníky

	Počet dobrovolníků/ podíl dobrovolníků při práci s rodinami	Management dobrovolnictví	Konkrétní činnosti vykonávané dobrovolníkem
SP1	80/11	ano	individuální schůzky, kroužky
SP2	okolo 50/50	ano	doučování, individuální schůzky
SP3	přibližně 30/30	ano	doučování, individuální schůzky
SP4	6/6	dříve ano, nyní DPP	hlídání dětí při vzdělávání pěstounů

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka č. 2 ukazuje přehledně participaci dobrovolníků v organizacích, jejich počet a podíl dobrovolníků pracujících přímo s rodinami a dětmi. Počty sociální pracovníce č. 2 a sociální pracovníce č. 3 měly být shodné, neboť byly ze stejné organizace, ale kvůli tomu, že odpovídaly, aniž by měly aktuální podklady, tak se v číslech neshodly. V organizacích, kde byl realizován výzkum, jsou dobrovolnické programy akreditované Ministerstvem vnitra ČR v oblasti dobrovolnické služby dle zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Všechny organizace využívají management dobrovolnictví, tj. že uzavírají s dobrovolníky smlouvy, dobrovolníky musí pojistit, proškolit a zajistit supervizi pro dobrovolníky. U jedné organizace, jak již bylo výše uvedeno, došlo ke konci roku 2017 k ukončení spolupráce s dobrovolníky, kdy došlo k přestoupení na spolupráci na základě DPP (dohody o provedení práce), proto již organizace nevyužívá prvky managementu dobrovolnictví, a organizace tím pádem nemá ani akreditovaný dobrovolnický program. Jedna z organizací je zaměřena na individuální schůzky s dětmi anebo skupinové aktivity. Další organizace jsou orientované na doučování a individuální setkávání. V poslední organizaci se zaměřují na jednorázové akce spojené například s hlídáním dětí při vzdělávání pěstounů.

Tabulka č. 3 – Přínos dobrovolníků pro organizaci

	Větší rozsah poskytovaných služeb (nadstandard)	Přínos orientovaný na cílovou skupinu (dětské klienty)	Úleva pro organizaci
SP1		X	
SP2	X		X
SP3	X	X	
SP4		X	

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka č. 3 vypovídá o přínosech dobrovolníků pro organizaci. Výhoda dobrovolníků je nejvíce vnímána zejména skrze klienty, k jejichž prospěchu dobrovolník v organizaci působí. Z výpovědí je zřejmé, že dobrovolníci se zčásti podílejí na sanaci rodiny tím, že svůj čas věnují dětem, a dochází tím tak k předcházení a snižování rizik. To potvrzuje výpověď sociální pracovnice č. 1, která zdůraznila: „*Ty děti se vyvarují nějakému rizikovému chování*“. Organizace tak pro rodinu představuje bezpečné zázemí a prostor pro volnočasové aktivity pro jejich děti. Zároveň bylo uvedeno sociální pracovníci č. 3: „*Jde o zajištění větší péče a větší podpory pro to dítě*“. Velmi zajímavou odpověď uvedla sociální pracovnice č. 4, která reagovala slovy, kterými definovala osobnost dobrovolníka: „... *hlavně je dobré i pro ta děcka vědět, že s tou organizací spolupracují normální lidi*.“

Dvě komunikační partnerky vyjadřují shodu v tom, že dobrovolníci organizaci přinášejí nějakou věc navíc v podobě odlišení se od jiných organizací. Tím, že organizace spolupracuje s dobrovolníky, může rodinám poskytnout širší nabídku služeb. To může dále ovlivnit i samotnou rodinu při výběru služby.

Navíc sociální pracovnice č. 2 zmínila, že dobrovolníci pro samotnou organizaci znamenají i „úlevu“. Získaná data vypovídají o tom, že profesionální pracovníci vnímají dobrovolníky na svých pracovištích velmi kladně.

Tabulka č. 4 – Přínos dobrovolníků pro rodiny s dětmi

	Rozvoj dětí a podpora vzdělávání	Přátelství	Nové zážitky a příležitosti	Úleva pro rodinu	Bezpečné trávení volného času dětí	Řád pro rodinu	Kontakt se soc. prostř.
SP1	X			X	X		
SP2	X	X	X				X
SP3	X	X	X			X	
SP4	X	X					

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka č. 4 popisuje přínos dobrovolníků ve vztahu k rodinám a dětem. Sociální pracovnice uváděly řadu pozitivních ohlasů, které dobrovolníci přinášejí do rodin. Především se jedná o rozvoj dětí a podporu při vzdělávání, který byl uveden všemi čtyřmi komunikačními partnerkami. Dobrovolníci mohou pomáhat dítěti při přípravě do školy. Buď jim pomáhají konkrétně s domácími úkoly, nebo vysvětlují probíranou látku ve škole, aby jí dítě lépe porozumělo. Sociální pracovnice č. 1 jako příklad uvedla: „Často přichází s tím, že by i chtěly, aby se děti připravily do školy, ale ony samy to neumí proto, že mají třeba jenom speciální školu, nebo v tom lepším případě základní školu, takže jsou nešťastný, že děti propadají a neumí jim pomoci.“ Navíc čas dobrovolníků trávený s dětmi přináší rodině i jakousi úlevu, doplnila stejná sociální pracovnice. Jako další rozvoj dítěte byl vnímán aspekt, který zazněl sociální pracovníci č. 1. Ta uvedla, že dobrovolník „pomáhá s výchovou dítěte“.

Tři sociální pracovnice se shodly v tom, že je důležité pro rodinu vědět, že v organizaci je někdo navíc, kdo má k dětem bližší vztah. S tím souvisí i řada nových zkušeností, jiný přístup, nové aktivity pro děti. Pro děti jsou pořádány společné výlety nebo společenské hry v organizaci, ke kterým sociální pracovnice č. 2 uvedla: „Některé ty děti nejezdí s těma rodičema vůbec na výlety, nemají nic jiného, než že jsou doma, protože rodiče nemají peníze“. Tím je zajištěn i pro děti kontakt se sociálním prostředím. K tomu se opět váže efektivní trávení volného času a s tím spojená eliminace rizikového chování, jak uvedla opakovaně sociální pracovnice č. 1, jak v přínosu pro organizaci, který byl vnímán skrze klienty, tak v přínosu pro rodinu. Další přínos dobrovolníka v rodině zazněl z úst sociální pracovnice č. 3, která zmínila přínos v podobě jakéhosi řádu pro rodinu. Dobrovolník, který věnuje svůj čas

konkrétnímu dětskému klientovi, se s ním pravidelně setkává jednou týdně v zařízení. Sociální pracovnice č. 3 dále vyzdvihla skutečnost, že rodiny „*můžou tenhle návyk nebo tu disciplinovanost promítnout i do dalších činností v rámci fungování té rodiny*“.

Tabulka č. 5 – Oblasti, v kterých je práce dobrovolníka nenahraditelná profesionálem

	Osobnostní vlastnosti	Přístup	Činnosti	Časová dispozice
SP1		X		
SP2			X	X
SP3	X	X		
SP4			X	X

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka č. 5 představuje oblasti, v nichž je práce dobrovolníka nenahraditelná profesionálem. Oblasti se odvíjejí zejména z časové dispozice, kterou dobrovolníci věnují dětem oproti sociálnímu pracovníkovi. Rovněž bylo zdůrazněno sociální pracovnicí č. 2, že by došlo ke střetu zájmu a porušení standardů, kdyby si sociální pracovník, který pracuje s rodinou, po své pracovní době bral dítě a věnoval se mu. Jako nenahraditelný viděly dvě sociální pracovnice i přístup dobrovolníka, který je ovlivněn jeho angažovaností k dobrovolnické činnosti. Sociální pracovnice č. 1 uvedla: „*Ten dobrovolník to dokáže tomu dítěti podat jako tak, aby to nějak pochopilo a strávilo, líp než ten učitel, že má přeci jenom i jiný přístup k tomu dítěti a naopak to dítě má jiný přístup k tomu dobrovolníkovi než k tomu učiteli.*“ Sociální pracovnice č. 3, navíc vyjádřila osobnostní vlastnosti dobrovolníka takto: „*... asi právě takovou tou energičností, dynamičností, kterou ten dobrovolník často představuje.*“ Nenahraditelné jsou i činnosti, které dobrovolníci s dětmi dělají, a tím je dle sociální pracovnice č. 4: „*právě, že s nima dělají takové ty obyčejné činnosti.*“

Tabulka č. 6 – Metody sociální práce využívané sociálními pracovníky

	Sociální práce s jednotlivcem	Sociální práce s rodinou	Sociální práce se skupinou	Nevím
SP1	X	X		
SP2				X
SP3	X	X	X	
SP4				X

Zdroj: vlastní výzkum

Další otázkou byly zjišťovány metody sociální práce využívané samotnými sociálními pracovníky při práci s rodinami, které jsou zaznamenány v Tabulce č. 6. Dvě sociální pracovnice (SP1 a SP3) jmenovaly metodu sociální práce s rodinou a s jednotlivcem. Sociální pracovnice č. 3 navíc doplnila metodu sociální práce skupinou. Zbývající sociální pracovnice žádné metody neuvedly z toho důvodu, že nevěděly, co přesně si mají pod danou otázkou představit.

Tabulka č. 7 – Techniky a přístupy využívané sociálními pracovníky

	AOP	Přístup o. na úkoly	K-B přístup	Aktivní naslou.	Nácvik spr. chování	Mediace	Nevím
SP1	X						
SP2							X
SP3	X	X	X	X	X	X	
SP4		X					

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka č. 7 uvádí techniky i přístupy, které sociální pracovnice využívají při své práci s rodinami a dětmi. Otázka byla zaměřena pouze na techniky, ale komunikační partnerky do svých odpovědí zařadily i přístupy, které při své práci využívají. Jedna komunikační partnerka měla problém přesně pojmenovat jí využívané techniky, které využívá při práci s klienty. Uvedla, z čeho vychází v praxi: „*Řídíme se podle standardů, podle různých vyhlášek, využíváme doprovody a tak.*“ (Sociální pracovnice č. 2) Mezi shodné techniky a přístupy, které uváděly sociální pracovnice, patřil AOP (antiopresivní

přístup), který uvedla sociální pracovnice č. 1 a č. 3. Sociální pracovnice č. 1 zmiňovaný přístup využívá z důvodu, že pracuje hlavně s rodinami minoritních skupin. Další shoda přístupu byla u přístupu orientovaného na úkoly, který uvedla sociální pracovnice č. 3 a č. 4. Sociální pracovnice č. 3 navíc doplnila řadu dalších technik a přístupů, mezi které patří mediace, nácvik správného chování, K-B přístup (kognitivně-behaviorální přístup) a techniky aktivního naslouchání.

Tabulka č. 8 – Metody sociální práce využívané dobrovolníky

	Sociální práce s jednotlivcem	Sociální práce s rodinou	Nevím
SP1	X	X	
SP2			X
SP3	X	X	
SP4			X

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka č. 9 – Techniky a přístupy využívané dobrovolníky (eventuálně práce dobrovolníků)

	Eko. model	Nápodoba	Aktivní naslou.	Přístup o. na úkoly	Hra	Přátelský přístup
SP1	X					
SP2					X	
SP3		X	X	X		
SP4					X	X

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulky č. 8 a č. 9 zobrazují přehled odpovědí v oblasti metod, technik a přístupů dobrovolníků k rodinám a dětem. Při zjišťování metod a technik používaných dobrovolníky byly z výpovědí respondentek značné předpoklady, které by dobrovolníci mohli používat při práci s klienty. Sociální pracovnice č. 1 a sociální pracovnice č. 3 uvedly metody sociální práce s jednotlivcem a s rodinou. Sociální pracovníci č. 1 bylo podotknuto, že někteří dobrovolníci si děti vyzvedávají přímo u nich doma nebo jsou s rodiči v kontaktu přes mobilní telefon, když potřebují něco připomenout. Další

odpovědi, které byly teoreticky uchopené, byly orientované na konkrétní techniky a znovu se v odpovědích objevily i přístupy. Uveden byl přístup ekologický model, který odůvodnila sociální pracovnice č. 1 slovy: „*Pracuji s tím dítětem tak jako s celistvým.*“ Sociální pracovnice č. 3 uvedla další přístupy i techniky, které by mohly být využívané dobrovolníky. „*Měl by umět techniky aktivního naslouchání, nejenom teoreticky, ale umět je i praktikovat, dál přístup orientovaný na úkol, něčeho budeme chtít dosáhnout a pojede to v nějakém sledu kroků, i takové to cvičení napodobou, že dítěti něco předvede, jak se to dělá, jak to jde dělat a dítě napodobuje to jeho chování.*“ Při odpovědích vycházejících především z praxe dobrovolníka byl sociálními pracovníci představen přístup dobrovolníka a dětského klienta, který je především na partnerské bázi. Výsledkem tohoto přístupu je vytvoření blízkého a důvěrného vztahu mezi dobrovolníkem a dítětem. Zmíněný faktor je pro dobrovolníka stěžejní z důvodu, že z této pozice pak mohou dobrovolníci dětského klienta lépe podporovat a motivovat.

Dobrovolník během schůzek často využívá formu hry. Z výpovědi sociální pracovnice č. 4 bylo zřejmé, že hra je důležitým nástrojem pro aktivizaci dítěte.

Zmíněna byla mimo jiné i ta skutečnost, že rodiče řeší svou nepříznivou situaci s dobrovolníkem, který ale není kompetentní danou věc s rodinou řešit, a proto to dále proškolený dobrovolník předává sociálním pracovníkům nebo koordinátorce dobrovolníků. Na tento problém upozornila sociální pracovnice č. 2, která jej vystihla slovy: „*Ta rodina se snaží chrlit na něj nějaké starosti, ale v tom případě jsme domluvený, že to dá vědět buď rovnou mě, nebo koordinátorce dobrovolníků.*“

Tabulka č. 10 – Cíl dobrovolníků při práci s rodinami a dětmi

	Altruismus	Efektivně strávený volný čas dobrovolníka	Blaho dítěte
SP1	X	X	
SP2	X	X	
SP3			X
SP4			X

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka č. 10 je zaměřena na záměry, které mají dobrovolníci při práci s rodinami a dětmi. Dvě sociální pracovnice se zaměřily při svých odpovědích na cíl

dobrovolníka, který je v zájmu dítěte. Sociální pracovnice č. 3 uvedla: „Cíl koresponduje se zaměřením toho programu nebo doučování, a ty dílčí cíle se dojednávají, aby to vyhovovalo dítěti.“ Sociální pracovnice č. 4 jako důležitou viděla péči o dítě, kterou vyjádřila slovy: „Odevzdat dítě živé a zdravé, aby dítě bylo v bezpečí.“

Mimo jiné se v této otázce dvě sociální pracovnice zmiňovaly i o obecnějších cílech dobrovolníka, které nesouvisely s cílem přímo zaměřeným na rodiny a děti, ale odpovídaly na obecné důvody, proč dobrovolníci činnosti konají. Sociální pracovnice č. 1 a sociální pracovnice č. 2 se shodily v tom, že dobrovolníci činnost konají z důvodu, kterým je altruismus, a také z důvodu efektivního trávení jejich volného času. Sociální pracovnice č. 1 uvedla: „Například si říkají, že mám spoustu volného času a nechci ho strávit jenom pro sebe, chci ho darovat i někomu jinému.“ Sociální pracovnice č. 2 k efektivnímu využití volného času zmínila, že: „tím, že studují pedák, tak si většinou chtějí nacvičit učení, aby jim to šlo.“ Dále stejná sociální pracovnice pokračovala slovy: „anebo chtějí dělat něco ve volném čase, chtějí někomu pomoc.“

Tabulka č. 11 – Cíl sociálních pracovníků při práci s rodinami a dětmi

	Kontakt se sociálním prostředím	Nezávislost na službě	Bezpečí dítěte i rodiny	Individuální cíl
SP1	X	X		X
SP2		X		X
SP3				X
SP4			X	

Zdroj: vlastní výzkum

Nejčastěji zmiňovaným cílem je dle Tabulky č. 11 „individuální cíl“. Ve své odpovědi jej zmínily všechny komunikační partnerky. Z výpovědí komunikačních partnerek bylo zřejmé, že konkrétní cíle pro práci s rodinou jsou voleny individuálně dle posouzení potřeb rodiny a vždy na základě dohody s rodiči. V praxi to znamená, že služba je „ušíta na míru“ konkrétní rodině. Sociální pracovnice pracují s rodinou dle individuálního plánu, jak uvedla sociální pracovnice č. 1. S klienty řeší řadu problémů, které se mohou týkat dle sociální pracovnice č. 2 například oblasti hospodaření,

zaplacení nájmu atd. Sociální pracovnice č. 1 uvedla navíc k sociální práci, že v rodinách řeší otázku dluhové problematiky, problematiku bydlení, shánění práce, pomoc při telefonickém rozhovoru nebo vyplňování formulářů. Jejich cílem je dle sociální pracovnice č. 1 rodinu nějakým způsobem stabilizovat.

S tím souvisí i míra samostatnosti, dostatečně rozvinuté schopnosti a dovednosti, které zmínila sociální pracovnice č. 2: „*Naučit je ty základní věci, co jsou normální, aby je byli schopni dělat sami.*“

Jako obecný cíl uvedla sociální pracovnice č. 4: „*aby byli spokojení jak ti pěstouni, tak hlavně to dítě, které by mělo mít v té rodině nějaké zázemí a cítit se tam dobře, když nemůže vyrůstat se svými rodiči, tak aby v té náhradní rodině fungovalo vše tak, jak má.*“

Tabulka č. 12 – Rozdíly mezi dobrovolníkem a profesionálem

	Čas věnovaný dětem	Práce s cílovou skupinou	Množství informací o rodině	Kompetence	Životní zkušenosti	Bližší vztah k dítěti
SP1	X	X				X
SP2	X	X		X		X
SP3			X		X	
SP4	X			X		X

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka č. 12 uvádí rozdíly mezi dobrovolníkem a profesionálem, které vnímají sociální pracovnice. Odpovědi byly velmi barvitě a některé již byly zaznamenány v jiných odpovědích. Nejčastější shodu vnímají sociální pracovnice v čase, který dobrovolníci mohou věnovat dětem. Časová dispozice byla již zmíněna v odpovědích, které zaznamenaly oblasti, v nichž je práce dobrovolníka nenahraditelná profesionálem. Čas je pro dobrovolnictví stěžejní z toho důvodu, že dobrovolníci svoji činnosti vykonávají ve svém volném čase. Zatímco sociální pracovníci se rodinám věnují ve svém zaměstnání, kde jsou svázáni administrativou, jak dodala sociální pracovnice č. 4. Sociální pracovnice č. 1 uvedla: „*Prostě ten čas strávený celkově. Ten dobrovolník ho tráví s tím dítětem nějak a ten profesionál má ohraničený čas, kdy přijde do té lokality, něco tam udělá, udělá si z toho zápis.*“

Další výrazná shoda v rozdílech mezi dobrovolníky a profesionály plyne z toho, že dobrovolníci s dítětem mají bližší vztah. Tato odpověď byla opět zaznamenaná v odpovědích, které vyjadřovaly přínos dobrovolníků pro rodiny. Z výpovědí vyplývá, že přátelství je oblastí, na kterou má působení v roli dobrovolníka v dobrovolnické činnosti významný vliv. Na bližším vztahu k dítěti se shodly tři komunikační partnerky. Jako příklad je uvedena odpověď komunikační partnerky č. 4: *„My jsme jako kontrola, dobrovolník je jako kámoš, může si hrát, my když to uděláme hrou, tak vždy budeme ti, kteří jsou trochu zvědaví.“*

Další zásadní shoda v rozdílu mezi profesionály a dobrovolníky spočívá v práci s cílovou skupinou. Sociální pracovníci pracují komplexně s potřebami rodiny a dobrovolníci vypomáhají u dětí, u kterých neznají zcela jejich přirozené sociální prostředí, což může někdy vést k nepochopení některých reakcí dítěte. Tím je záměrně naráženo na další rozdíl, který spočívá v informacích, které má k dispozici sociální pracovník a dobrovolník. Komunikační partnerka č. 3 popisuje tuto skutečnost ve své odpovědi takto: *„... dobrovolník nemá spektrum informací o rodině, které má k dispozici ten sociální pracovník, protože má informace, aby naplnil cíl dítěte, když dochází k selhávání v nějakém předmětu. Nezná třeba zázemí toho dítěte a nezná ty veškeré okolnosti, proč to dítě selhává.“*

Rozdílně vnímají sociální pracovníce i kompetence dobrovolníka a sociálního pracovníka. Dobrovolník má dle sociální pracovníce č. 4 širší pole působnosti ve své činnosti. Zaměstnanci jsou dle ní více strukturovaní. To se shoduje i s výpovědí sociální pracovníce č. 2, která to formulovala takto: *„My máme jiná pravidla, musíme jet podle standardů, podle různých vyhlášek, máme pověření OSPOD a tak, a tohle dobrovolníci vůbec neřeší. Ti si jedou prostě kámoš.“* Další zajímavý rozdíl mezi dobrovolníkem a profesionálem zazněl od sociální pracovníce č. 3, která uvedla, že dobrovolnictví v jejich organizaci vykonávají nejčastěji studenti prezenčního studia, a z toho vychází menší životní zkušenost, která se dostavuje s věkem. Mezi životní zkušenosti řadila sociální pracovníce č. 3 následující: dlouhodobější partnerské vztahy, narození dítěte a výchovné zkušenosti.

Tabulka č. 13 – Inspirace a nápady dobrovolníků pro práci s rodinami a dětmi

	Získané zkušenosti	Osobnostní predispozice	Internet	Ostatní dobrovolníci	Nevím
SP1					X
SP2			X		
SP3	X	X		X	
SP4	X				

Zdroj: vlastní výzkum

K rozdílnému pohledu na přístup dobrovolníka a profesionála bylo zapotřebí zjistit, z čeho čerpají dobrovolníci inspiraci a nápady pro svou práci s rodinami a dětmi, co je pro ně určující. To představuje Tabulka č. 13. Odpovědi komunikačních partnerek byly velmi rozmanité. Pouze sociální pracovnice č. 1 neuvedla žádný námět, protože neměla žádné osobní zkušenosti vycházející z rozhovoru s dobrovolníkem na toto téma. Další odpovědi již představovaly možné nápady a inspiraci, z které vychází dobrovolníci při své práci. Jednalo se o „osobní zkušenosti, pracovní zkušenosti, osobnostní predispozice, inspirace na internetu, inspirace od ostatních dobrovolníků“. Velmi pěkně popsala svou odpověď sociální pracovnice č. 3: *„Jednak určující je i to, z jakého oni sami pochází prostředí, čili jak s nimi bylo zacházeno jako s dětmi. A pokud si právě uvědomí aktivity a přístupy, které jim vyhovovaly a bavily, tak věřím, že je dokážou sami předávat. Takže to, co si sami odžili, osobní zkušenost, pak záleží na osobnosti toho člověka, jaký má obecně přístup k dětem, jaký má potenciál kreativity, nadšení, nasazení.“* Sociální pracovnice č. 4 hovořila také o zkušenostech, ale zaměřených na pracovní sféru. Doplnila, že jejich dobrovolníci pracují například ve školství, případně se angažují i jinde. Dále se dle sociální pracovnice č. 3 mohou dobrovolníci inspirovat od svých kolegů, neboť v průběhu roku se konají různé společné akce, případně i supervize mohou být zdrojem přebírání zkušeností od ostatních dobrovolníků. V případě, že dobrovolník doučuje dítě, hledá inspiraci na internetu, jak uvedla sociální pracovnice č. 2.

Tabulka č. 14 – Volba strategie při práci s rodinou

	Potřeby rodiny	Komunikace
SP1		X
SP2	X	
SP3	X	
SP4	X	

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka č. 14 je zaměřená na volbu strategie práce s danou rodinou, která vychází zejména z toho, co ta rodina potřebuje, jak se shodly tři sociální pracovníce. Stejně tvrzení měla i sociální pracovníce č. 2, která uvedla, že s rodinou pracuje „na základě, že s nimi musí podepsat smlouvu, individuální plán, kde si rodina sama stanovuje ten hlavní cíl a dílčí cíle, na čem chce postupně pracovat“. Pro sociální pracovníci č. 1 byla stěžejní výše intelektu, dle které volí vhodnou komunikaci s klienty, aby její obsah sděleného byl pro ně dostatečně jasný a srozumitelný.

Tabulka č. 15 – Zpětné vazby od rodin

	Po ukončení spolupráce s dobrovolníky	Sociální pracovníce se sama doptá	Sám rodič sdělí	Jednou za rok formou dotazníku
SP1	X	X	X	
SP2		X	X	
SP3		X	X	
SP4				X

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka č. 15 představuje, jakým způsobem a jak často získávají sociální pracovníce zpětnou vazbu od rodin ohledně spokojenosti s prací dobrovolníka. Odpovědi nebyly zcela validní, protože v nich zaznělo, že tohle řeší pravidelně koordinátor dobrovolníků. Samy sociální pracovníce řeší zpětné vazby nárazově, a to tak, že většinou sám rodič sdělí informace k dobrovolníkovi nebo se samy sociální pracovníce doptávají. Sociální pracovníce č. 3 uvedla vzorové otázky při doptávání se

rodin ohledně spokojenosti s prací dobrovolníka: „*Jak to funguje? Jak se tam cítí dítě? Jak to vyhovuje rodiči? Co se to dítě od dobrovolníka dozvědělo? Jak ho to bavilo?*“

Sociální pracovnice č. 2 zmínila, že díky vybudované důvěře k nim jim sami klienti podávají zpětnou vazbu ohledně práce dobrovolníka. Sociální pracovnice č. 4 uvedla, že zpětná vazba u nich probíhá jednou za rok prostřednictvím dotazníku, který je zaměřený na spokojenost poskytované služby a mimo jiné je tam i otázka týkající se právě spolupráce s dobrovolníky.

V odpovědích zazněla i zpětná vazba od dobrovolníků, která mnohdy může dát sociálním pracovnícím podnět k řešení nějaké situace v rodině. Velmi pěkný a konkrétní příklad uvedla sociální pracovnice č. 3: „*Chodila sem jedna dobrovolnice na doučování. Měla kluka, který byl ve třetí třídě, a dobrovolnice shledávala, že rodina zřejmě nepracuje ve té školní přípravě systematicky, pravidelně. A dokonce, i když ta dobrovolnice dala dítěti tady na té hodině nějaký drobný úkol, pak třeba právě nebyl splněn, protože třeba tu informaci to dítě ani nepředalo, nebo ji prostě ta rodina zazdila. Ten dobrovolník mi dá podnět, abych se víc snažila tu rodinu vést a přitáhnout ji, aby rodič víc v té oblasti s dítětem pracoval. Takže i ten dobrovolník tímhle způsobem rozkryje to, že to tam moc nefunguje, tady konkrétně v oblasti přípravy na tu školu.*“

Tabulka č. 16 – Hodnocení dobrovolníků ze strany klientů služeb – pozitiva

	Nadšení klienta	Prospěch klienta
SP1	X	
SP2	X	
SP3		X
SP4	X	

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka č. 16 ukazuje, jaká jsou dle sociálních pracovníků převažující pozitivní hodnocení dobrovolníků ze strany klientů služeb. Z odpovědí komunikačních partnerek vyplývá, že klienti jsou nejčastěji ze spolupráce s dobrovolníky nadšeni. Jako příklad je uvedena odpověď sociální pracovnice č. 1: „*Ted'ka jsem měla jednu paní – maminku s chlapečkem, který dostal dobrovolnici, a paní byla hrozně ráda, že se podařilo někoho sehnat.*“ Tvrzení má i oporu v odpovědi sociální pracovnice č. 2, která uvedla, že: „*oni jsou rádi, že někoho mají, kolikrát by chtěli i víc těch dobrovolníků.*“ Sociální

pracovnice č. 3 navíc uvedla, že hodnocení je vnímáno rodinami prospěšně. Samy rodiny si uvědomují přínos, který dobrovolníci pro rodiny představují.

Tabulka č. 17 – Hodnocení dobrovolníků ze strany klientů služeb – negativa/rizika

	Porovnávání s předchozími dobrovolníky	Fluktuace (z řad studentů)	Riziko, že si dvojce nesedne	Neuvedeno
SP1	X	X		
SP2			X	
SP3		X		
SP4				X

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka č. 17 uvádí rizika dobrovolnictví, která jsou spíše přirozenou součástí života dobrovolníků. Sociální pracovnice č. 4 neuvedla žádné negativní hodnocení ze strany klientů služeb, které by během spolupráce s dobrovolníky zaznamenala. Dvě komunikační partnerky se shodly v tom, že dobrovolnictví přináší i častou fluktuaci v zařízení. Sociální pracovnice č. 1 výrok podpořila tím, že někteří dobrovolníci odchází z důvodu školních povinností, nakonec svoje ukončení ani nenahlásí. Sociální pracovnice č. 3 uvedla jako důvod fluktuace ukončení studia. „*Dobrovolník pracoval zhruba těch 10 měsíců, potom, protože sám ukončil školu a odešel do jiného města, za svojí práci, za svým osobním životem.*“ V tomto případě je velmi důležitá práce sociálních pracovníků, kteří rodiny musí připravit na možné ukončení dobrovolnické činnosti ze strany dobrovolníka. K tomu se vyjádřila sociální pracovnice č. 3, která uvedla: „*My musíme rodičům vysvětlovat, že dobrovolnická činnost je náročná, nehledě na to, že je dočasná a často ji vykonávají studenti.*“

Další zmíněný negativní aspekt byl zmíněn sociální pracovnicí č. 2, která uvedla riziko spojené s tím, že si dvojice nebude rozumět. V tento moment sociální pracovnice zdůraznila skutečnost, že při tvorbě dvojice je důležité, aby koordinátor dobrovolníků věnoval pozornost osobnostním rysům dítěte i dobrovolníka tak, aby si co nejvíce vzájemně rozuměli a podpořil dobré navázání kontaktu mezi nimi. Pokud je tato fáze úspěšná, je to východisko pro dobré fungování dvojice a může dojít k snadnějšímu navázání kamarádského vztahu mezi dobrovolníkem a dítětem. Další hodnocení

dobrovolníků ze strany klientů je zaměřené s porovnáváním předchozích dobrovolníků, které může vyústit v to, že rodina bude s novým dobrovolníkem nespokojená. Sociální pracovnice č. 1 formulovala svoji odpověď slovy: „*Ted’ jsem zprostředkovala dobrovolnici rodině, která už předtím jednu dobrovolnici měla, takže má nějaké to srovnání a vzpomínají na tu bývalou.*“

4.2 Výsledky rozhovorů s klienty sociálních služeb

Tabulka č. 18 – Základní informace o komunikačních partnerkách

	Pohlaví a věk	Vzdělání	Spolupráce s dobrovolníky
K1	žena, 33 let	ZŠ	4 roky
K2	žena, 35 let	ZŠ	5 let
K3	žena, 29 let	SŠ	2 roky
K4	žena, 45 let	SŠ	1 rok

Zdroj: vlastní výzkum

V Tabulce č. 18 jsou uvedeny základní informace o komunikačních partnerkách. Všichni komunikační partneři byli ženského pohlaví. Nejmladší komunikační partnerce je 29 let a nejstarší potom 45 let. Nejnižším dosaženým vzděláním je ukončená základní škola a nejvyšším vystudovaná střední škola. Tabulka dále uvádí zkušenosti se spoluprací s dobrovolníky, kdy nejkratší spolupráce je jeden rok, nejdelší potom pět let.

Tabulka č. 19 – Poskytované dobrovolnické činnosti

	Kontakt dobrovolníka s dítětem	Činnosti, které vykonává dobrovolník (ve vztahu k dítěti)	Smlouva s organizací o spolupráci s dobrovolníky
K1	3× týdně	individuální setkávání 2 kroužky, jednorázové akce	ano
K2	2× týdně	individuální setkávání 1 kroužek, dětské tábory	ano
K3	1× týdně	doučování	ano
K4	6× ročně	společné výlety, hlídání dětí	ne

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka č. 19 je zaměřená na poskytované dobrovolnické činnosti klientům. Služby se týkají konkrétně dětí klientek, jak často se děti schází s dobrovolníky, co společně dělají a zda mají s organizací podepsanou smlouvu. Nejvíce využívá dobrovolnické činnosti klientka č. 1. Její dítě dochází do organizace pravidelně třikrát týdně. Navštěvuje dva kroužky a potom má individuální setkávání s jednou dobrovolnicí. Rovněž se účastní jednorázových akcí pořádaných organizací. Další děti se schází s dobrovolníky 1× či 2× týdně, kdy je na programu doučování nebo individuální setkávání. Kromě toho má dítě jedné z klientek také možnost účastnit se dětských letních táborů. U klientky č. 4 jsou kontakty s dobrovolníky nárazové, dle pořádaných akcí. V organizacích, kde jsou akreditované dobrovolnické programy, mají klientky podepsané smlouvy s organizací.

Tabulka č. 20 – Přínos dobrovolníka pro rodinu

	Efektivní trávení času dítěte	Nový kamarád pro dítě	Doučování dítěte	Kontakt dítěte se sociálním prostředím
K1	X		X	X
K2		X	X	
K3		X	X	
K4		X		

Zdroj: vlastní výzkum

Z Tabulky č. 20 vyplývá přínos dobrovolníka pro rodinu. Komunikačním partnerkám byly kladeny otázky, z kterých bylo třeba zjistit, v čem je pro jejich rodinu přínosná práce dobrovolníka. Co pro ně / pro jejich děti znamená dobrovolník.

Přínos dobrovolníků v rodině zaznamenaly klientky zejména v tom, že dobrovolník se věnuje dítěti. Dobrovolník pro dítě velmi často představuje kamaráda, na tomto výroku se shodly tři komunikační partnerky. Další přínos spatřily tři komunikační partnerky v tom, že dobrovolníci se s dětmi doučují. Zároveň byly klientkou č. 1 zdůrazněny i další aktivity, které s nimi dobrovolníci dělají, a z toho vychází efektivní trávení volného času a eliminace rizikového chování. Navíc dle stejné klientky je dítěti zprostředkován kontakt se sociálním prostředím. Klientka č. 1 se k tomuto vyjádřila: „X se dostane mezi děti a mezi lidi, to že prostě není zavřená furt doma.“

Tabulka č. 21 – Přínos sociálního pracovníka pro rodinu

	Nemateriální pomoc				Mat. pomoc
	Finanční problémy	Rodinné vztahy	Poradenství při výchově a vzdělávání dítěte	Psychická podpora	Zajištění potravinové sbírky
K1	X				X
K2	X	X			
K3	X		X		
K4		X	X	X	X

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka č. 21 je zaměřená na konkrétní dlouhodobé potřeby rodiny, které s nimi sociální pracovníce řeší. Jednak se odpovědi týkají materiální pomoci (potravinová sbírka), tak i nemateriální pomoci (to ostatní). Většina komunikačních partnerek spatřila přínosnou práci sociálních pracovníků v tom, že jim pomáhají ohledně finanční problematiky. Další přínos spatřily klientky č. 2 a č. 4 v tom, že s nimi sociální pracovníce řeší rodinné vztahy. Jako důležité vnímala klientka č. 3 a č. 4 poskytování a zprostředkování poradenství při výchově a vzdělávání dítěte. Klientka č. 4 velmi zdůrazňovala psychickou podporu a pomoc. A klientka č. 1 navíc uvedla, že sociální pracovníce rovněž zajišťují některé potraviny do domácnosti v rámci potravinové sbírky.

Tabulka č. 22 – Činnosti, v nichž je práce dobrovolníka nenahraditelná profesionálním pracovníkem

	Doučování	Práce s dítětem	Nevím
K1			X
K2		X	
K3	X		
K4			X

Zdroj: vlastní výzkum

Dalším zájmem bylo zjistit, jestli existuje nějaká činnost, v níž je práce dobrovolníka nenahraditelná profesionálem. Přehled odpovědí je zaznamenán v Tabulce č. 22. Při této otázce nebyly komunikační partnerky příliš výpravné. Na otázku dvě komunikační partnerky neuvedly žádnou odpověď. Jedna z klientek popsala oblast slovy: „Nenahraditelné je individuální doučování, které je pravidelné, protože pracovník pravidelně nedoučuje syna.“ Komunikační partnerka č. 2 nejprve nechtěla dělat žádné rozdíly mezi dobrovolníkem a sociálním pracovníkem, ale nakonec uvedla oblast, která byla zaměřená na její dítě. Uvedla, že: „já jsem hlavně ráda, že se věnují X.“

Tabulka č. 23 – Rozdíly v práci (eventuálně přístupu) sociálního pracovníka a dobrovolníka

	Administrativa vs. hra	Práce s cílovou skupinou	Žádný rozdíl
K1			X
K2	X	X	
K3			X
K4			X

Zdroj: vlastní výzkum

Z Tabulky č. 23 je zřejmé, že komunikační partnerky nedělají žádné větší rozdíly mezi prací dobrovolníka a prací sociálního pracovníka. Tři komunikační partnerky neuvedly žádný rozdíl.

Klientka č. 2 sdělila, že sociální pracovnice se věnují jí a dobrovolníci dítěti. Navíc stejná komunikační partnerka uvedla, že dobrovolník znamená pro její dítě kamaráda, který pracuje často formou hry, zdůraznila zde vztah, který je více „rodinnější“. A k sociálním pracovnícím uvedla, že přes své problémy se jim musela nejprve svěřit, aby mohly rozpoznat problémy a pomoci jí. Doplnila, že se sociálními pracovníci „řeší papíry a formuláře a peníze“.

Tabulka č. 24 – Změny ve spolupráci s dobrovolníkem

	Zlepšení ve škole	Nevím
K1	X	
K2	X	
K3	X	
K4		X

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka č. 24 uvádí změny, které vznikly při spolupráci s dobrovolníky. Zaznamenány byly pouze pozitivní změny. Jedna komunikační partnerka neviděla žádnou změnu. Pouze hodnotila spokojenost s dobrovolníkem, ale žádnou konkrétní změnu neuvedla. Toto tvrzení může poukazovat na to, že spolupráce s dobrovolníky je

pouze párkrát za rok, a to při hlídání dětí. Rodič tak není v častém kontaktu s dobrovolníky, proto nemusí být rodinou zaznamenány žádné větší změny.

Tři komunikační partnerky se shodly zejména v tom, že došlo ke zlepšení prospěchu ve škole. Výrazně to vnímá klientka č. 1, která uvedla, že když má její dítě schůzku s dobrovolnicí, druhý den dostane vždy dobrou známku.

Tabulka č. 25 – Změny ve spolupráci se sociálním pracovníkem

	Zlepšená finanční situace	Podpořeny vztahy v rodině
K1	X	
K2		X
K3	X	
K4		X

Tabulka č. 25 uvádí změny ve spolupráci klientek se sociálními pracovníci. Všechny zaznamenané změny byly kladné. Dvě klientky se shodly v tom, že došlo ke zlepšení jejich finanční situace v domácnosti. Pomoc vnímaly zejména v tom, že jim sociální pracovníce pomohly sestavit rodinný rozpočet. Dvě klientky cítí velkou oporu v sociálních pracovnících, ke kterým mají důvěru a mohou se jim svěřit se svojí nepříznivou situací, a řešit tak rodinné problémy.

Tabulka č. 26 – První pocity před prvním setkáním s dobrovolníkem

	Nervozita	Pohoda
K1	X	
K2		X
K3	X	
K4		X

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka č. 26 představuje první pocity klientek před prvním setkáním s dobrovolníkem. Některé klientky dobrovolníky viděly pouze jednou při prvním setkání, které probíhalo mezi nimi, dítětem, dobrovolníkem a koordinátorem dobrovolníků. Některé klientky jsou v kontaktu s dobrovolníky víc. Buďto doprovází dítě do organizace, kde dítě předávají osobně dobrovolníkovi, nebo jsou v telefonickém

kontaktu. U této otázky byly klientky velmi stručné, zato výstižné. Dvě komunikační partnerky se shodly v tom, že je doprovázela nervozita z toho, jaký dobrovolník bude a jestli si bude rozumět s jejich dětmi. Další dvě komunikační partnerky neměly žádné obavy ani strach a cítily se naprosto přirozeně, jak uvedly ony samy, cítily se: „v pohodě“. Klientka č. 2 přitom navíc zavzpomínala na první dobrovolnici, která ukončila styk s jejím dítětem po ukončení svého studia. Své pocity shrnula do věty: „*Pak mi bylo akorát líto, že odcházela.*“

Tabulka č. 27 – Spokojenost s prací dobrovolníka

	Velmi spokojeni	Spokojeni	Nespokojeni
K1	X		
K2	X		
K3	X		
K4	X		

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka č. 27 vypovídá o spokojenosti s prací dobrovolníka. Klientky měly na výběr ze tří možností – velmi spokojeni, spokojeni, nespokojeni. Všechny čtyři klientky se jednoznačně shodly a vybraly možnost „velmi spokojeni“.

Tabulka č. 28 – Vymezení dobrovolníka

	Vlastnosti dobrovolníků
K1	Úžasná
K2	Mladý; chytrý; ví, jak na děti; dokáže je zabavit
K3	Hodná, spolehlivá, pečlivá, ochotná pomoci
K4	Skvělý

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka č. 28 představuje pár vlastností, kterými klientky vystihly dobrovolníky. Vlastnosti dobrovolníků jsou klientkami vnímány velmi kladně. Klientka č. 1 uvedla k dobrovolnici – „úžasná“, shodná odpověď se dá považovat i u klientky č. 4, která uvedla synonymum pro zmíněné slovo, a to „skvělý“. Klientka č. 1 navíc zdůraznila, že nemá žádnou výtku, kterou by vůči dobrovolnici měla. Další komunikační partnerky

vymezily více charakteristických rysů, které jsou přehledně zaznamenané v tabulce, tak jak je komunikační partnerky uvedly.

Mimo jiné bylo při hlubším rozhovoru s jednou klientkou navíc zjištěno, že si uvědomuje, že dobrovolník, který poskytuje svůj čas dítěti, to dělá zadarmo. Tato skutečnost byla zařazena sem z důvodu, že to rovněž vystihuje dobrovolníka.

Tabulka č. 29 – Co pro klientky znamená dobrovolník

	Klid pro domácnost	Kamarád pro dítě	Blízká osoba
K1	X		
K2		X	X
K3		X	
K4		X	

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka č. 29 vypovídá o tom, co dobrovolník znamená pro rodinu. Většina odpovědí byla cílená na význam dobrovolníka ve vztahu k dítěti. Tři komunikační partnerky se shodly v tom, že dobrovolník pro jejich děti znamená kamaráda. Klientka č. 2 svoji odpověď dále rozvíjela a vystihla další roli dobrovolníka, kterou zastává vůči dítěti, a tím je i „starší brácha, učitel“. Klientka č. 1 navíc dodala, že právě to, že se její dítě dostane do kolektivu a uspokojí tím tak svoje potřeby, znamená pro ni samotnou klid, vysvětlila to slovy: „*Protože holka, jak byla furt doma, tak furt prudila, že chce ven, nebo že chce tam, a já jí to zakazovala, takhle vím, kde ta holka je a nechytá se žádných špatných part.*“ V tomto momentě byl komunikační partnerkou vystižen přínos dobrovolníka pro rodinu, a to bezpečné zázemí pro trávení volného času dítěte, a z toho plyne i další přínosný faktor, který již v odpovědích komunikačních partnerek zazněl, a to eliminace rizikového chování.

Tabulka č. 30 – Šance využít znovu dobrovolníka

	Ano	Obavy z nového dobrovolníka
K1	X	
K2	X	X
K3	X	
K4	X	

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka č. 30 představuje odpovědi komunikačních partnerek, které odpovídaly na otázku: „Kdybyste měli znovu šanci využít dobrovolníka, učinili byste tak?“

Všechny komunikační partnerky na otázku odpověděly kladně. Jedna z klientek uvedla pouze strach na zvykání si na nového dobrovolníka. Mimo jiné doplnila, že se s předešlou dobrovolnicí, která po ukončení studia odešla do místa svého trvalého bydliště, rozloučili malým dárkem.

5 Diskuze

V předkládané práci se zabývám tématem dobrovolnictví v sociálních službách, které jsou zaměřené na rodiny s dětmi. Z výzkumu vyplynulo, že možných způsobů zapojení dobrovolníků do organizací, které pracují s rodinami, je hned několik. Začlenění dobrovolníků do organizace je na základě dobrovolnického programu, kde se setkává individuálně dvojice – dobrovolník a dítě, jehož rodina se nachází v nepříznivé sociální situaci. Během schůzek dobrovolníci pomáhají s doučováním a při trávení volného času. K těmto individuálním činnostem ještě dobrovolníci mohou vést skupinové kroužky zaměřené například na sportovní a výtvarné činnosti nebo různé jiné volnočasové aktivity. V průběhu roku se nabízí společné výlety a dětské letní tábory, na kterých se také spolupodílejí dobrovolníci. Dětské klienti jsou primárně ze sociálně slabých rodin nebo z pěstounských rodin. Dobrovolníci svoji činností ovlivňují celou rodinu na základě přímé interakce s dítětem. Jiné hledisko, které zpřístupňuje vzájemné působení dobrovolníka na celou rodinu, nabízí dobrovolnický program Host Home Start. Jedná se o dobrovolnickou práci s rodinou, která spočívá v podpoře a pomoci rodinám a dětem působením vyškolených dobrovolníků v přirozeném prostředí rodiny, tedy u nich doma. Další rozdíl přináší i nároky na dobrovolníka, které spočívají v tom, že dobrovolník musí být sám rodič. (HoSt – Home-Start ČR, 2018) Organizace, které mají akreditaci pro oblast dobrovolnické služby a pověření k sociální – právní ochraně dětí, jsou u nás v Praze, Brně, Ostravě, Liberci a Hradci Králové. (HoSt – Home-Start ČR, 2018)

Při psaní práce jsem díky uskutečněným rozhovorům měla jedinečnou možnost seznámit se blíže s pocity a názory komunikačních partnerek, které jsou podepřené vlastními zkušenostmi s prací dobrovolníků. Musím dodat, že mě řada odpovědí sociálních pracovníků i klientek velmi mile překvapila. Realizace výzkumu pro mě byla přínosná, protože bylo velmi zajímavé nahlédnout do života rodin, které jsou ovlivněny působením nejen profesionálů, ale také dobrovolníků. U některých komunikačních partnerek pro mě bylo problematické porozumění obsahu sdělených informací, protože některé odpovědi byly zkreslené zabíhavým myšlením nebo naopak sdělené informace byly podpořeny nevýpravným myšlením.

Výzkumná část měla za cíl ukázat přínosy a význam dobrovolnictví zapojeného do sociálních služeb při práci s rodinami a dětmi. Přínosy byly představeny konkrétně na základě subjektivních výpovědí jednotlivých komunikačních partnerek a následně

zobecněny do několika hlavních kategorií. Získaná data přináší v některých částech propojení dat mezi sociálními pracovníci a klientkami služeb.

Výsledky v rámci přínosu dobrovolnictví pro organizaci ukázaly, že dobrovolníci jsou zde velmi důležití, protože jejich aktivity slouží k efektivnímu vyplnění volného času dětských klientů, zejména doučováním nebo volnočasovými aktivitami. Zajímavé bylo, že přínos ve spolupráci s dobrovolníky pro organizaci vnímají sociální pracovníci nejvíce skrze klienty než pro samotné zázemí organizace. Další přínos byl sledován ve vztahu k rodinám. Obě strany se shodly v tom, že pro dítě je důležité, že má nového kamaráda, který ho podporuje při vzdělávání, tráví s ním efektivně a bezpečně čas a dětem je zajištěn kontakt se sociálním prostředím prostřednictvím společných akcí. Sociální pracovníce navíc uvedly ještě nové zážitky a příležitosti, úlevu a řád pro rodinu. Sociální pracovníce si kladou při práci s rodinami individuální cíle, které vychází z potřeb rodiny a vždy jsou sjednány na základě dohody s rodiči. Při práci sociální pracovníci pracují s rodinou dle individuálního plánu. S klienty řeší řadu problémů, které se mohou týkat například oblasti hospodaření, dluhové problematiky, problematiky bydlení, shánění práce, pomoci při telefonickém rozhovoru nebo vyplňování formulářů. Pro dobrovolníky je při práci s dětmi střetem zájmu samotné dítě.

Při zjišťování vztahu mezi dobrovolníky a dětskými klienty lze konstatovat, že dobrovolník je člověk, který je především kamarádem a zároveň učitelem. K definici dobrovolníka přispěly v průběhu výzkumného šetření i některé sociální pracovníce. Z výsledných odpovědí je možno prezentovat následující definici: „Dobrovolník je člověk, který je ochotný pomáhat druhým zadarmo ve svém volném čase. Je energický, dynamický, kreativní. Jde o normální lidi, kteří dělají s dětmi obyčejné činnosti.“ (srov. Šormová, Klégrová, 2006; Tošner, Sozanská 2006; Matoušek, 2013) Jedna sociální pracovníce nás seznamuje s tím, že v jejich organizaci se vyskytují nejvíce studenti. To je v souladu i s tím, co uvádí Matoušek (2013), Novotný a Stará (2003).

Gulová (2011) k definici dobrovolníka přispívá tím, že osoba dobrovolníka do sociální práce přináší lidský rozměr solidarity a přátelství. Ve výzkumném šetření byl pojem přátelství velmi stěžejní, neboť se objevoval v odpovědích jako často zmiňovaný aspekt, a z tohoto důvodu lze přátelství považovat za důležitou oblast, na kterou má působení v roli dobrovolníka v dobrovolnické činnosti významný vliv.

V popředí kladných ohlasů stály i sociální pracovníce, ke kterým klientky zmiňovaly, že zajišťují jak materiální, tak nemateriální pomoc. (srov. MPSV, 2009) Dle Matouška, Pazlarové a kol. (2014b) má sociální pracovník zejména posilovat v rodině naději na změny k lepšímu. Podle výzkumu neovlivňuje rodinu k lepšímu pouze sociální pracovník, ale rovněž na rodinu působí kladně i dobrovolník. Velmi zajímavé výsledky přinesl výzkum v rozdílech přístupu mezi sociálními pracovníci a dobrovolníky, přičemž tři klientky ze čtyř neuvedly žádné rozdíly. Klientky nerozlišují, jestli sociální pracovníce nebo dobrovolníci používají nějaké metody, techniky nebo přístup při práci s nimi, ale vnímají především samotný lidský faktor, který je založen na vzájemné důvěře a odhodlání pomáhat a vcítit se do jejich potřeb. Osobnost sociálního pracovníka, jeho zkušenosti a schopnosti často hrají v poskytování odborné pomoci klientům stěžejní roli, jak uvádí Malík Holasová (2017). Jako nezbytné při výkonu sociální práce považuje navíc Matoušek (2013) dovednosti, které vycházejí z vědomostí založených na vnitřní konzistentní teoretické základně. Zajímalo mě proto, jaké techniky aplikují sociální pracovníce při jejich praxi. Jedna komunikační partnerka měla problém přesně pojmenovat techniky jí využívané při práci s rodinami. V průběhu rozhovoru jsem ale zaznamenala, že vychází hlavně ze své praxe a přiklání se spíše ke svým dosavadním zkušenostem, než k teoretickému východisku sociální práce. Rovněž bylo zjištěno, že práce této sociální pracovníce je cílená především na potřeby rodiny. Další výpovědi dvou komunikačních partnerek představovaly záměnu techniky s přístupem, kdy sociální pracovníce č. 1 uvedla, že při své práci využívá antiopresivní přístup, a sociální pracovníce č. 2 uvedla přístup orientovaný na úkoly. Sociální pracovníce č. 3 představila řadu technik a rovněž zmínila i přístupy, které využívá při práci s rodinami. Z výpovědi této klientky plyne, že při své práci vychází z eklektického přístupu, který dle Matouška (2013) využívá více teoretických modelů současně. Rozporuplnost mezi přístupy a technikami sociální práce se prolínají v řadě odborných publikací. A není tak jasně vymezeno, co se řadí mezi techniky a co mezi přístupy. To ovlivňuje jistě i výpovědi komunikačních partnerek, které vědomě využívají řadu technik a přístupů sociální práce, ale neumí je buď přesně definovat, nebo vymežit rozdíly mezi technikou a přístupem.

Význam dobrovolnictví v sociálních službách při práci s dětmi spočívá v navazování kvalitních vztahů mezi dětmi a dobrovolníky. Důležitou součástí je rozvoj a podpora vzdělávání dětí. Jeho dalším cílem je pozitivní působení dobrovolníka na

dítě, které pochází z problematického rodinného prostředí a je tak ohroženo nepříznivými sociálními vlivy.

Na základě výsledků získaných realizací tohoto výzkumu bych doporučila setkávání rodičů, dobrovolníků a koordinátorů dobrovolníků, jejichž náplní by byla cílená zpětná vazba od rodičů. Domnívám se, že by tato skutečnost mohla být inspirací pro koordinátory dobrovolníků, na kterých je, aby uměli správně ohodnotit a ocenit dobrovolníka za jeho činnost. Nabízí se otázka „Proč veškerou zodpovědnost při hodnocení dobrovolníků nechávat pouze na koordinátorech dobrovolníků, když z dobrovolnické činnosti netěží jenom organizace, ale především rodiče dětí?“ Východiskem tohoto poznatku jsou zejména výpovědi klientek i sociálních pracovníků, které uváděly, že rodič s dobrovolníkem nepřijde příliš často do kontaktu. Tváří v tvář si je dobrovolník s dospělým klientem při prvním seznamování, a když si dvojice – dobrovolník a dítě – rozumí, setkávají se pravidelně v zázemí organizace. Rodič u schůzek již není dále přítomen. Dobrovolník se s ním může setkat například při předávání dítěte nebo je s ním v telefonickém kontaktu, když mu dobrovolník potřebuje něco připomenout. V tomto momentě jsem postrádala větší interakci mezi rodičem a dobrovolníkem, přestože při kladení otázek klientům byly zaznamenány pouze pozitivní ohlasy na dobrovolníky, které se dobrovolníci dozvídají zprostředkovaně přes koordinátory dobrovolníků. Větší váhu bych dle mého názoru přisuzovala tváří v tvář – rodič a dobrovolník. Samozřejmě si uvědomuji, že ne vždy lze zabezpečit bezproblémový průběh ve vztahu mezi dobrovolníkem a rodinou, a mohou se objevit nějaké komplikace. Ty by měly být odhaleny koordinátorem dobrovolníků nebo během supervize dříve, než dojde k nějakému společnému setkání.

Současně jsem si vědoma toho, že tento výzkum má své nedostatky, na které je třeba zaměřit více pozornost. Jednou z možností by bylo rozšířit výzkum o klienty sociálních služeb, kteří jsou mužského pohlaví. Domnívám se, že by mohli přinést další zajímavý úhel pohledu na toto téma. Je nutné brát v potaz i to, že odlišná cílová skupina odkryje jiné přínosy dobrovolnické činnosti. Stejně tak by tomu mohlo být při výběru jiných komunikačních partnerů.

Co je dle mého názoru velmi důležité, je právě zachycení pozitiv, jež dobrovolnická činnost do rodin přináší. Domnívám se, že je významné seznamovat společnost s každým přínosem, který ovlivní byť jen zčásti nějakou rodinu k lepšímu.

Výzkumem jsem došla k závěru, že dobrovolnická činnost je významná pro organizace, jakožto rozšíření a zkvalitnění jejich služeb, a velmi důležitá při rozvoji a podpoření vzdělávání dítěte a dle mého názoru i pro dobrovolníka samotného. (srov. Wilson, 2008)

Přála bych si, aby práce posloužila k ucelení informací lidem, kteří zvažují možnost stát se dobrovolníkem v oblasti sociálních služeb. Rovněž může posloužit i klientům sociálních služeb, kteří přemýšlí o využití sociálních služeb, jež spolupracují s dobrovolníky. Současně práce může posloužit i organizacím, které se rozhodují integrovat dobrovolníky do svého zázemí, a v neposlední řadě i koordinátorům dobrovolníků.

Odpovědi na výzkumné otázky

Výzkumné otázky vztahující se k práci jsem si stanovila tři.

Na první výzkumnou otázku **„Co jiného přináší dobrovolníci do sociální práce s rodinami a dětmi než profesionální sociální pracovník?“** lze odpovědět, že dobrovolníci do sociální práce vnáší především přátelský přístup, který je podmíněn jejich energičností a dynamičností pro dobrovolnickou činnost, kterou dělají ve svém volném čase. Dítěti je zajištěn větší kontakt se sociálním prostředím a objevuje tak nové zkušenosti a zážitky.

Druhá výzkumná otázka byla zaměřená na **„rozdílný způsob práce dobrovolníků a profesionálů“**. Hlavní rozdíl spočívá v tom, že sociální pracovníci pracují především komplexně s potřebami klientů a dobrovolníci svůj čas věnují dětem. Rozdílný je i vztah dítěte a dobrovolníka, který je podpořen přátelským přístupem, kdy je často využívána hra. Sociální pracovníci řeší v rodinách například problémy s financemi, bydlením a podobně. Dobrovolníci se věnují tomu, na co profesionálům již nezbyvá čas, a náležitě doplňují profesionální pomoc. Další diference spočívají i v informacích o rodině, které má k dispozici sociální pracovník a které dobrovolník. Práce je rovněž ovlivněna i kompetencemi, které má dobrovolník a které má sociální pracovník, a v neposlední řadě také životními zkušenostmi.

Třetí výzkumná otázka se týkala toho, **„jak vnímají práci dobrovolníků uživatelé těchto služeb“**. Z provedeného výzkumu je patrné, že klientky sociálních služeb

vnímají práci dobrovolníků velmi kladně. Při pobídce, aby vystihly pár slovy dobrovolníka, uvedly klientky pouze kladné vlastnosti. Některé klientky dokonce vnímají i pozitivní změny ve spolupráci s dobrovolníky, které se dostavují například zlepšením prospěchu dítěte ve škole. Zpětná vazba rodin ohledně spokojenosti dobrovolníků v rodině je v kompetenci koordinátora dobrovolníků, který ji pravidelně sleduje.

6 Závěr

Volbu tohoto tématu ovlivnilo mé působení jako dobrovolník a zkušenosti, které jsem při dobrovolnické činnosti získala. V této práci jsem se pokusila teoreticky zmapovat a výzkumně uchopit přínos a význam dobrovolníků v sociálních službách při práci s rodinami a dětmi. Během psaní práce jsem hlouběji pronikla do problematiky dobrovolnictví, které je pro mě velmi zajímavé a aktuální téma.

Výsledky v rámci prováděného výzkumu vykazovaly, že dobrovolníci jsou pro organizace velmi důležití, protože jejich aktivity slouží hlavně k efektivnímu vyplnění volného času dětských klientů, zejména doučováním nebo volnočasovými aktivitami. Dobrovolníci tím tak zkvalitňují sociální služby, neboť svým časem, svou angažovaností, svým přístupem vyplňují jakousi mezeru v poskytované službě, na kterou sociální pracovník nemá čas.

Význam dobrovolnictví v sociálních službách při práci s dětmi spočívá v navazování kvalitních vztahů mezi dětmi a dobrovolníky, důležitou součástí je rozvoj a podpora při vzdělávání dětí. Jeho dalším cílem je pozitivní působení dobrovolníka na dítě, které pochází z problematického rodinného prostředí, a je tak ohroženo nepříznivými sociálními vlivy.

Prostřednictvím výzkumu jsem upozornila na spektrum přínosů, které doprovází rodiny ve spolupráci s dobrovolníky. Rovněž jsem zaznamenala rozdíly mezi přístupem sociálních pracovníků a dobrovolníků, které jsou ovlivněny nejvíce časem, jenž mají k dispozici dobrovolníci. Z rozhovorů s komunikačními partnerkami vyplynulo, že celkově dobrovolnictví hodnotí velice kladně, především z hlediska vlivu na dítě.

Obecně lze tvrdit, že když společnost vyžaduje odborné znalosti k určité problematice, vzniká tím potřeba vyškolených profesionálů. Na druhé straně pak může vzniknout i potřeba, kde je kladen důraz na spontánnost, energičnost, přátelskost, čas, a tím vzniká potřeba integrace dobrovolníků do organizací. Určitou měrou se tyto dva světy prolínají, ovlivňují a vzájemně doplňují a vytváří tím tak zázemí pro rodiny, které se ocitají v nepříznivé sociální situaci.

Možná si řada lidí neuvědomuje, že téměř každodenně se člověk setkává s nějakou formou dobrovolnictví. Jedná se například o pomoc v kruhu rodinném nebo o příležitostnou výpomoc sousedovi, kolemjdoucímu apod. Ovšem zapojit se do organizovaného dobrovolnictví vyžaduje v první řadě odvahu, čas, vytrvalost a rovněž motivaci, která je spojena se silným emočním prožitkem. V závěru si dovoluji uvést

jeden krátký citát, který tuto práci snad výstižně a pomyslnou tečkou ukončí. „*Jedním z nejkrásnějších zadostiučinění v životě je, že kdykoli se upřímně snažíme pomoci jinému, pomáháme i sami sobě.*“ Ralph Waldo Emerson

Seznam použité literatury

1. BECHYŇOVÁ, Věra a Marta KONVIČKOVÁ. *Sanace rodiny: [sociální práce s dysfunkčními rodinami]*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-392-5.
2. COCKER, Christine a Lucille ALLAIN. *Advanced social work with children and families*. Exeter: Learning Matters, 2011. ISBN 978-18-444-5363-4.
3. 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.
4. DENZIN, LINCOLN. In: THOMAS, R. Murray. *Blending qualitative & quantitative research methods in theses and dissertations*. Thousand Oaks, Calif.: Corwin Press, 2003. ISBN 0761939326.
5. DOBROVOLNICKÉ CENTRUM ADRA, *Materiál ke školení dobrovolníků*. [online]. Praha: Švýcarský červený kříž, 2007 [cit. 2018-03-15]. Dostupné z: <<http://www.hest.cz/cdn/public/000984.pdf>>.
6. FRIČ, Pavol A KOL. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice: (výsledky výzkumu NROS a Agnes)*. Praha: NROS, 2001. ISBN 80-902633-7-2.
7. 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.
8. FRIČ, Pavol. Současné trendy v dobrovolnictví a sociální práce. *Sociální práce. Asociace vzdělavatelů v sociální práci*, 2011, 4/2011, 11. ISSN 1213-624.
9. GEISSELOVÁ, Eli. *Mít přehled: průvodce informačními a poradenskými službami pro mládež v ČR*. Praha: Národní institut dětí a mládeže Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy, 2012. ISBN 978-80-87449-02-8.
10. GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3379-1.

11. HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-6.
12. HESTIA, *Metodika dobrovolnictví v sociálních službách* [online]. Královéhradecký kraj: Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb v Královéhradeckém kraji III. 2012 [cit. 2017-12-15]. Dostupné z: <<http://www.hest.cz/cdn/public/001597.pdf>>.
13. HESTIA. *Obyčejní lidé, kteří dělají neobyčejné věci*. [online]. Publikováno dne 6. 11. 2008 [cit. 2017-11-06]. Dostupné z: <<https://www.dobrovolnik.cz/dobrovolnictvi-v-datech/obycejni-lide-kteri-delaji-neobycejne-veci>>.
14. HESTIA. *Společenská odpovědnost je smyslem i cílem naší práce*. [online] [cit.2017-12-12]. Dostupné z: <<http://www.hest.cz/cz/o-hestia/poslani-a-hodnoty>>.
15. HEPWORTH a kol. *Direct social work practice: Theory and skills*. [online]. Cengage Learning, 2009. ISBN 9780495601678 [cit. 2018-03-03]. Dostupné z <https://books.google.cz/books?id=e22Hiy4Ev2sC&dq=Direct+social+work+practice:+Theory+and+skills&hl=cs&source=gbs_navlinks_s>.
16. HLADKÁ, M. *Význam dobrovolnictví jako specifického lidského zdroje*. [online]. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2008.[cit. 2017-12-12]. Dostupné: <<https://dk.upce.cz/handle/10195/>>.
17. HOST HOME-START ČR [online]. 2018 [cit. 2018-04-20]. Dostupné z: <<http://www.host.org/index.php/o-organizaci>>.
18. IAVE (2001). *Všeobecná deklarace o dobrovolnictví*. [online]. Poslední změna 10 srpen, 2017 [cit. 2017-12-06]. Dostupné z: <<http://www.nicm.cz/vseobecna-deklarace-o-dobrovolnictvi>>.
19. KAHÁNKOVÁ, J., MYŠÍKOVÁ, M., NEDĚLNÍKOVÁ, D. Sociální asistence pro rodiny s dětmi jako jedna z forem terénní sociální práce. *Sociální práce*. Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2005, 2/2005, 11. ISSN 1213-624.
20. KOPA, Matěj, et al. *Metodika pro koordinování dobrovolnické služby v pobytových sociálních službách pro osoby se zdravotním postižením* [online]. 2014 [cit. 2018-03-

20]. Dostupné z: <https://www.msk.cz/assets/dotace_eu/metodika--pro-koordinovani-dobrovolnicke-sluzby.pdf>.

21. MALÍK HOLASOVÁ, Věra. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4315-8.

22. MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny: v kontextu plánování péče*. 2., rozš. vyd. Praha: Portál, 2014a. ISBN 978-80-262-0522-7.

23. MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2014b. ISBN 978-80-262-0697-2.

24. MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4.

25. MATOUŠEK, Oldřich., a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-2620-213-4.

26. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1154-9.

27. MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY. Národní kvalifikace. *Koordinátor dobrovolníků*, [online]. Copyright © NÚV a TREXIMA, spol. s r. o. 2006 – 2014 [cit. 2018-03-20]. Dostupné z: <http://www.narodnikvalifikace.cz/kvalifikace-752-Koordinator_dobrovolniku/revize-1182>.

28. MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, Psyché, 2006. ISBN 80-247-1362-4.

29. MLČÁK, Zdeněk a Helena ZÁŠKODNÁ. *Prosociální charakteristiky osobnosti dobrovolníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2013. ISBN 978-80-7464-462-7.

30. MPSV, *Metodické doporučení MPSV č. 9/2009 k sociální práci s ohroženou rodinou*. [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 2017-12-15]

Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/files/clanky/7273/Metodicke_doporuceni_MPSV_c-9.pdf>.

31. MPSV. *Národní soustava povolání*. [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí © 2017 [cit. 2018-03-20]. Dostupné z: <http://katalog.nsp.cz/karta_p.aspx?id_jp=102767&kod_sm1=11>.

32. MÜLLEROVÁ, Magdalena, et al. *Dobrovolníci pro kulturu: dobrovolnická činnost v kulturních organizacích*. Praha: Česká kancelář programu Culture nákladem Institutu umění – Divadelního ústavu, 2011. ISBN 978-80-7008-268-3.

33. MUSICK, Marc A. a John WILSON. *Volunteers: a social profile*. Bloomington: Indiana University Press, 2008. ISBN 978-0-253-34929-3.

34. NOVOTNÝ, Michal a Ivana STARÁ. *Dobrovolníci v nemocnicích: metodický manuál pro zdravotnická a sociální zařízení* [online]. 2. doplněné vydání. Praha: Hestia, 2002 [cit. 2018-03-20]. Dostupné z: <<http://hest.cz/cdn/public/001006.doc>>.

35. SEDLÁKOVÁ, Renáta. *Výzkum médií: nejužívanější metody a techniky*. Praha: Grada, 2014. Žurnalistika a komunikace. ISBN 978-80-247-3568-9.

36. Společnost sociálních pracovníků. *Etický kodex sociálních pracovníků ČR* [online]. 2006 [cit. 2018-02-27]. Dostupné z: <http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf>.

37. ŠORMOVÁ, Lucie a Alžběta KLÉGROVÁ. *Dobrovolnictví*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. ISBN 80-86991-68-7.

38. ŠRAJER, Jindřich a Libor MUSIL, et al. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice: Libor Musil v nakl. Albert, 2008. ISBN 978-80-7326-145-0.

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

40. VOLUNTEERING IN EUROPEAN UNION. Educational, Audiovisual & Culture Executive Agency (EAC-EA), [online]. Directorate General Education and Culture (DG EAC). 2010. [cit. 2017-12-12] Dostupné z: <http://ec.europa.eu/citizenship/pdf/doc1018_en.pdf>.

41. Zákon, č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

42. Zákon, č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě).

43. Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.

Seznam tabulek

- Tabulka č. 1 – Základní informace o komunikačních partnerkách
- Tabulka č. 2 – Zázemí organizace ve spolupráci s dobrovolníky
- Tabulka č. 3 – Přínos dobrovolníků pro organizaci
- Tabulka č. 4 – Přínos dobrovolníků pro rodiny s dětmi
- Tabulka č. 5 – Oblasti, v kterých je práce dobrovolníka nenahraditelná profesionálem
- Tabulka č. 6 – Metody sociální práce využívané sociálními pracovníci
- Tabulka č. 7 – Techniky a přístupy využívané sociálními pracovníci
- Tabulka č. 8 – Metody sociální práce využívané dobrovolníky
- Tabulka č. 9 – Techniky a přístupy využívané dobrovolníky (eventuálně práce dobrovolníků)
- Tabulka č. 10 – Cíl dobrovolníků při práci s rodinami a dětmi
- Tabulka č. 11 – Cíl sociálních pracovníků při práci s rodinami a dětmi
- Tabulka č. 12 – Rozdíly mezi dobrovolníkem a profesionálem
- Tabulka č. 13 – Inspirace a nápady dobrovolníků pro práci s rodinami a dětmi
- Tabulka č. 14 – Volba strategie při práci s rodinou
- Tabulka č. 15 – Zpětné vazby od rodin
- Tabulka č. 16 – Hodnocení dobrovolníků ze strany klientů služeb – pozitiva
- Tabulka č. 17 – Hodnocení dobrovolníků ze strany klientů služeb – negativa/rizika
- Tabulka č. 18 – Základní informace o komunikačních partnerkách
- Tabulka č. 19 – Poskytované dobrovolnické činnosti
- Tabulka č. 20 – Přínos dobrovolníka pro rodinu
- Tabulka č. 21 – Přínos sociálního pracovníka pro rodinu

Tabulka č. 22 – Činnosti, v nichž je práce dobrovolníka nenahraditelná profesionálním pracovníkem

Tabulka č. 23 – Rozdíly v práci (eventuálně přístupu) sociálního pracovníka a dobrovolníka

Tabulka č. 24 – Změny ve spolupráci s dobrovolníkem

Tabulka č. 25 – Změny ve spolupráci se sociálním pracovníkem

Tabulka č. 26 – První pocity před prvním setkáním s dobrovolníkem

Tabulka č. 27 – Spokojenost s prací dobrovolníka

Tabulka č. 28 – Vymezení dobrovolníka

Tabulka č. 29 – Co pro klientky znamená dobrovolník

Tabulka č. 30 – Šance využít znovu dobrovolníka

Seznam příloh

Příloha č. 1: Scénář otázek použitých při rozhovoru se sociálními pracovníky

Příloha č. 2: Scénář otázek použitých při rozhovoru s klienty sociálních služeb

Příloha č. 1

Scénář otázek použitých při rozhovoru se sociálními pracovníky

1. Jak dlouho využíváte spolupráce s dobrovolníky?
2. Kolik dobrovolníků máte celkem v organizaci a jaký je podíl dobrovolníků pomáhajících v rodinách s dětmi?
3. Řídíte se ve Vaší organizaci managementem dobrovolnictví? (proškolení, smlouva, pojištění, supervize)
4. Jaké konkrétní činnosti ve Vaší organizaci vykonávají dobrovolníci ve vztahu k rodinám a dětem? Jak často?
5. V čem je práce dobrovolníků pro Vaši organizaci přínosná?
6. Čím dobrovolníci obohacují Vaši práci s rodinami a dětmi? / Co navíc přinášejí dobrovolníci těmto rodinám?
7. Existuje, podle Vás, nějaká oblast, v níž je práce dobrovolníka nenahraditelná profesionálem? Pokud ano, popište, prosím, o jakou oblast se jedná a proč je v ní dobrovolník nenahraditelný?
8. Jaké metody a techniky využíváte Vy, jako sociální pracovník, při práci s rodinami a dětmi?
9. Využívá dobrovolník také nějaké metody a techniky? Jaké? (nebo jak pracuje s klienty?)
10. Jaký cíl má dobrovolník při práci s rodinou a dětmi?
11. Jaký cíl má profesionál při práci s rodinou?
12. Uveďte, prosím, rozdíly, které vidíte mezi přístupem profesionálního pracovníka a dobrovolníka.
13. Z čeho čerpají dobrovolníci inspiraci a nápady pro svou práci s rodinami, co je pro ně určující?
14. Co je u sociálního pracovníka určující při volbě strategie práce s danou rodinou?
15. Jakým způsobem a jak často získáváte zpětnou vazbu od rodin ohledně spokojenosti s prací dobrovolníka?

16. Jaké je dle Vás převažující hodnocení dobrovolníků ze strany klientů služeb?

Příloha č. 2

Scénář otázek použitých při rozhovoru s klienty služeb

1. Jak často využíváte služeb dobrovolníka?
2. Co pro Vaši rodinu dělá dobrovolník?
3. Máte s dobrovolníkem nebo s organizací sepsanou smlouvu ohledně dobrovolnictví?
4. V čem je práce dobrovolníka přínosem pro Vaši rodinu?
5. V čem je pro Vás přínosná práce sociálního pracovníka?
6. Uveďte, prosím, činnost, v níž je pro Vás práce dobrovolníka nenahraditelná profesionálním pracovníkem?
7. Jaké největší rozdíly vidíte v práci (ev. přístupu) sociálního pracovníka a dobrovolníka?
8. Co se změnilo/zlepšilo/zhoršilo ve spolupráci s dobrovolníkem?
9. Co se změnilo/zlepšilo/zhoršilo ve spolupráci se sociálním pracovníkem?
10. Můžete krátce vyjádřit své pocity před prvním setkáním s dobrovolníkem?
11. S prací dobrovolníka ve Vaší rodině jste:
 - a) velmi spokojeni
 - b) spokojeni
 - c) nespokojeni
12. Pokuste se pár slovy vystihnout dobrovolníka.
13. Co pro Vás znamená dobrovolník?
14. Kdybyste měli znovu šanci využít dobrovolníka, učinili byste tak?