

Motivace studentů pedagogických škol k dobrovolnictví ve Sjednocené organizaci nevidomých a slabozrakých Kroměříž

Bc. Erika Hanzalová

Diplomová práce
2014



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Ústav pedagogických věd
akademický rok: 2013/2014

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Erika Hanzalová**
Osobní číslo: **H120030**
Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Motivace studentů pedagogických škol
k dobrovolnictví ve Sjednocené organizaci pro
nevidomé a slabozraké Kroměříž**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení pojmů a teoretických východisek vztahujících se k dobrovolnictví, vztahům neziskové organizace s dobrovolníky, motivaci a bariérám při práci dobrovolníků se zrakově postiženými.
Příprava metodiky výzkumné části.
Realizace kvantitativního výzkumu formou dotazníkového šetření.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

BAČUVČÍK, Radim. Marketing neziskových organizací. Zlín: VeRBuM, 2011. ISBN 978-80-87500-01-9.

CHRÁSKA, Miroslav. Metody pedagogického výzkumu. Základy kvantitativního výzkumu. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4.

KOLEKTIV, Autorů, et al. Dobrovolníci v neziskových organizacích. Praha: Informační centrum neziskových organizací, o.p.s., 2001. ISBN 80-86423-05-0.

OCHMAN, Malgorzata a Pawel JORDAN. Volunteers: a valuable source of help. USA: The Johns Hopkins University Institut for Policy Studies, 1997. ISBN 1-886333-29-7.

ŠEDIVÝ, Marek a Olga MEDLÍKOVÁ. Úspěšná nezisková organizace. 2., aktualizované a doplněné vydání. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2011. ISBN 978-80-247-4041-6.

TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7367-178-6.

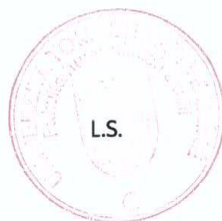
Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Jana Kitliňská, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **15. ledna 2014**

Termín odevzdání diplomové práce: **18. dubna 2014**

Ve Zlíně dne 15. ledna 2014


doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.
děkanka




Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně*28.2.2014*.....

.....*Kučera*.....

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) *Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) *Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

2) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:*

(3) *Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacího zařízení (školní dílo).*

3) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:*

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

3). *Odporá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

ABSTRAKT

Diplomová práce se zabývá organizovanou formou dobrovolnictví ve prospěch zrakově postižených občanů.

V teoretické části autorka vymezuje základní pojmy související s dobrovolnictvím, představuje Sjednocenou organizaci nevidomých a slabozrakých ČR, věnuje se také specifikům marketingového procesu v neziskovém sektoru se zaměřením na získávání dobrovolníků.

V empirické části pak autorka prostřednictvím kvantitativního výzkumného šetření zkoumá motivaci studentů pedagogických škol k zapojení do dobrovolnického programu v SONS Kroměříž.

Klíčová slova: dobrovolník, dobrovolnictví, komunikace, motivace, nezisková organizace, public relations, SONS, zrakové postižení.

ABSTRACT

Organization for the Blind and Visually Impaired Kroměříž Abstract in English

This diploma thesis deals with an organized form of volunteering to the benefit of visually impaired citizens.

In the theoretical part the author defines basic terms related to volunteering, represents Organization the blind and visually impaired ČR, devotes to specifics of the marketing process in non-profit sector with orientation on gaining the volunteers.

In the empirical part the author researches by the quantitative research motivation of students' pedagogical school to take part in voluntary program in SONS Kroměříž.

Keywords: volunteer, volunteering, communication, motivation, non-profit organization, public relations, SONS, visual impairment.

Poděkování:

Ráda bych velmi poděkovala Mgr. Janě Kitliňské, Ph.D. za metodické vedení, cenné rady a připomínky, které mi ochotně poskytovala při psaní mé diplomové práce. Rovněž děkuji PaedDr. Šárce Kozmíkové a PaedDr. Věře Millerové za spolupráci a pomoc při administraci dotazníků. V neposlední řadě děkuji všem respondentům, kteří se do výzkumného šetření zapojili.

Motto:

„Mějte na paměti, že nevidomí jsou zcela normální lidé, kteří mají různé přednosti i nedostatky jako každý jiný. I mezi nimi jsou lidé výjimeční, inteligentní i méně nadaní, ale všichni ocení včas a vhodně poskytnutou pomoc.“

Autor neznámý

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 DOBROVOLNICTVÍ	13
1.1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍ TERMINOLOGIE V OBLASTI DOBROVOLNICTVÍ	13
1.2 TYPY A FORMY DOBROVOLNICTVÍ	15
1.3 MOTIVACE K DOBROVOLNICTVÍ.....	18
1.4 MOŽNÉ BARIÉRY PŘI VÝKONU DOBROVOLNICKÉ ČINNOSTI.....	21
2 SJEDNOCENÁ ORGANIZACE NEVIDOMÝCH A SLABOZRÁKÝCH ČR	24
2.1 PŘEDSTAVENÍ ORGANIZACE A CÍLOVÉ SKUPINY	24
2.1.1 Činnost organizace a formy naplňování jejích cílů	25
2.1.2 Struktura organizace.....	26
2.2 POSKYTOVANÉ SLUŽBY	28
2.2.1 Střediska integračních aktivit.....	28
2.3 ČINNOST DOBROVOLNÍKŮ V SONS ČR	30
3 NÁSTROJE ZÍSKÁVÁNÍ DOBROVOLNÍKŮ V NEZISKOVÉM SEKTORU	33
3.1 SPECIFIKA MARKETINGOVÉHO PROCESU V NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍCH.....	33
3.2 PUBLIC RELATIONS A FUNDRAISING	35
3.3 KOMUNIKAČNÍ PROCES JAKO PROSTŘEDEK PRO ZÍSKÁNÍ DOBROVOLNÍKŮ	36
II PRAKTICKÁ ČÁST	38
4 PROJEKT VÝZKUMU	39
4.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM, HLAVNÍ A DÍLČÍ CÍLE VÝZKUMU.....	39
4.2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY	40
4.3 HYPOTÉZY VÝZKUMU	41
4.4 METODOLOGIE VÝZKUMU	42
4.5 KONSTRUKCE DOTAZNÍKU	42
4.6 CHARAKTERISTIKA VÝBĚROVÉHO SOUBORU	43
4.7 VSTUP DO TERÉNU A SBĚR DAT.....	44
5 ANALÝZA VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	46

5.1	INFORMOVANOST STUDENTŮ O SONS KROMĚŘÍŽ	46
5.2	ROZHODUJÍCÍ ASPEKTY PŘI VOLBĚ, ZDA SE STÁT DOBROVOLNÍKEM.....	48
5.3	NEJSILNĚJŠÍ MOTIVAČNÍ ČINITELÉ PRO ZAPOJENÍ DO DOBROVOLNICKÉHO PROGRAMU V SONS KROMĚŘÍŽ NA STRANĚ ORGANIZACE	50
5.4	MOTIVACE A PŘEKÁŽKY PRO ZAPOJENÍ DO DOBROVOLNICKÉHO PROGRAMU V SONS KROMĚŘÍŽ NA STRANĚ RESPONDENTŮ.....	52
5.5	PREFERENCE ČINNOSTÍ	53
5.6	AKTIVITY PŘI PRÁCI S KLIENTEM	55
5.7	BARIÉRY PŘI ROZHODOVÁNÍ O ZAPOJENÍ DO DOBROVOLNICTVÍ V SONS KROMĚŘÍŽ.....	56
5.8	PŘÍNOS DOBROVOLNICTVÍ V SONS KROMĚŘÍŽ PRO DOBROVOLNÍKY	58
5.9	DOSAVADNÍ ZKUŠENOST S DOBROVOLNICTVÍM	59
6	SUMARIZACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU.....	61
	ZÁVĚR	66
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	67
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	72
	SEZNAM OBRÁZKŮ	73
	SEZNAM TABULEK.....	74
	SEZNAM PŘÍLOH.....	75

ÚVOD

Fenomén dobrovolnictví představuje devízu každé moderní a vyspělé společnosti. Toto téma se postupem času stává velmi frekventovaným také v České republice a lidé, kteří se věnují dobrovolnictví v jakémkoliv odvětví, jsou společností kladně hodnoceni. Pro rozvoj pro-sociálního citění hovoří také stále narůstající zájem o studia humanitních a společenských věd v posledních několika letech. Na pomáhající charakter a koncepci životní pomoci se zaměřuje i samotná sociální pedagogika. Mohlo by se tedy zdát, že aktivně činných dobrovolníků nalezneme všude dostatek. Opak je bohužel pravdou.

Již čtvrtým rokem pracuji jako sociální pracovnice ve Sjednocené organizaci nevidomých a slabozrakých ČR a z vlastní zkušenosti mohu konstatovat, že dobrovolníků se nám stále nedostává. Ať již tento stav zapříčiňuje velká poptávka ze strany ostatních institucí nebo bariéry stran jakéhosi přetrvávajícího ostychu při kontaktu s „jinakostí“, zájem jednotlivců formálně nezištně pomáhat nevidomým a slabozrakým prostřednictvím naší organizace je takřka mizivý. Přesto, že jsou naši klienti v mnoha ohledech naprosto samostatní, zhoršená kvalita, potažmo naprostá absence vizuální percepce s sebou bezesporu přináší svá omezení. Limity se mohou projevit jak v oblasti sebeobsluhy, orientace nebo samostatného pohybu, tak mít přesah do sféry mezilidských vztahů. Pro nás naprosto rutinní záležitosti, jako jsou nakupování nebo pohyb v neznámém prostředí, představují pro zrakově postiženého mnohdy zásadní problém. Poptávka po lidech ochotných nejen v těchto chvílích nabídnout pomocnou ruku je proto nemalá. Z toho důvodu jsem se rozhodla svou diplomovou práci zaměřit na problematiku organizované formy dobrovolnictví ve prospěch marginální skupiny zrakově hendikepovaných.

Teoretickou část mé diplomové práce tvoří tři hlavní kapitoly. První vymezuje terminologická východiska dobrovolnictví – základní názvosloví, typy a formy dobrovolnictví, v neposlední řadě se zabývá otázkou motivace a bariér souvisejících s vykonáváním dobrovolnických aktivit. Druhá kapitola představuje Sjednocenou organizaci nevidomých a slabozrakých ČR, poskytované služby, možnosti a způsoby zapojení do jejího dobrovolnického programu. Poslední kapitola je věnována nástrojům získávání dobrovolníků s ohledem na specifika neziskového sektoru.

Empirická část mé diplomové práce zjišťuje, jaké jsou nejvýznamnější motivační faktory studentů pedagogických škol pro jejich zapojení do dobrovolnického programu SONS

Kroměříž. Prostřednictvím kvantitativního výzkumného šetření dále mapuje možné bariéry působící proti tomuto rozhodnutí, v neposlední řadě sleduje očekávání a subjektivně hodnocený přínos dobrovolnictví pro studenty. Získané informace poslouží jako podklad či doporučení pro sestavení optimálního obsahu besedy sociálního pracovníka Sjednocené organizace nevidomých a slabozrakých ČR se studenty/potencionálními dobrovolníky, který bude následně možno aplikovat také na jiných, nejen pedagogických školách.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 DOBROVOLNICTVÍ

„Dobrovolnictví (*volunteering*) představuje specifické interdisciplinární téma spojené s pojmy občanská participace, občanská společnost a neziskové či nevládní, dobrovolné organizace.“ (Pospíšilová, 2011, s. 888)

Kapitola se zabývá vymezením terminologických východisek dobrovolnictví, typologií a formami dobrovolnictví, v neposlední řadě poukazuje také na oblast motivace a bariér při výkonu dobrovolnické činnosti.

1.1 Vymezení základní terminologie v oblasti dobrovolnictví

Vzájemná pomoc a lidská solidarita jsou přirozenou součástí našeho života. S faktem, že **dobrovolnictví** není ve společnosti ničím novým, naopak protkává každou kulturu a lidé, kteří jsou na tom lépe, běžně pomáhají těm méně šťastným, se ztotožňují také Tošner a Sozanská (2002, s. 23). Podle zmíněných autorů „*solidarita a vzájemná pomoc tvoří základ existence lidské společnosti i všech náboženství*“ (Tošner, Sozanská, 2002, s. 23) Ačkoli by tedy bylo možné usuzovat, že terminologie v oblasti dobrovolnictví bude za celou dobu jeho existence již jasně definovaná a jednotná, existuje na danou problematiku řada různých pohledů.

Současná legislativa vymezuje **dobrovolnickou službu** jako činnost, při níž dobrovolník poskytuje pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácím násilím, jakož i pomoc při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase, pomoc při přírodních, ekologických nebo humanitárních katastrofách, při ochraně a zlepšování životního prostředí, při péči o zachování kulturního dědictví, při pořádání kulturních nebo sbírkových charitativních akcí, nebo pomoc při uskutečňování rozvojových programů a v rámci operací, projektů a programů mezinárodních organizací a institucí, včetně mezinárodních nevládních organizací (Česko, 2002, § 2).

Pojetí reflektující společenské proměny nabízí Šiklová (2011, s. 19), která v dobrovolnictví spatřuje přímo způsob, jakým se vytváří a formuje demokratická společnost, vidí v něm přímý nácvik pro aktivní občanství. Z jiného zorného úhlu nahlízejí na dobrovolnictví Tošner a Sozanská (2002, s. 18), kteří jej nechápou jako oběť, nýbrž jako přirozený projev ob-

čanské zralosti, který přináší konkrétní pomoc tomu, kdo ji potřebuje, zároveň však poskytuje dobrovolníkovi pocit smysluplnosti a je zdrojem nových zkušeností, dovedností a obohacením v mezilidských vztazích. Snahu konkretizovat pojem dobrovolnictví má například také Matoušek (2003, s. 55), který hovoří o dobrovolnictví jako o neplacené a nekariérní činnosti, jež lidé vykonávají z toho důvodu pomoci svým bližním, komunitě či společnosti. Kraus (2008, s. 137-138) přímo uvádí, že „*dobrovolnictví zahrnuje činnosti různých nadací a charitativních organizací, diakonie, občanských sdružení a veřejně prospěšných společností, které svou práci ve značné míře zakládají právě na dobrovolnících*“. A kdo se tedy může stát dobrovolníkem?

V roce 2001 při zahájení Mezinárodního roku dobrovolnictví generální tajemník ONS Kofi Annan, který byl pověřen koordinací celé akce a sledováním jejího průběhu v celosvětovém měřítku, o dobrovolnících promluvil následovně: „***Dobrovolníci jsou odvažní lidé ochotní se za něco postavit. Jsou ochotni zasvětit své ruce, svou mysl a především svá srdce službě ostatním. Tím přinášejí lidem naději a dodávají jim sílu k překonání jejich slabostí. Odměnou za to jim je vědomí, že jejich činnost má skutečný smysl. Jejich odvaha a odhodlání by měly být pro nás všechny inspirací k činům.***“ (Annan, 2001 cit. podle Kraus, 2008, s. 137) Podstatně prozaičtější vymezení osoby dobrovolníka v České republice nabízí Zákon o dobrovolnické službě z roku 2002. Stran dikce tohoto zákona může dobrovolnickou službu vykonávat fyzická osoba starší 15 let, pokud se jedná o výkon této činnosti na území České republiky, pokud jde o výkon činnosti v zahraničí, musí být splněna podmínka plnoletosti (Česko, 2002, § 3). Naopak v publikaci *Dobrovolníci v neziskových organizacích* se dobrovolník nevymezuje konkrétní věkovou hranicí, nýbrž je charakterizován jako Čech či cizí státní příslušník spadající do skupiny mládeže, dospělých, seniorů nebo zdravotně postižených (Kolektiv autorů, 2001, s. 4). Ve své podstatě nejširší pojetí uvádějí Klégrová a Šormová (2006, s. 11), podle kterých může být dobrovolníkem každý zralý a způsobilý člověk, jenž je ochoten věnovat svůj volný čas a kompetence. Podobně definuje osobu dobrovolníka také Kraus (2008, s. 138), který popisuje tohoto jedince jako humanisticky orientovaného a sociálně integrovaného. Dále uvádí, že dobrovolnickou práci může de facto vykonávat každý dospělý jedinec bez ohledu na věk, ale zároveň také předesílá, že určité věkové skupiny a kategorie populace mají k této práci blíže právě díky tomu, jelikož disponují větším volnočasovým kapitálem. Do této skupiny řadí například nezaměstnané, matky v domácnosti, seniory nebo naopak mladé lidi.

Z uvedených definic lze tedy globálně vyvodit, že jako dobrovolník se může angažovat prakticky kdokoli, záleží pouze na tom, jakou oblast a formu pomoci druhým si zvolí.

1.2 Typy a formy dobrovolnictví

Dobrovolnická činnost je mimo jiné charakteristická svou různorodostí a členit ji tak lze do kategorií podle mnoha odlišných aspektů. Pro lepší představu o možnostech, způsobech a formách dobrovolné pomoci uvádím alespoň základní z nich.

Z hlediska délky trvání rozlišuje Zákon o dobrovolnické službě (Česko, 2002, § 2) **dobrovolnickou službu krátkodobou** (je-li vykonávána méně než tři měsíce) a **dobrovolnickou službu dlouhodobou** (je-li vykonávána déle než tři měsíce).

Časový aspekt berou v potaz také Tošner a Sozanská (2002, s. 40), kteří uvádějí členění dobrovolnictví podle jeho trvání jednak na **dobrovolné zapojení při jednorázových akcích** (akcích, sbírkách nebo benefičních koncertech aj.) pořádaných jednou nebo několikrát do roka. Jedná se zároveň o vhodnou formu získávání nových dobrovolníků a navázání spolupráce s příznivci organizace, kteří nemají čas vícekrát než několikrát ročně. Činnost takového dobrovolníka nemusí být striktně formalizovaná, častá je pouze ústní dohoda. Dále se pak jedná o **dlouhodobou dobrovolnou pomoc**, která je poskytována pravidelně a opakovaně (například několik hodin týdně v průběhu celého roku). Jedná se o formu závazku časově splnitelnou pro dobrovolníka a zároveň užitečnou svojí pravidelností pro danou organizaci. V tomto případě se doporučuje sepsání písemné dohody mezi dobrovolníkem a organizací, v níž jsou upraveny závazky, práva a povinnosti obou stran, jelikož organizace zpravidla do dobrovolníka investuje jisté „úsilí“ v podobě úvodní přípravy na jeho činnost, případně zajistí pojištění zodpovědnosti za škody aj. Nakonec jde o **dobrovolnou službu**, jež autoři chápou jako dlouhodobý dobrovolný závazek se věnovat několik měsíců (případně let) dobrovolné práci obvykle mimo svoji zemi. Významnou úlohu zde hraje příprava dobrovolníka na jeho misi, včetně cestovních nákladů a nákladů spojených s pobytem a dalšími výdaji, jako jsou zdravotní a sociální pojištění aj. Dobrovolná služba je profesionálně organizovaná a celkové náklady na její realizaci mohou být velmi vysoké.

Další dělení dobrovolnictví, tentokrát z pohledu jeho formálnosti, nabízejí Frič a Pospíšilová (2010, s. 20 - 21), kteří rozdělují dobrovolnictví na **organizované neboli formální dobrovolnictví** – toto představuje dobrovolnou nehonorovanou činnost prováděnou skrze

organizace (nejčastěji prostřednictvím nestátních neziskových organizací, jako jsou například občanská sdružení, nadace nebo obecně prospěšné společnosti) a **neformální nebo též individuální dobrovolnictví**, kam spadá činnost pro druhé mimo vlastní rodinu (domácnost), kterou však nezprostředkovala žádná instituce. Často se jedná kupříkladu o běžnou sousedskou výpomoc nebo pomoc nemocným či bezmocným lidem. Obě formy dobrovolnictví spolu značně souvisí a nezřídka se překrývají.

Podobně (co do obsahu) stratifikují dobrovolnictví také Tošner a Sozanská (2002, s. 36 – 37), konkrétně na občanskou (sousedskou) výpomoc a vzájemnou (nebo také veřejně prospěšnou) pomoc. Termínem **občanské nebo sousedské výpomoci** autoři rozumějí činnost zaměřenou především na rodinu, příbuzenstvo a sousedy; zatímco **vzájemně či veřejně prospěšné dobrovolnictví** funguje spíše na úrovni komunity, klubu nebo na něm staví neziskové organizace a dobrovolnická centra. Obě formy dobrovolnictví mají mezi sebou jen velmi úzkou hranici a vyznačují se především spontánností a neočekáváním finanční odměny.

Frič a kolektiv (2000 cit. podle Tošner a Sozanská, 2002, s. 39 – 40) uvádí dělení dobrovolnictví v závislosti na míře využití pomoci dobrovolníků v organizaci. Podle nich se organizace dělí na ty, v nichž je **chod organizace přímo závislý na dobrovolnících** – dobrovolníci se podílejí na naplňování cílů organizace vedle malé skupiny profesionálů. Tento typ dobrovolnictví je charakteristický například pro zajišťování humanitárních akcí nebo různé ekologické iniciativy a kampaně. Dobrovolníci zde zastávají rozhodující sílu, bez jejich účasti by nebylo možné realizovat příležitostné akce, kterými se organizace prezentuje a naplňuje jimi své poslání. Následují organizace, kde **dobrovolníci vykonávají činnost spolu s profesionálními zaměstnanci** – dobrovolná činnost není základem chodu organizace. Nejčastěji tuto formu dobrovolnictví využívají sociální a zdravotnická zařízení. Dobrovolníci participují na zajištění potřebných finančních prostředků, pomáhají při vykonávání běžných prací (například při úklidu či zehlení, zajištění dobročinného obchodu, administrativě či účetnictví). Pokud by danou činnost dobrovolníci nevykonávali, musela by být zajištěna skrze profesionální zaměstnance. Dobrovolníci tak velmi výrazně přispívají ke snížení finančních nákladů organizace. Posledním druhem jsou organizace, ve kterých **činnost dobrovolníků není pro jejich vlastní chod nepostradatelná** – dobrovolná činnost „pouze“ pomáhá zkvalitňovat poskytované služby či usnadňuje provoz. Vykonávanými činnostmi mohou být aktivity s klienty (procházky, výtvarně nebo jazykově zaměřené

kroužky a další volnočasové aktivity). Na dobrovolném základě může být například postaveno poradenství v daňových a účetnických záležitostech, administrativní pomoc, případně manuální výpomoc. Dobrovolníci představují doplnění nebo zefektivnění služeb, které organizace poskytuje, ale i bez nich by mohla fungovat.

Z hlediska cesty, kterou se dobrovolnictví ubírá, autoři jej dále rozlišují na dvě formy: dobrovolnictví podle vzniku - „zdola nahoru“ a podle působení – „zvenčí dovnitř“. **Dobrovolnictví, jež vzniká tzv. „zdola nahoru“**, je založené na neformální skupině přátel, kteří se rozhodli ke společné činnosti a postupně zrají k neformální strukturované skupině a dále až k registrované neziskové organizaci. Tento způsob dal za vznik řadě neziskových aktivit a hnutí po roce 1989. Řada organizací zůstala na čistě dobrovolném principu, většina z nich je však dnes součástí neziskového sektoru jako funkční a potřebná občanská sdružení, účelová zařízení církví nebo obecně prospěšné společnosti. Spontánní nadšení všech zúčastněných pomáhá překonávat počáteční obtíže, problémy však mohou nastat v případě, kdy organizace dosáhne určité úrovně vyžadující profesionální řízení. Prvotní skupina přátel zapojených do určité činnosti se z pochopitelných důvodů brání formálnímu uspořádání, rozdělení rolí a kompetencí. **Dobrovolnictví působící „zvenčí dovnitř“** – jedná se o případ strukturované organizace, v níž pracují profesionálové a která se rozhoduje, zda s dobrovolníky nadále spolupracovat či stávající spolupráci lépe organizovat. Jedná se například o domovy seniorů nebo nemocnice a školy. Pozitivním prvkem je zde profesionální zázemí organizace, problémem se může naopak stát nově utvářený vztah mezi „domácími“ zaměstnanci a přicházejícími dobrovolníky, kteří mohou být vnímáni jako cizorodý prvek. Z toho mohou pramenit obavy zaměstnanců, že jim dobrovolníci berou práci nebo naopak přinesou nové starosti stran nespolehlivosti, nezvládání úkolů apod.

Organizace s jasnou vizí svého poslání a kvalitním profesionálním managementem však dokážou rychle překonat případné počáteční rozpaky a obavy z dobrovolníků a ti se rychle a účinně mohou stát nedílnou součástí jejich společnosti (Tošner a Sozanská, 2002, s. 38 – 39).

Výše zmínění autoři segmentují dobrovolnictví z hlediska historického vývoje na **evropský – komunitní model dobrovolnictví**, který je vývojově starší a při kterém se dobrovolníci na základě společných zájmů spontánně setkávají v přirozeném společenství, jakým jsou církve nebo sportovní či dětské organizace. Z některých komunit se následně stávají profesionální dobrovolnická centra, avšak specializovaná na určitou sociální nebo věkovou sku-

pinu, případně určitý druh dobrovolné činnosti. Vzniklé centrum si nadále drží své komunitní charakteristiky a nosnou silou jejich činnosti zůstávají osobní přátelské vztahy. Druhým typem je pak **americký – manažerský model dobrovolnictví** vycházející z profesionálně vedené práce s dobrovolníky, kterou vedou dobrovolnická centra, jež vyhledávají altruisticky zaměřené občany a nabízejí jim možnosti dobrovolnictví v řadě oborů. Centrum je postaveno na práci profesionálů s dostatkem sociálního citění a emoční inteligence, jež je zapotřebí k tomu, aby mohli úspěšně vykonávat svoji pomáhající profesi.

V České republice se objevuje komunitní i manažerský model dobrovolnické činnosti. První zmíněný model převládá tam, kde dominují dobré mezilidské vztahy nebo je dostatečným pojítkem společný cíl a poslání organizace (převládá u charitativních a humanitárních církevních organizací a náboženských společností). Manažerský model pak často funguje ve větších městech, jelikož má širší záběr a může účinněji propojovat potřeby dobrovolné pomoci s nabídkou od občanů (Tošner a Sozanská, 2002, s. 38).

1.3 Motivace k dobrovolnictví

Před naprosto mylnou premisou, že dobrá vůle a chuť pomáhat jsou něco, co vzniká samo od sebe a lze je tedy brát jako samozřejmost bez nutnosti motivace či podpory, varují například Heřmánková a Boček (2010, s. 32 - 32). Dobrovolníky podle autorů rozhodně nelze brát jako naivní lidi, kteří se nechají využívat ve prospěch druhých. Naopak. Jsou to lidé, kteří sice pracují bez nároku na odměnu, ale rozhodně potřebují silnou podporu státu, veřejné správy i komerčních subjektů a v neposlední řadě nestátních neziskových organizací.

Na to, jaké přesně jsou elementární popudy jednotlivců k vykovávání dobrovolné činnosti a jak je zároveň možné je motivovat ze strany organizací, kterým se rozhodli věnovat svůj volný čas a své dovednosti, jsem se proto zaměřila v následující podkapitole.

O prvním reprezentativním výzkumu věnovanému dárcovství a dobrovolnictví v České republice se zmiňuje Frič (2001, s. 74 – 75). Výzkum byl realizován v letech 1999 až 2000 Nadací rozvoje občanské společnosti (NROS), Agenturou neziskového sektoru (AGNES) a Agenturou STEM ve spolupráci s nadací VIA a občanským sdružením HESTIA. Výzkum přinesl zjištění, že základní deklarované motivace k dobrovolnictví je možno rozdělit do tří kategorií. První kategorií je tzv. **konvenční (nebo také normativní) motivace** - o tomto druhu motivace se hovoří tehdy, pakliže její nositel byl k dobrovolnictví veden morálními

normami svého nejbližšího okolí či obecnými neformálními pravidly chování. Konvenční motivace se opírá o principy křesťanství a představ o správném způsobu života příslušné vrstvy obyvatel. Nese stopy vlivu očekávání určitého vzoru chování v kruhu rodiny a známých i morální imperativy širší společnosti. Nejčastěji se tímto druhem motivace vyznačují lidé starší 60 let a věřící, z celkového objemu českých dobrovolníků dominuje v plných 41 %. Další skupinu tvoří **reciproční motivace** – orientuje svého nositele k tomu, aby v dobrovolné práci hledal prvky využitelné pro něj samotného. Tito dobrovolníci chápou svoji práci jako propojení dobra pro jiné a vlastního prospěchu. Typickou pragmatickou motivací je zájem o získávání nových zkušeností, navázání nových vztahů, snaha o uplatnění svých schopností a udržení se v kondici skrze dobrovolnou práci. Konkrétně se reciproční druh motivace týká 37 % českých dobrovolníků a je patrný především u mladých lidí do 30 let. Poslední typ, **nerozvinutá motivace**, se omezuje na soubor prvků vytvářejících pouze základní prostor pro rozhodování dobrovolníků. Jedná se o tři základní pilíře: o důvěru v organizaci, pro niž by dobrovolníci měli pracovat, přesvědčení o smysluplnosti dobrovolné práce v konkrétním případě a pocit, že se prostřednictvím dobrovolnictví mohou podílet na šíření dobré myšlenky. Nejčastěji se vyskytuje u vysokoškoláků a osob ze střední až starší generace (od 46 do 60 let) a je patrný u 23 % dobrovolníků.

Výčet zcela konkrétních motivů pro dobrovolnictví přináší Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace (2003, s. 8), ve kterém se jako stěžejní uvádějí následující důvody:

- získání nových přátel a kontaktů, které dobrovolník může využít i mimo svou činnost,
- získání nových zkušeností, znalostí, informací a dovedností,
- přístup k různým vzdělávacím programům a výcvikům zprostředkovaných organizací,
- získání zpětné vazby a možnosti sebereflexe a sebezdokonalování,
- možnost seberealizace,
- aktivní trávení volného času a pocit prospěšnosti,
- dobrý pocit z dobře vykonané práce a vědomí vlastní potřeby,
- seznámení s jinými styly a způsoby života prostřednictvím kontaktu s novými lidmi,

- získání zázemí pro realizaci svých vlastních nápadů a vizí,
- možnost mobilizovat svůj potenciál a zvyšovat vlastní kvalifikaci a hodnotu na trhu práce,
- růst osobní prestiže a zvýšení zájmu o svou osobu pro okolí.

Seznam hlavních motivačních činitelů pro dobrovolníky doplňuje i projekt Metodika náboru, zaškolování a hodnocení dobrovolníků, který vznikl na popud Ministerstva zahraničních věcí ČR v roce 2001 (Kolektiv autorů, 2001, s. 5 – 6). Hlavní kritéria pro zapojení do dobrovolné činnosti podle projektu jsou chuť pomáhat lidem a dělat něco smysluplného, reakce na doporučení od známého, člen rodiny je příjemcem dobrovolnické pomoci od organizace, získání praxe v oboru, kterému se dotyčná/ý chce následně věnovat, reakce na zajímavé vystoupení představitelů organizace v médiích, pocit soucítění s nemocnými a kompenzace pocitů špatného svědomí z toho, že „já“ jsem zdravá/ý, zájem o neziskový sektor obecně, zájem o konkrétní projekt a chuť se podílet na jeho realizaci, chuť se naučit realizovat vlastní praxí dobré dobrovolnické projekty a využití volného času pro dobrou věc.

Motivační faktory dobrovolnictví uvádí ve své knize Základy sociální pedagogiky také Kraus (2008, s. 138). V některých bodech se shoduje s předcházejícími autory, dodává však, že kupříkladu pocit dobře vykonané práce a užitečnosti je důležitý zejména pro seniory; pro nezaměstnané nebo matky v domácnosti se pak jedná o potřebu nastolení jistého řádu a pravidelnosti. Mezi motivační faktory dále řadí také kompenzování komplexu méněcennosti či náboženské důvody.

Ochman a Jordan (1997, s. 10 - 11) konstatují, že lidé **nemohou naplnit v zaměstnání veškeré své potřeby** a z toho důvodu se práce dobrovolníka může stát jednou z cest, jak toho dosáhnout. Umožňuje uvolnění od každodenní, rutinní činnosti, může uspokojovat potřebu kontaktu s jinými lidmi, navodit pocity sounáležitosti, seberealizace a podpory důležitých hodnot. Často jsou tak paradoxně tito lidé ochotni plnit úkoly, které by nikdy nedělali ve svém placeném zaměstnání.

Dobrovolníky v jejich úsilí může podpořit i zdánlivá maličkost, která od profesionálních pracovníků nevyžaduje žádné zvýšené úsilí nebo navýšení nákladů pro organizaci, což potvrzuje Tošner a Sozanská (2002, s. 55) ve svém seznamu, jak motivovat dobrovolníka. Hlavní roli zde hraje pocit dobrovolníků, že jsou oceňováni, uvědomují si, že jejich pří-

tomnost něco znamená, mají naději na změnu nebo postup ve své činnosti, dostává se jim uznání na veřejnosti a zároveň v soukromí, pocit, že zvládnou splnit předložené úkoly, pocit sounáležitosti a týmové práce v kolektivu spolupracovníků, podílení na řešení problémů, rozhodování i na stanovování cílů organizace, uvědomění si, že v důsledku jimi vykonané práce se děje něco podstatného nebo uspokojují své osobní potřeby.

Ne všechny motivy ale nutně musejí být vždy a jednoznačně prospěšné pro ostatní. Nelze opomenout přehled **nevhodných motivů**, které v krajním případě mohou být až nebezpečné a je třeba umět je včas rozpoznat a umět negativně motivované zájemce korektně odmítnout, jak nabádá Vitoušová (1998, cit. podle Tošner a Sozanská, 2002, s. 45 – 46). Zvýšenou opatrnost je třeba věnovat při projevech soucitu vedoucímu až k degradaci klienta, nepříjemné a zbytečné zvědavosti, pokud je služba vykonávána z pocitu povinnosti, nelze opomenout tzv. skutkářství, snahu něco si zasloužit, touhu po oběti nebo osobní neštěstí, se kterým si uchazeč neví rady a řešení hledá právě v dobrovolnictví, nenaplněnou touhu po přátelství pramenící z pocitu osamělosti, pocit vlastní nenahraditelnosti a důležitosti, nedostatek vlastní sebeúcty spojený s touhou potkat ještě ubožejšího člověka, panovačnost, potřebu ovládat jiné a uplatnit svůj vliv. Ve všech těchto případech deklarovaná snaha pomoci zakrývá skutečnou touhu jedince po uznání, moci, vlády nad někým jiným apod. Pokud je tato negativní motivace příliš silná, může při nerozeznání silně **poškodit klienta** nebo **narušit vztahy** v pracovním kolektivu či dobrovolnickém týmu.

Je třeba si uvědomit, že dobrovolná pomoc nemůže být vnucena, nařízena a musí vyvěrat z potřeb a (kladné) motivace dobrovolníků, zaměstnanců i vedení organizace, přičemž musí respektovat potřeby klientů či charakter služeb, které organizace poskytuje (Tošner a Sozanská, 2002, s. 41).

1.4 Možné bariéry při výkonu dobrovolnické činnosti

Mechanismy působící proti dobrovolnictví můžeme nalézt v globálním smýšlení celé společnosti i uvnitř jednotlivých organizací.

V postojích obyvatel České republiky jsou stále patrné stopy státního paternalismu a ideologizace dobročinnosti, které po sobě zanechal socialistický režim. Průzkumy ukazují, že majoritní podíl občanů spatřuje v dobrovolnictví jakousi chatrnou náhražku za selhávající státní intervencionismus nebo za neschopnou veřejnou správu. Plných 52 % dotázaných

vidí budoucnost dobrovolnictví spíše v černých barvách a nechápe roli dobrovolníků v moderní společnosti. Dobrovolná pomoc u nich vzbuzuje spíše despekt a pohrdání než zasloužený respekt a úctu (Frič, 2001, s. 75).

Také Kořínková (2010, s. 49) řadí mezi **limitující a rizikové faktory realizace dobrovolnictví** nesnadnou změnu myšlení společnosti po desetiletí přivyklé jiným normám a jen těžko akceptující fakt, že nefinanční motivace je reálná a svobodná volba skutečnou hodnotou. Zároveň varuje před deformací obsahu a samotné podstaty dobrovolnictví prostřednictvím byt' jen minimální „úplaty“ dobrovolníků, jelikož tato cesta by zásadním způsobem změnila motivační hierarchii a spektrum adeptů. Zneužívání dobrého morálního kreditu dobrovolnického programu může dále nastat v případě nerespektování svobodné volby a nepřímo vyžadovaném podílení se na „dobrovolné“ činnosti. Přínos dobrovolnictví se ruší i jeho nahrazováním odbornými studentskými praxemi.

Zajímavé šetření, které provedla Niklová (2001 cit. podle Tošner a Sozanská, 2002, s. 53 – 54), prokázalo, že **hlavní bariérou rozvoje dobrovolnictví v organizacích je pasivita při vyhledávání a získávání vhodných adeptů**. Mezi další mantinely pak autorka řadí nedostatečné řízení dobrovolnické činnosti, nezájem o dobrovolníky, obavy z rizika úrazů, obavy ze zneužití klienta dobrovolníkem, nedůvěru v čestné motivy dobrovolníků, pracovní vytíženost profesionálních zaměstnanců, nedostatek potřebných informací o dobrovolnictví, pocit nedostatku zájemců o dobrovolnictví.

A jaký je názor samotných dobrovolníků? Tošner a Sozanská (2002, s. 55) vytvořili na základě průzkumů u nás i v zahraničí seznam toho, co dobrovolníky brzdí. Jedná se o těchto devět bodů:

1. Velký rozdíl mezi očekáváním dobrovolníka a skutečnou praxí.
2. Pocit marnosti z vykonané pomoci.
3. Nedostatek zpětné vazby, pochvaly nebo ocenění.
4. Příliš rutinní a nerozmanité úkoly.
5. Nedostatečná podpora ze strany zaměstnanců.
6. Minimální prestiž pracovního týmu či úkolu.
7. Nemožnost osobního růstu.

8. Příliš malé možnosti projevit vlastní iniciativu a kreativitu.

9. Patrné napětí mezi spolupracovníky.

Stejně jako v každém odvětví lidské činnosti, i v tak humánní a altruistické oblasti, mezi které dobrovolnictví bezesporu patří, existují vedle kladných stránek i zde jistá úskalí a možnosti negativní interpretace. Osobně se domnívám, že při dostatku dobré vůle a snahy je však vždy možné najít schůdnou cestu a případné problémy vyřešit.

Dovolila bych si tuto podkapitolu zakončit citátem Tošnera a Sozanské (2002, s. 55), kteří k bariérám v dobrovolnictví velmi výstižně dodávají: „*Bariéry dobrovolnictví nezmizí samy o sobě, dědictví minulosti, zpřetrhané vazby mezi lidmi se neobnoví ze dne na den. Věříme, že dobrovolnictví přispívá k rehabilitaci občanských ctností, mezi kterými ochota pomáhat hraje nemalou roli.*“

2 SJEDNOCENÁ ORGANIZACE NEVIDOMÝCH A SLABOZRÁKÝCH ČR

Ztráta zraku nebo jeho vážné poškození znamená v životě takto postiženého člověka fatální změnu, jeho život tím však nekončí. Pro snazší vyrovnání se se zrakovým hendikepem, usnadnění přístupu k informacím, celkově lepším možnostem integrace do kolektivu a společnosti vůbec – jednoduše pro potřeby zrakově postižených je zde Sjedenocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR. Následující kapitola je věnována představení organizace a její cílové skupiny, struktury organizace a poskytovaných služeb, včetně doplňkových služeb, jako je dobrovolnictví pro nevidomé.

2.1 Představení organizace a cílové skupiny

Sjedenocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR (dále jen SONS ČR) je spolkem, který vznikl dne 16. června 1996 ze dvou zanikajících organizací – České unie nevidomých a slabozrakých a Společnosti nevidomých a slabozrakých v České republice. Jejich členové se usnesli, že namísto těchto dvou organizací zakládají novou, Sjedenocanou organizaci nevidomých a slabozrakých České republiky. Tato nástupnická organizace je dobrovolná, veřejná, zájmová a dobročinná, s úplnou právní subjektivitou a hájí zájmy a potřeby nevidomých a slabozrakých občanů ČR, kterým také poskytuje své služby. Oboustranně rozvíjí prospěšnou spolupráci s ostatními spolky, obecně prospěšnými a církevními organizacemi i dalšími institucemi, a to na základě partnerství a vzájemné výhodnosti. Je nástrojem kolektivní akceschopnosti nevidomých a slabozrakých občanů České republiky, který jim zároveň umožňuje obhajovat a prosazovat jejich práva a zájmy (*Stanovy Sjedenocené organizace nevidomých a slabozrakých ČR*, 2010, s.1).

Z charakteristiky organizace je patrné, že primární **cílovou skupinu tvoří těžce zrakově postižení lidé** – zejména slabozrací a nevidomí. Jelikož na kritéria určující míru zrakového postižení existuje mnoho různých názorů a v odborné literatuře jich lze nalézt celou škálu (od značně konkrétních až po velmi obecná), uvádím alespoň některá z nich. Ve své knize *Nauka o zraku* vymezují Autrata a Vančurová (2002, s. 220 - 221) **slepotu** a **slabozrakost** podle míry poklesu zrakové ostrosti a zúžení zorného pole. Jako slabozrakost označují autoři inreverzibilní pokles zrakové ostrosti na lepším oku pod 6/18 až 3/60 včetně, u nevidomosti se pak jedná o hranici pod 3/60 až světlocit. Méně pregnantní je ve svém pojetí

Solarová (1975 cit. podle Jesenský a kol., 2007, s. 17), která definuje **zrakové postižení** obecně jako komplexní stav a zároveň proces, který se nachází v neustálém pohybu a má svou individuální dynamiku. Podobně o problematice zrakového postižení uvažuje také Jesenský a kolektiv (2007, s. 17), který nemluví o zrakově postiženém člověku pouze jako o někom s defektem zraku, nýbrž bere v potaz veškeré důsledky určitého snížení některých z lidských zdrojů, potenciálů a schopností. Autor současně upozorňuje, že zrakově postižení netvoří jednotnou, nýbrž různorodou skupinu, s různými symptomy charakterizující různá poškození (vady) anatomických struktur zrakového analyzátoru a poruch jeho funkcí.

S ohledem na veškerou pluralitu svých členů a uživatelů se snaží SONS ČR zajistit jejich spokojený, důstojný a plnohodnotný život se svébytnou kulturou bez rozdílu věku, pohlaví, druhu a stupně zrakového postižení. Posláním organizace je sdružovat všechny nevidomé a slabozraké občany (včetně jejich příznivců a rodinných příslušníků), hájit jejich zájmy a vytvářet podmínky pro jejich dobrovolnou a zájmovou činnost, provozovat síť konkrétních služeb umožňujících zmírnění negativních důsledků zrakového postižení, dosažení vyšší míry jeho nezávislosti na pomoci jiných lidí a tím zajištění lepších předpokladů pro jejich integraci do společnosti (*Stanovy Sjedenocené organizace nevidomých a slabozrakých ČR*, 2010, s.1).

2.1.1 Činnost organizace a formy naplňování jejích cílů

„Těžké zrakové postižení a slepota představují v současné době jeden z nejzávažnějších celosvětových problémů.“ (Autrata a Vančurová, 2002, s. 220) Je třeba zdůraznit, že subkultura nevidomých a slabozrakých občanů není specifická pouze svou hodnotovou stupnicí, postojí nebo odlišnými zájmy (Jesenský, 1993, cit. podle Jesenský a kolektiv, 1995, s. 136), nýbrž je také typická růzností svých hendikepů a disaptibilit, které překonávají skrze neustálé učení nebo například pomocí kompenzačních pomůcek (Jesenský, 1988, cit. podle Jesenský a kolektiv, 1995, s. 136). Mezi hlavní cíle SONS ČR podle Výroční zprávy za rok 2012 (2013, s. 6) patří především depistáž a kontaktování těžce zrakově postižených vě. osob v aktuálním stadiu po ztrátě zraku, podpora zaměstnávání nevidomých a slabozrakých, podpora jejich setkávání, navazování kontaktů a vzájemná motivace v aktivizačních klubech, odstraňování architektonických a informačních bariér, ověřování nových forem pomoci těžce zrakově postiženým včetně osvěty ohledně zrakového postižení.

V globálním měřítku lze říci, že SONS ČR svou činností usiluje o dosažení co možná nejlepší kvality života těžce zrakově postižených. Ať už se jedná o podporu při snaze dosáhnout nejvyššího možného stupně kvalitního vzdělání, profesionální přípravy na povolání, minimalizaci rozdílů ekonomické síly nevidomých a slabozrakých občanů s majoritní populací nebo samotnou integraci zrakově postižených do běžné společnosti. SONS ČR zároveň zastupuje nevidomé a slabozraké v různých charitativních a humanitních organizacích, jedná jejich jménem i v mezinárodních organizacích, jako jsou Evropská unie nevidomých a Světová unie nevidomých (*Stanovy Sjedenocené organizace nevidomých a slabozrakých ČR*, 2010, s. 2).

Konkrétní služby SONS ČR svým členům a uživatelům poskytuje v mnoha různých formách a podobách. Může se jednat o poradenství pro rodinné příslušníky těžce zrakově postižených, pomoc při zajišťování či zpřístupňování studijních materiálů pro nevidomé a slabozraké žáky a studenty, provozování vlastních vzdělávacích zařízení, potřebnou komplexní rehabilitaci včetně speciálních služeb, které navazují na zrakovou terapii, nabídku školení a rekvalifikačních kurzů, poradenství týkající se výběru vhodného povolání, průvodcovskou a předčitatelskou službu, zajištění péče o nevidomé a slabozraké seniorského věku a mnohé další (*Stanovy Sjedenocené organizace nevidomých a slabozrakých ČR*, 2010, s. 2-3).

Každý z jednotlivých bodů je pro tuto cílovou skupinu v daném okamžiku života stěžejní. Ať už se jedná o prvotní pomoc při ztrátě zraku, prevenci sociálního vyloučení v rámci stigmatizace stran zdravotního postižení nebo o osvětovou činnost, která může ovlivnit nejen pohled veřejnosti na danou problematiku, ale zároveň její zapojení do kontaktu se zrakově postiženými, veškeré činnosti mají své opodstatnění.

Stanovené cíle se snaží SONS ČR naplňovat skrze svá oblastní pracoviště, která jsou rozmístěna ve všech regionech České republiky. Detailnější vysvětlení principu subsidiarity jednotlivých orgánů a poboček SONS ČR je podrobněji popsáno v následující podkapitole.

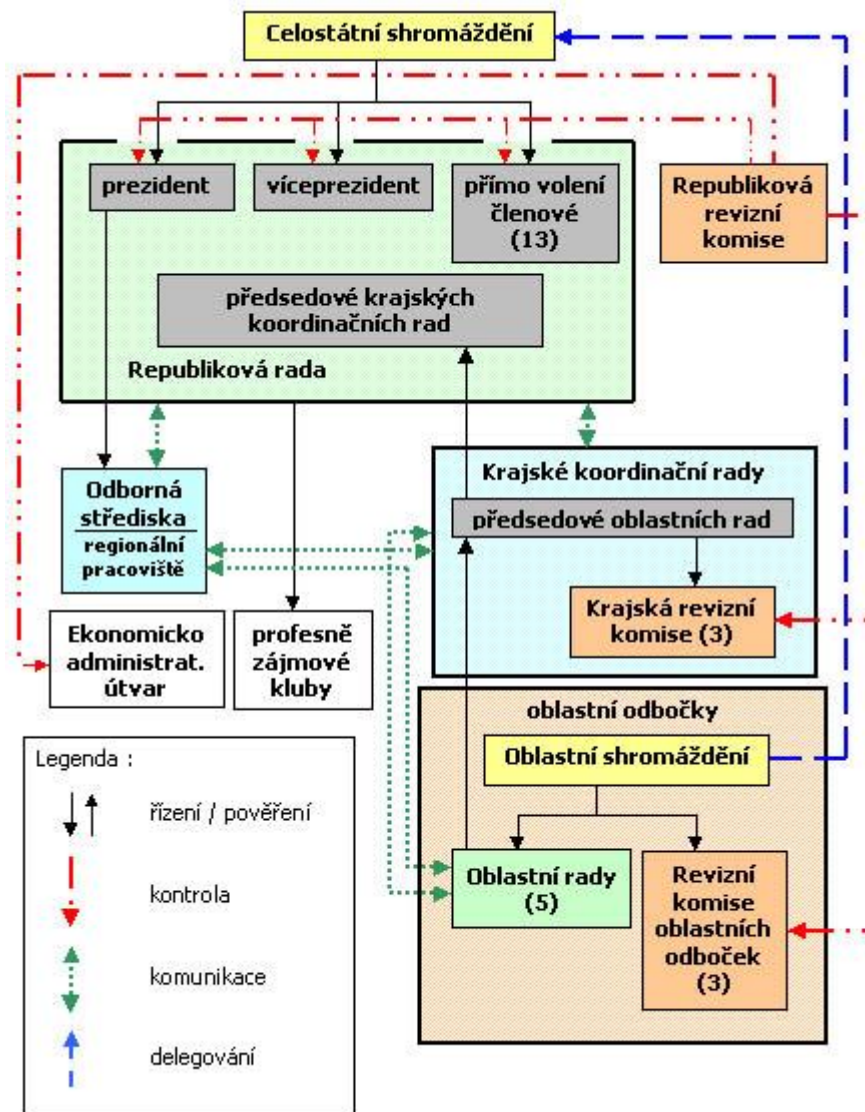
2.1.2 Struktura organizace

Spolek SONS ČR je tvořen svými oblastními odbočkami, jejichž členové volí na Oblastním shromáždění své delegáty pro Celostátní shromáždění, které je nejvyšším orgánem SONS ČR. Pověření delegáti pak na Celostátním shromáždění volí prezidenta, viceprezidenta a přímo volené členy Republikové rady a republikové revizní komise. Členové registrovaní

v oblastní odbočce volí rovněž na Oblastním shromáždění Oblastní radu, jejíž předseda nebo jiný zvolený zástupce zastupuje danou oblast v Krajské koordinační radě, která řídí činnost SONS vždy na úrovni jednoho ze 14 krajů (*Výroční zpráva za rok 2012, 2013, s. 7*).

Vztahy mezi jednotlivými orgány a organizačními jednotkami SONS ČR přehledně vystihuje následující grafické schéma (*Výroční zpráva za rok 2012, 2013, s. 8*):

Obrázek 1: Organizační schéma SONS ČR



2.2 Poskytované služby

Vedle dobrovolných funkcionářů na úrovni oblastních odboček působí v organizaci také profesionální zaměstnanci, sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách, kteří zajišťují fungování odborných středisek poskytujících služby pro těžce zrakově postižené.

SONS ČR dnes pro své klienty aktivně provozuje:

- Střediska integračních aktivit (celkem 21 regionálních pracovišť),
- Metodické centrum sociálně právního poradenství,
- Metodické centrum pro odstraňování architektonických bariér,
- Tyflokabinet – metodické centrum tyfletechnických pomůcek,
- Oddělení digitalizace a technické podpory,
- Středisko výcviku vodičích psů,
- Redakci časopisu ZORA,
- Prodejny tyflopomůcek Olomouc a Praha,
- Oddělení zahraničních styků a kultury (Bubeničková, Karásek a Pavlíček, 2012, s.128).

Jelikož některá střediska fungují pouze centrálně z hlavního města Prahy (například redakce časopisu ZORA), jiná jen v některých městech ČR (prodejny tyflopomůcek v Olomouci a Praze), dále bych se chtěla konkrétně věnovat pouze Střediskům integračních aktivit, jelikož právě toto je provozováno také v Kroměříži.

2.2.1 Střediska integračních aktivit

Střediska integračních aktivit (dále jen SIA) jsou odborná střediska, která poskytují prostřednictvím sociálních pracovníků sociální služby podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách těžce zrakově postiženým, jejich rodinným příslušníkům a blízkým. Jedná se o služby **sociálního poradenství a sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením.**

Sociální poradenství představuje jednu z tradičních sociálních služeb, které v rámci své činnosti SONS ČR zajišťuje, v roce 2012 tomu tak bylo na celkem 19 odborných pracoviš-

tích – sociálních poradnách v celé České republice. Sociální pracovníci poskytují osobám se zrakovým postižením a jejich rodinným příslušníkům (osobám blízkým) základní a odborné sociální poradenství, které směřuje k řešení jejich nepříznivé sociální situace, již vzniklé nebo hrozící v důsledku zrakového postižení. Například v roce 2012 enormně vzrostl počet konzultací týkající se sociální reformy. Řada žadatelů měla obavy ze zhoršení své životní situace, velké nejasnosti se vyskytovaly také v souvislosti se zaváděním S-karet nebo změn ve věci příspěvků na zvláštní pomůcku (*Výroční zpráva za rok 2012*, 2013, s. 23-24). Vedle naplnění litery zákona o sociálním poradenství však například Novosad (2009 cit. podle Drábek, 2013, s. 47-48) předesílá, že poradenskou činnost nutno chápat v daleko širším kontextu, jelikož zejména u osob se zdravotním postižením rozeznáváme celou řadu specifických potřeb a znevýhodnění, které se odrážejí v jejich životních problémech či vnímání subjektivní nepohody. Ke zlepšení kvality a usnadnění života zrakově postižených slouží mimo jiné kompenzační pomůcky. V návaznosti na potřeby uživatelů jsou proto od roku 2007 součástí poraden právě také **půjčovny kompenzačních pomůcek**. **Kompenzační pomůcky pro zrakově postižené** mohou působit jako prevence zdravotních rizik (například snižují nebezpečí úrazu při samostatném pohybu) nebo vzniku psychických problémů v důsledku omezeného přístupu k informacím (*Výroční zpráva za rok 2012*, 2013, s. 27). Slouží a pomáhají svým uživatelům v různých oblastech každodenního života, ať už se jedná o péči o vlastní osobu a domácnost, jejich prostorovou orientaci a samostatný pohyb, nebo při vzdělávání či trávení volného času (Michálek a Vondráčková, 2013, s. 36). Autrata a Vančurová (2002, s. 224) dělí kompenzační pomůcky (dále jen KP) na **zlepšovací a nahrazovací**. Zlepšovací KP jsou určeny osobám s částečně zachovalým zrakem a do této skupiny patří kupříkladu: dalekohledové brýle, ruční nebo stolní lupy, elektronická zařízení televizního charakteru aj. Mezi nahrazovací KP, jež slouží nevidomým osobám, autoři řadí bílé hole, slepecké hodinky, mluvicí teploměry, magnetofony nebo zvukové knihy. Různé KP si v poradnách mohou zájemci bezplatně na určitou dobu vypůjčit, pokud se jim jejich vlastní pomůcka porouchala nebo došlo k její ztrátě, případně v období procesu, kdy žádají o přiznání příspěvku na pomůcku novou (*Výroční zpráva za rok 2012*, 2013, s. 27).

Další významnou službou poskytovanou SIA jsou **aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením**. Tyto služby zahrnují výchovně-vzdělávací aktivity i sociálně terapeutické programy zaměřené například na rozvoj jemné motoriky či dovedností sou-

visejících se sebeobsluhou. Patří sem však také kulturní aktivity, pořádání jazykových kurzů nebo akcí zaměřených na pohyb. Cílem aktivizačních služeb je prevence sociálního vyloučení a zároveň podpora integrace zrakově postižených občanů do společenského života v jejich regionu. Aktivizační služby SONS ČR v současné době poskytuje v 17 regionech naší republiky a pro představu uvádím, že v roce 2012 bylo uspořádáno celkem 1 486 jednorázových a 2 047 klubových akcí (*Výroční zpráva za rok 2012*, 2013, s. 22).

2.3 Činnost dobrovolníků v SONS ČR

Do dobrovolnického programu pomoci lidem se zrakovým postižením, který je akreditován u Ministerstva vnitra ČR, je dlouhá léta zapojena také SONS ČR. Dobrovolníky v současné době organizace využívá na celkem 11 svých pracovištích v republice, funguje však zároveň také jako organizace vysílající, jež zprostředkovává zájemcům možnost pomáhat zrakově postiženým občanům prostřednictvím TyfloCenter (*Výroční zpráva za rok 2012*, 2013, s. 52).

Pro možnost navázání spolupráce musejí zájemci splňovat několik základních kritérií. Dobrovolníci, kteří již dosáhli věkové hranice 18 let, musejí doložit čistý trestní rejstřík, u mladších zájemců je vyžadován také souhlas zákonného zástupce. S dobrovolníky je následně uzavřena smlouva o dobrovolné činnosti. SONS ČR samozřejmě preferuje formu dlouhodobé činnosti (*Výroční zpráva za rok 2012*, 2013, s. 22). O dlouhodobé spolupráci dobrovolníka s nevidomým klientem hovořil na konferenci Klubu UNESCO věnované právě dobrovolnictví v zařízeních sociální a zdravotní péče Ing. Michálek, který se zasadil o zavedení dobrovolné osobní asistence pro nevidomé realizovaného občanským sdružením Okamžik. Navázání vztahu a přátelské atmosféry mezi vidícím dobrovolníkem a nevidomým klientem podle Michálka (2002, s. 36) umožňuje vytvořit systém nejrůznější praktické podpory a přímé pomoci nevidomému, která vychází zcela z jeho individuálních potřeb a možností asistenta.

Samozřejmostí u všech dobrovolníků SONS ČR je **proškolení pod vedením koordinátora dobrovolníků**. Základní školení dobrovolníků se skládá ze dvou částí – teoretické a praktické. V **teoretické části** je dobrovolníkům představena samotná organizace a její cílová skupina, hovoří se o principech dobrovolnictví (je nutné, aby dobrovolník znal nejen své povinnosti, ale zároveň i svá práva), motivaci dobrovolníků k jejich činnosti, funkcích koordinátora či možnostech supervize a intervize. Do **praktické části** školení jsou zahrnu-

ta především specifika komunikace se zrakově postiženými (dále jen ZP) lidmi. Tato pravidla ve své knize *Základy komunikace se zrakově postiženými* přehledně shrnuje Wiener a kol. (2007, s. 5-6), který upozorňuje například na nutnost se při kontaktu se ZP vždy představit celým jménem, ZP vždy oslovit, aby dotyčný věděl, že se ho následující sdělení týká, vždy hovořit přímo na ZP a při popisování nebo pokynech se důsledně vyhýbat pojmům „tady“, „támhle“ apod. To jsou jen některá ze základních pravidel, jež je nutno při kontaktu se ZP dodržovat. Dobrovolníci dále procházejí nácvikem průvodcovství, řeší se s nimi konkrétní příklady vhodných činností pro dobrovolníky a klienty, v neposlední řadě absolvují tzv. „**zkoušku na vlastní kůži**“, kdy si s klapkami na očích zkouší různé samoobslužné úkony nebo samostatný pohyb v prostoru.

Po zaškolení dobrovolníků je jim jejich koordinátor stále k dispozici, plní funkci normativní i podpůrnou – v počátcích pomáhá zejména při jakémsi „rozpohybování“ komunikace mezi dobrovolníkem a klientem, dobrovolníky vede a řeší s nimi (i jejich klienty) jakékoliv nenadálé situace, dohlíží na celkové fungování programu (*Výroční zpráva za rok 2012*, 2013, s. 52).

Dobrovolnictví v SONS ČR se netýká pouze přímé pomoci při každodenních činnostech (například při nakupování), dobrovolník se může zapojit do **skupinových aktivit** pro ZP, jako jsou například tvořivé dílny, účastnit se společně výletů nebo sportovních akcí, případně pomáhat při rekondičních pobytech.

Další možností jsou **aktivity samotných dvojic** dobrovolník – klient, kdy je možné realizovat společně pěší turistiku, výlety na dvojkole, návštěvy kulturních představení nebo akcí speciálně pořádaných pro ZP, jako jsou hmatové výstavy aj. Společné aktivity však nevyžadují žádné zvláštní prostředí ani programovou náplň. Společně trávit čas lze i při naprosto běžných činnostech, kam bezesporu patří čtení knih a časopisů, kutilství nebo vaření (*Výroční zpráva za rok 2012*, 2013, s. 52). Ani výčet těchto aktivit samozřejmě není konečný, záleží pouze na nápaditosti a vzájemné dohodě mezi dobrovolníkem a klientem.

Dobrovolníci se mimo přímé práce s klienty mohou zapojit také do pomocných prací souvisejících s provozem samotných pracovišť. Lze se podílet na administrativní nebo propagační činnosti, pomáhat při organizování a zajišťování hromadných akcí - výstav, dnů otevřených dveří apod. Od roku 2000 se navíc stovky dvojic dobrovolníků po celé republice zapojují do veřejné sbírky Bílá pastelka, která je od onoho roku každoročně pořádána

v měsíci říjnu u příležitosti Dne bílé hole. Výtěžek sbírky je určen na podporu služeb pro nevidomé a slabozraké občany (Bílá pastelka, 2014).

3 NÁSTROJE ZÍSKÁVÁNÍ DOBROVOLNÍKŮ V NEZISKOVÉM SEKTORU

Zabezpečení ekonomických zdrojů je nezbytné pro fungování každé organizace a s ním spojený marketing má proto místo i v neziskové sféře. Právě u neziskových organizací je mnohdy nepostradatelným „kapitálem“ poskytovaná dobrovolná pomoc (jak vyplývá z kapitoly 1 věnované dobrovolnictví), nelze tedy opomenout provázanost dobré image organizace se zájmem dobrovolníků v ní působit. Z tohoto důvodu jsem na závěr teoretické části zařadila kapitolu zabývající se specifiky marketingového procesu v neziskových organizacích. Kapitola vysvětluje některé základní pojmy z této oblasti, jako jsou public relations a fundraising, nabízí také pohled na komunikační proces coby prostředek pro získání dobrovolníků.

3.1 Specifika marketingového procesu v neziskových organizacích

Navzdory tomu, že princip fungování tržního a neziskového sektoru je v mnohém odlišný, jádro jejich marketingové strategie je ve své podstatě totožné. Jak v komerční sféře, tak u státních nebo neziskových organizací fungují stejné elementární **prvky marketingového řízení**, jimiž jsou analýza, plánování, implementace a kontrola (Kotler, 1992 cit. podle Bačuvčík, 2011, s. 77). Bačuvčík (2011, s. 77) je naopak toho názoru, že u neziskových organizací jsou marketingové procesy podstatně složitější, jelikož se obrací k širšímu okruhu a typu „zákazníků“ – neziskové organizace musí oslovit uživatele svých služeb, donátory, veřejnost i státní správu.

Dalším úskalím marketingového procesu v neziskových organizacích může být oddělené vnímání potřeby vlastní a potřeby cílových skupin jako dvou samostatných celků namísto uvažování v globálním měřítku coby plnění jednoho cíle - veřejné zakázky. Při poskytování služeb se navíc klasický **marketingový mix**, který podle Reida a Bojanice (2010, s. 10) tvoří jakousi první vrstvu kolem cílového trhu či spotřebitelů a má čtyři základní komponenty, tedy **výrobek, cenu, propagaci a distribuci**, jež jsou často nazývány jako 4P marketingu, rozšiřuje o velmi důležitý pátý element a tím jsou **lidé**, tedy zaměstnanci (Foret, 2008, s. 135).

Podle Foreta (2008, s. 135-136) se marketing služeb dále odlišuje od marketingu hmotných výrobků „**čtyřmi I**“ podle začátečních písmen těchto vlastností v angličtině, konkrétně jsou

to **nehmotnost** služby (služby samotné nemají tvar, obal ani barvu), **nestálost** (odráží se v proměnlivosti kvality a realizaci služeb závislejících na lidském faktoru), **neoddělitelnost** (služba je spojená s místem poskytování, časem a osobou, která danou službu zajišťuje) a **neskladatelnost** (služby nelze uskladňovat).

Službu zákazník nemůže vlastnit, pouze využívá její výhody, proto je velmi důležité zajistit její **kvalitní poskytování a stálé zvyšování její úrovně**. Tlak na zvyšování kvality služeb, který Foret (2008, s. 138) řadí mezi jeden z hlavních imperativů podnikání současné doby, se projevuje také v sociálních službách. **Kvalitu služeb** podle Michalové (1999 cit. podle Foret, 2008, s. 138) lze posuzovat na základě těchto deseti kritérií:

1. **spolehlivost** – jedná se o schopnost zajistit spolehlivé a správné poskytování služby,
2. **vnímavost** – dovednost pružně a kreativně reagovat na potřeby a přání uživatele služby,
3. **kompetentnost** - představuje disponování potřebnými znalostmi a dovednostmi nezbytnými k zajištění služby,
4. **zdvořilost** – zahrnuje vstřícný, kultivovaný a empatický přístup k uživatelům služby,
5. **důvěryhodnost** – hodnověrnost a upřímnost při jednání s klienty,
6. **bezpečnost, jistota** – klient se v průběhu poskytování služby nesmí cítit nejistě či v nebezpečí, případně musí být o možných rizicích předem informován,
7. **přístupnost** – místní i časová,
8. **hmatatelnost, materiálnost** – úroveň technického vybavení a vůbec zázemí poskytované služby,
9. **komunikativnost** – schopnost službu přesně a srozumitelně popsat a stejným způsobem ji také umět poskytnout,
10. **pochopení zákazníka** – empatické a aktivní naslouchání, individuální přístup a řešení problémů.

Přesto, že se jedná o obecná pravidla pro sektor služeb vůbec, je možné aplikovat tato hodnotící kritéria také při poskytování sociálních služeb. Osobně se domnívám, že právě dodr-

žování etického kodexu sociálního pracovníka, projevení dostatečné míry empatie vůči uživatelům služeb, stejně jako vzdělanostní kompetence nebo zajištění individuálního přístupu jsou jedním ze stěžejních prvků, které určují spokojenost uživatelů.

3.2 Public relations a fundraising

Public relations (dále jen PR) - toto úsloví v globále označuje vztahy s veřejností. Tomek a Vávrová (1999, s. 105) definují PR jako „...řízení vztahů podniku k veřejnosti, tj. ke skutečným a potenciaálním zákazníkům, ale i k dodavatelům, konkurenci, bankám, pojišťovnam, úřadům, školám atd. Úkolem práce s veřejností je vytvořit příznivé klima pro realizaci podnikových cílů“. Vysekalová, Strnad a Vydrová (1997, s. 143) k této definici doplňují důležitost příznivého klimatu, sympatií a podpory veřejnosti a institucí. Nezbytnost kladného veřejného mínění zdůrazňuje také Bačuvčík (2011, s. 92), který zároveň podotýká, že pro neziskové organizace jsou právě PR jednou z nejrozšířenějších forem marketingové komunikace. Podle autora je tomu tak proto, jelikož v oblasti PR dochází k **prolínání marketingové komunikace mezi uživateli služeb, donátory i veřejností** - právě jednotlivé segmenty veřejnosti se následně mohou stát potenciaálními, současnými nebo budoucími uživateli těchto služeb či jejich donátory (například prostřednictvím placení daní). Ve své podstatě má tedy prakticky jakákoliv činnost neziskové organizace dosah v oblasti PR. Nelze opomenout ani fakt, že většina neziskových organizací je financována také z veřejných rozpočtů, de facto by tedy měla fungování vztahů s veřejností chápat jako samozřejmost, jelikož tak umožňuje jakousi zpětnou kontrolu naplňování veřejné zakázky a stanovených cílů. Čepelka (1997 cit. podle Bačuvčík, 2011, s. 92) přímo říká, že „PR vytvářejí prostředí nakloněné donátorství a neziskové organizace je používají jako jakýsi předstupeň fundraisingu“.

Fundraising zahrnuje pečlivý rozvoj dárcovských vztahů. Nejedná se o jednosměrný proces, nýbrž proces oboustranný, který zahrnuje dárce jako klíčového partnera ve snaze lépe sloužit společnosti (Lindahl, 2010, s. 4). Podobně, tedy jako proces, který je provázán spojením aktivit organizace v běžném provozu se získáním dostatečných zdrojů peněz, lidí i zázemí, vidí fundraising Šedivý a Medlíková (2011, s. 65-68). Podle autorů se může jednat také o získávání podpory formou darování služeb nebo výrobků, význam spatřují v získání nových příznivců či dobrovolníků. Klíčovým úkolem fundraisingu, a tedy i úspěšného fungování celé neziskové organizace, je zajistit, aby financování nepocházelo pouze

z jednoho, nýbrž z více různých zdrojů. Nejedná se přitom však pouze o typ jednotlivých zdrojů, je třeba dbát na jejich poměrné zastoupení. Neziskové organizace se mohou obracet nejen na veřejné instituce (ministerstva a úřady), podporu mohou hledat v nadacích, u jednotlivců, firem či soukromých organizací, případně u samotných klientů (viz výše Bačuvčík, 2011, s. 92), další formou získávání prostředků mohou být veřejné sbírky, benefiční akce nebo vytvoření vlastních projektů a sepsání žádostí o grant či dotaci.

Podle názoru akademické obce je fundraising vnímán jako součást marketingu neziskových organizací. Šedivý a Medlíková (2011, s. 75) však zastávají opačné stanovisko a tvrdí, že fundraising je podstatně rozsáhlejší. Zatímco na fundraisingu staví neziskové organizace svou existenci, marketingové nástroje nacházejí své uplatnění především v oblasti získávání příjmů z prodeje vlastních produktů. *„Marketing i fundraising jsou velmi úzce provázány a často se překrývají. Nelze je uměle oddělovat. Důvodem je fakt, že jeden člověk může být zároveň klient, dárcem nebo dobrovolníkem.“* (Šedivý a Medlíková, 2011, s. 75)

3.3 Komunikační proces jako prostředek pro získání dobrovolníků

Vedle ostatních prostředků propagace zaujímá své podstatné místo v marketingovém procesu také proces komunikace. Prioritou **marketingové komunikace** je podle Vysekalové, Strnada a Vydrové (1997, s. 147-148) určení příjemce nebo skupiny příjemců, které chceme oslovit. Teprve na základě charakteristiky cílové skupiny je možno definovat **obsah, způsob, místo a čas** nejvhodnější pro sdělení.

Pakliže se soustředíme na **získání dobrovolníků**, Bačuvčík (2011, s. 131-132) nabízí několik možností, jak nejlépe postupovat podle toho, kolik dobrovolníků a jak rychle máme za cíl získat. **Individuální způsob oslovení** je vhodný aplikovat u jedinců, kteří již nějakým způsobem přišli do kontaktu s organizací a u nichž lze předpokládat zájem o její činnost. Může se jednat o bývalé zaměstnance, jejich rodinné příslušníky či přátele nebo tzv. „známé známých“. Zajímavou alternativou je oslovení samotných dárců, ze kterého však mají organizace často obavu, jelikož se domnívají, že by po dárci již žádaly příliš. Tošner a Sozanská (2002 cit. podle Bačuvčík, 2011, s. 132) ze zkušeností však dokládají opak a tvrdí, že *„...ten, kdo přispívá finančně, bývá také ochotnější k dobrovolné práci“*. **Hromadný způsob oslovení** doporučuje Bačuvčík (2011, s. 132) zvolit tehdy, chceme-li získat větší počet dobrovolníků najednou. Jde o oslovení prostřednictvím umístění výzvy v masových médiích (tisk, televize, rozhlas nebo internetové sociální sítě) či formou spolupráce

s jinými organizacemi, u kterých je možnost motivace členů (školy, zaměstnanci přispívající organizace) – zde je však nutné počítat s pasivním přístupem u části oslovených.

„Práce s dobrovolníky, podobně jako ostatní složky fundraisingu, by měla směřovat k tomu, aby angažmá dobrovolníků v organizaci mělo delšího trvání, nebo opět platí pravidlo, že je jednodušší dobrovolníka udržet než získat nového“. (Bačuvčík, 2011, s. 132)

Posilování vlivu neziskové organizace lze dosáhnout mnoha různými způsoby. Šedivý a Medlíková (2011, s. 110-111) konkrétně zmiňují důležitost vlivu inspirativní osobnosti ztotožněné s posláním organizace, iniciativu při jednání (kdo jedná jako první, vytváří rámec celé situace a udává směr), etické chování organizace i zaměstnanců, jež vede k posílení statutu organizace, potřeby vytvářet prostor pro setkávání a výměnu informací, v neposlední řadě je také nutno prezentovat pozitivní výsledky své práce.

Možnosti, jak zaujmout a vhodně oslovit ať už širokou veřejnost nebo jednotlivé potenciální zájemce o dobrovolnictví, má i nezisková organizace s omezeným finančním rozpočtem řadu. Záleží tedy pouze na potřebách organizace a schopnostech jejích zaměstnanců, který z nabízených způsobů zvolí a jak efektivně jej využije.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 PROJEKT VÝZKUMU

Při své dosavadní profesní zkušenosti v SONS Kroměříž se setkávám s neutuchajícím zájmem našich klientů o navázání nových kontaktů a jakoukoliv, byť jen sebemenší pomoc ze strany dobrovolníků, kterých je však stále nedostatek. Již před čtyřmi lety byla SONS Kroměříž vyčleněna pro nedostatek činných dobrovolníků z oficiálního dobrovolnického programu SONS ČR. Ani navzdory navázání spolupráce s Vyšší odbornou školou pedagogickou a sociální a Střední pedagogickou školou v Kroměříži a snahy získat nové dobrovolníky například z řad těchto studentů se do současné doby nepodařilo situaci zlepšit. Mnozí studenti projeví pouze efemérní zaujetí, zapojí se krátkodobě, případně se nepřihlásí vůbec.

Vedení k prosociálním aktivitám typu dobrovolnictví a podporu sociálního citění osobně považuji za jednu z hlavních priorit dnešní doby. U studentů sociálně zaměřených škol by tato premisa měla platit dvojnásob. Z tohoto důvodu jsem se rozhodla praktickou část své diplomové práce zaměřit na zkoumání postojů a motivace studentů pedagogických škol k dobrovolnictví.

4.1 Výzkumný problém, hlavní a dílčí cíle výzkumu

Co studenty pedagogických škol nejvíce motivuje k angažování v dobrovolnictví ve prospěch zrakově postižených?

Hlavním cílem výzkumného šetření bude zjistit, jaké jsou nejvýznamnější motivační faktory studentů pedagogických škol pro jejich zapojení do dobrovolnického programu SONS Kroměříž.

Dílčí cíle výzkumného šetření:

- identifikace znalostí a informačních potřeb respondentů,
- zjištění motivace pro zapojení respondentů do dobrovolnického programu SONS Kroměříž,
- optimální a atraktivní náplň činnosti dobrovolníků v SONS Kroměříž,
- nejvýznamnější bariéry působící proti rozhodnutí respondentů o zapojení do dobrovolnického programu SONS Kroměříž,

- subjektivně hodnocený přínos dobrovolnictví v SONS Kroměříž pro respondenty a jejich dosavadní zkušenosti s dobrovolnictvím.

Do dobrovolnického programu SONS ČR je začleněno několik oblastních pracovišť SONS po celé ČR. Jak dokládají Výroční zprávy SONS ČR z let 2010 až 2012, počet dobrovolníků v různých městech neustále kolísá. Například v roce 2010 působilo na oblastních pobočkách SONS ČR celkem 181 dobrovolníků (*Výroční zpráva za rok 2010*, 2011, s. 46), zatímco o dva roky později jejich počet klesl již na 135 (*Výroční zpráva za rok 2012*, 2013, s. 53). Stálou dobrovolnickou základnu navíc tvoří převážně sami aktivní členové tohoto občanského sdružení. Je tedy více než nasnadě pokusit se získat „nové tváře“.

Zájem o spolupráci se SONS Kroměříž projevila Vyšší odborná škola pedagogická a sociální a Střední pedagogická škola v Kroměříži, jejíž studenti jsou vzhledem k sociálnímu zaměření studia vhodnými adepty pro dobrovolnictví. Na škole jsou pro studenty SŠ a VOŠ několikrát ročně pořádány besedy se sociálním pracovníkem SONS Kroměříž o poskytovaných službách pro zrakově postižené v Kroměříži a o problematice těžkého zrakového postižení vůbec.

Výzkumné šetření se tedy zaměřuje na zjištění optimální struktury a obsahu besedy tak, aby její náplň nebyla pouze informativní, ale zároveň vzbudila u studentů co největší zájem o zapojení do dobrovolnického programu SONS. Navrhnutí a sestavení nejvhodnější osnovy besedy bude výstupem mé diplomové práce.

4.2 Výzkumné otázky

Při tvorbě výzkumných otázek jsem se snažila obsáhnout veškeré důležité oblasti, jež se vztahují k získání mladých dobrovolníků pro SONS Kroměříž. Zaměřila jsem se především na zjištění, zda:

- Mají studenti povědomí o existenci SONS Kroměříž?
- Vědí, jaké služby SONS Kroměříž poskytuje svým klientům?
- Odkud čerpali o SONS Kroměříž informace?
- Jaké nejdůležitější informace potřebují pro rozhodnutí stát se dobrovolníkem v SONS Kroměříž?

- Z jakých důvodů by si tuto organizaci vybrali pro vykonávání své dobrovolnické činnosti?
- Co by naopak mohlo být největší bariérou pro vykonávání dobrovolnictví v SONS Kroměříž?
- Jakým aktivitám by se s klienty nejraději věnovali?
- Mají již s dobrovolnictvím nějakou osobní zkušenost?

4.3 Hypotézy výzkumu

Ze studia odborné literatury a Výročních zpráv SONS ČR z let 2010 až 2012 o dobrovolnické činnosti v organizaci je patrné několik faktů, z nichž jsem vycházela při stanovení věcných hypotéz výzkumu.

Například Výroční zpráva za rok 2010 dokládá, že tvořivé práce s klienty nebo účast na sportovně aktivizačních pobytech pro klienty či klubových akcích dominují nad pomocí dobrovolníků při administrativě či organizačních úkonech (*Výroční zpráva za rok 2010*, 2011, s. 46). Velkým stimulem pro vykonávání dobrovolné pomoci lidem se zrakovým postižením pak může být právě setkání s nevidomým člověkem.

Frič a Pospíšilová (2010, s. 23) uvádějí, že fenomén dobrovolnictví obecně má úzkou souvislost také s **dosazeným vzděláním**, což dokládají statisticky významnými rozdíly v angažovanosti lidí vyučených nebo se základním vzděláním (dobrovolnictví se věnují v 24 %), středoškolsky vzdělaných (34 % dobrovolníků) a s akademickým stupněm vzdělání (40 % dobrovolníků).

Na základě těchto skutečností byly formulovány následující věcné hypotézy:

- H1: V případě, že se studenti rozhodují o svém zapojení do dobrovolnické činnosti, jsou pro ně stěžejní informace o případné náplni jejich práce.
- H2: Setkání s nevidomým člověkem dominuje jako důvod, proč by se studenti rozhodli vykonávat dobrovolnickou činnost v SONS Kroměříž.
- H3: Při dobrovolnické činnosti v SONS Kroměříž by většina studentů raději pracovala přímo s klienty, než vykonávala administrativní činnost a pomocné práce.

- H4: Obavy pramenící z kontaktu a neznalosti práce s cílovou skupinou představují hlavní bariéru při rozhodování o zapojení do dobrovolnické činnosti v SONS Kroměříž.
- H5: Hlavní přínos dobrovolnické činnosti v SONS Kroměříž spatřují studenti v získání nových zkušeností a poznatků.
- H6: Studenti SŠ se v dobrovolnictví angažují méně než studenti VOŠ.

4.4 Metodologie výzkumu

Vzhledem k charakteru zkoumané problematiky jsem za optimální variantu zvolila použití **kvantitativně orientovaného výzkumu**. Tento vědecký výzkum Chráska (2007, s. 12) definuje jako „*záměrnou a systematickou činnost, při které se empirickými metodami zkoumají (ověřují, verifikují, testují) hypotézy mezi pedagogickými jevy*“.

Jelikož se základní soubor (studenti pedagogických škol v Kroměříži) skládá z několika charakteristických podskupin (studentů jednotlivých tříd SŠ a VOŠ), výběrový soubor vznikl **stratifikovaným výběrem**, jehož použití v takovém případě Chráska (2007, s. 21) doporučuje, srov. Gavora (2010, s. 77).

Spektrum informací, které je nutno od cílové skupiny respondentů pro konkrétní výzkumné šetření získat, zahrnuje poměrně širokou oblast, jako vhodnou metodu sběru dat jsem tedy volila **dotazník vlastní konstrukce**. Dotazník je anonymní, aby tak byla zajištěna maximální otevřenost respondentů, a zahrnuje uzavřené i polootevřené otázky. Použití dotazníku navíc umožňuje oslovení většího počtu respondentů a sám profesor Chráska (2007, s. 163) tuto metodu označuje za „velmi frekventovanou“. Zároveň lze tímto způsobem v co možná největší míře zajistit reliabilitu realizovaného výzkumu.

4.5 Konstrukce dotazníku

Při konstrukci dotazníku jsem vycházela zejména z odborné literatury, která se zabývá otázkami motivace a nejvhodnější strategie pro získávání dobrovolníků v neziskových organizacích, dále z Výročních zpráv SONS, které shrnují dosavadní činnost dobrovolníků v letech 2010 až 2012.

Dotazník obsahuje celkem 12 jednotlivých otázek, a to jak uzavřených, tak polootevřených, s různým počtem alternativních odpovědí. U některých otázek mají respondenti možnost označit více odpovědí, čímž se maximalizuje množství získaných informací, u většiny otázek však označují pouze jednu odpověď, aby tak bylo možno určit hlavní priority a oblasti zájmu respondentů.

Kromě důrazu na získání potřebných informací byl dotazník zároveň koncipován tím způsobem, aby respondentům poskytl alespoň elementární představu o tom, co vše může zahrnovat dobrovolná pomoc lidem se zrakovým postižením, a přinejmenším okrajově jim představil aktivity SONS Kroměříž, které tato organizace svým klientům zprostředkovává nebo přímo zajišťuje. Dotazník zahrnuje i výčet konkrétních činností, do kterých se dobrovolníci mohou sami zapojit.

První verzi dotazníku, která byla použita v rámci předvýzkumu v říjnu 2013 u příležitosti konání veřejné sbírky Bílá pastelka, jíž se zúčastnilo několik dvojic dobrovolníků z řad středoškolských studentů, jsem na základě zpětné vazby od skupiny těchto respondentů průběžně modifikovala. Finální verzi dotazníku přikládám v příloze PI mé diplomové práce.

4.6 Charakteristika výběrového souboru

V kroměřížském regionu, kde působí jedno z oblastních pracovišť SONS ČR, v současné době sídlí pouze dvě školy sociálního zaměření. Těmi jsou Střední zdravotnická škola Kroměříž a Vyšší odborná škola pedagogická a sociální a Střední pedagogická škola Kroměříž. V minulých letech byly obě školy osloveny s nabídkou možné spolupráce, studenti obou škol byli zváni na dny otevřených dveří nebo na jiné akce pořádané pro širokou veřejnost, zájem však projevila pouze Vyšší odborná škola pedagogická a sociální a Střední pedagogická škola Kroměříž.

Vzhledem k zájmu studentů o danou problematiku, zaměření jejich studia a místní i časové dostupnosti jsem tedy zvolila jako vhodnou skupinu respondentů pro svůj výzkum právě studenty SŠ a VOŠ pedagogické.

Z výběrového souboru jsem záměrně vyčlenila studenty prvních ročníků, jelikož na střední a zejména pak na vyšší odborné škole podle informací pedagogického sboru dochází v těchto třídách ke značné fluktuaci. Studenti prvních ročníků v některých případech po

roce volí jiný obor studia nebo pro ně přijetí na vyšší odbornou školu představuje pouze dočasnou alternativu, pakliže se jim nevydařil první pokus o přijetí na vysokou školu. Oproti tomu studenti vyšších ročníků již disponují určitými získanými znalostmi, dovednostmi a kompetencemi, zájem o studovaný obor u nich navíc přetrvál.

Jednotlivé ročníky SŠ a VOŠ jsou tvořeny vždy dvěma třídami (A a B), mezi kterými byla vždy náhodným výběrem zvolena jedna z nich. Do prováděného výzkumu se zapojilo 89 studentů druhých až čtvrtých ročníků SŠ a 46 studentů druhých a třetích ročníků VOŠ, celkový počet respondentů tedy činil 135.

Tabulka 1 – Výběrový soubor

ROČNÍK	POČET STUDENTŮ
2. ročník SŠ	28
3. ročník SŠ	32
4. ročník SŠ	29
2. ročník VOŠ	25
3. ročník VOŠ	21
Celkem	135

4.7 Vstup do terénu a sběr dat

Realizace mého výzkumného šetření započala v listopadu 2013 a byla ukončena v lednu letošního roku. Díky vstřícnosti pedagogického sboru mi bylo postupně umožněno oslovit studenty SŠ i VOŠ pedagogické, kteří ochotně na výzkumu participovali.

Větší část dotazníků jsem rozšířila mezi studenty osobně, tam, kde z důvodů vyčerpané časové dotace na již dříve realizované besedy se studenty nebo momentálně probírané jiné tematické okruhy nebyl prostor pro osobní setkání, byly dotazníky rozdány prostřednictvím pedagogů.

Respondentům byl před vyplněním dotazníku vždy sdělen účel dotazníkového šetření a byli ještě jednou ubezpečeni o naprosté anonymitě. Vyplnění samotného dotazníku studentům zabralo pět až deset minut reálného času. Samotné vyplnění dotazníků probíhalo během přestávky, případně na konci vyučovací hodiny, pakliže byl splněn vyučovací plán.

Dotazníky byly distribuovány jak ve třídách, ve kterých již dříve proběhla beseda s pracovníkem SONS o poskytovaných službách pro nevidomé a slabozraké, tak ve třídách, jejichž studenti se besedy prozatím nezúčastnili.

5 ANALÝZA VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

Data, která jsem získala dotazníkovým šetřením, poslouží k ověření statistických a následně věcných hypotéz výzkumu. K tomuto účelu bude použito několik metod pro analýzu nominálních dat. Sumarizace zjištěných nominální hodnot jednotlivých odpovědí bude vždy pro větší přehlednost uvedena v tabulkách relativních a absolutních četností. Ověření statistické významnosti rozdílů v odpovědích respondentů bude provedeno pomocí testu dobré shody chí-kvadrát a testu nezávislosti chí-kvadrát pro čtyřpolní tabulku. Vyhodnocení statistických údajů bude dále shrnuto a podrobněji okomentováno slovním doprovodem.

5.1 Informovanost studentů o SONS Kroměříž

Primárním předpokladem k tomu, aby měli studenti zájem zapojit se do dobrovolnického programu SONS, je především jejich povědomí o samotné organizaci. Z tohoto důvodu bylo důležité nejprve zjistit, na jaké úrovni je jejich informovanost o samotné organizaci a zejména jakou cestou se k nim potřebné informace dostávají – zda je nejefektivnější přímá osvětová činnost na školách či lépe fungují jiné informační kanály. V první části dotazníkového šetření jsem se tedy u respondentů zaměřila na zmapování jejich znalostí o existenci SONS Kroměříž a poskytovaných službách.

Otázky č. 2 a 3 sloužily ke zjištění, zda respondenti vědí, že jedno z oblastních pracovišť SONS sídlí přímo v Kroměříži, a jestli mají informace o tom, jaké služby svým klientům středisko poskytuje. V následující otázce pak respondenti uváděli, odkud dané informace čerpali. Aby byly postihnuty veškeré informační kanály, které studenti využívají, nabízela se zde možnost označit více alternativ nebo naopak varianta pokračování k následující otázce, pakliže se s uváděnými informacemi respondent prozatím nesešel.

Tabulka 2 – Povědomí respondentů o SONS ČR

POVĚDOMÍ RESPONDENTŮ O SONS	ABSOLUTNÍ ČETNOSTI	RELATIVNÍ ČETNOSTI
Znají SONS ČR	49	36,3 %
Neznají OO SONS KM	46	34,1 %
Neznají SONS ČR	40	29,6 %
Celkem	135	100 %

Z výsledků četností je patrné, že celých 36,3 % dotazovaných respondentů má alespoň základní povědomí o existenci SOSN ČR, více jak jedna třetina respondentů - 34,1 % - pak organizaci jako takovou zná, ale neví, že jedno z jejích oblastních pracovišť sídlí přímo ve městě, ve kterém studují. Úplnou neznalost přiznává 29,6 % studentů.

Tabulka 3 – Znalost poskytovaných služeb

ZNALOST POSKYTOVANÝCH SLUŽEB	ABSOLUTNÍ ČETNOSTI	RELATIVNÍ ČETNOSTI
Znají služby jen okrajově	72	53,3 %
Neznají služby	43	31,9 %
Znají služby	20	14,8 %
Celkem	135	100 %

Jelikož SONS je specifickým občanským sdružením, jehož existence a poskytované služby vycházejí zejména z potřeb nevidomých a slabozrakých, lze usuzovat, že mimo hlavní cílovou skupinu bude informovanost o poskytovaných službách patrná především u zainteresovaných skupin, jakou tvoří například právě studenti pedagogických škol. Ti se o službách pro nevidomé a slabozraké mohou dozvědět jak při teoretické výuce (přímo od vyučujícího či sociálního pracovníka SONS při pořádaných besedách), tak prostřednictvím odborných praxí vykonávaných na tomto pracovišti. Značnou znalost potvrzují i výše uvedené výsledky: o poskytovaných službách SONS ČR má celkově přehled 68,1 % respondentů, z toho 53,3 % uvádí znalost okrajovou. Necelá jedna třetina dotázaných neví, jaké služby SONS ČR svým klientům poskytuje.

Tabulka 4 – Prameny získávání informací

PRAMENY ZÍSKÁVÁNÍ INFORMACÍ	ABSOLUTNÍ ČETNOSTI	RELATIVNÍ ČETNOSTI
Od vyučujícího ve škole	58	48,3 %
Na besedě s pracovníkem	30	25,0 %
Na internetu	12	10,0 %
Od rodiny nebo přátel	8	6,7 %
Z informačního letáku	4	3,4 %
V knihovně	3	2,5 %

Od zrakově postiženého	3	2,5 %
Od očního lékaře	1	0,8 %
Jiným způsobem	1	0,8 %
Celkem	120	100 %

Důležitým ukazatelem u studentů, kteří již byli o SONS nějakým způsobem informováni, bylo zjištění, odkud dané informace nejčastěji čerpali. Respondenti mohli označit více možností, pokud se k nim informace dostaly z různých zdrojů. Z četností jednotlivých odpovědí je patrné, že téměř v polovině případů (48,3 %) studenti informace obdrželi od vyučujícího, jedna čtvrtina informovaných studentů pak získala informace od sociálního pracovníka SONS při pořádané besedě. Ostatní prameny informací (internet, knihovna, letáky aj.) byly zastoupeny maximálně do 10 % četností.

5.2 Rozhodující aspekty při volbě, zda se stát dobrovolníkem

Jak již bylo dříve uvedeno, jasně definované spektrum vykonávaných činností je podle odborníků pro potenciální zájemce o dobrovolnictví jedním z klíčových faktorů pro jejich rozhodnutí. V otázce č. 5 měli tedy respondenti sami označit, co by je nejvíce zajímalo, pokud by uvažovali o svém zapojení do organizované formy dobrovolnické činnosti. Vedle klasických alternativ, které zahrnovaly informace o organizaci, časové náročnosti nebo dalším vzdělávání, jsem do možných odpovědí zařadila také specifickou oblast příběhů klientů, se kterými budou dobrovolníci pracovat. Životní příběhy klientů různých neziskových organizací často vzbuzují u zájemců o dobrovolnictví velký zájem. Touto variantou odpovědi zároveň apeluji na sociální citění a empatii respondentů, jež jsou jakýmsi primárním předpokladem samotného dobrovolnictví, zároveň by měly svým způsobem korespondovat také se zaměřením jejich studia.

Tabulka 5 – Prioritní informace

PRIORITNÍ INFORMACE	ABSOLUTNÍ ČETNOSTI	RELATIVNÍ ČETNOSTI
Informace o náplni práce	72	53,3 %
Příběhy klientů	21	15,6 %
Časová náročnost	14	10,4 %

Informace o organizaci	11	8,2 %
Započítání do praxe	7	5,2 %
Možnost dalšího vzdělávání	6	4,4 %
Odborné vedení	3	2,2 %
Jiné	1	0,7 %
Celkem	135	100 %

Jak vyplývá z tabulky četností, pro více než polovinu všech dotázaných respondentů – 53,3 % - jsou informace o náplni práce dobrovolníka nejdůležitějším aspektem v rámci jejich rozhodovacího procesu. Pro 15,6 % studentů největší význam představují příběhy klientů, se kterými by jako dobrovolníci pracovali. Především časová náročnost pak zajímá celkem 10,4 % respondentů. Ostatní informace už studenty zajímaly méně, pouze jedna studentka uvedla jako rozhodující jinou možnost, a to zda by bylo možno pracovat jako dobrovolník v zahraničí.

Důležitost prvotních informací pro potencionální dobrovolníky je stěžejní pro sestavení obsahu besed se sociálním pracovníkem SONS na školách. Identifikace informačních potřeb studentů má přímý vliv na úspěšnost besedy co do jejich následného rozhodování o zapojení do dobrovolnictví v organizaci, proto jsem se rozhodla význam klíčového faktoru ověřit hypotézou:

H1: V případě, že se studenti rozhodují o svém zapojení do dobrovolnické činnosti, jsou pro ně stěžejní informace o případné náplni jejich práce.

Hypotézu H1 jsem verifikovala pomocí testu dobré shody chí-kvadrát.

H_0 : Všechny informace ohledně dobrovolnické činnosti jsou pro studenty stejně významné.

H_A : Některé informace ohledně dobrovolnické činnosti mají pro studenty větší význam než jiné.

Testování jsem provedla na hladině významnosti 5 % ($\alpha = 0,05$) pro sedm stupňů volnosti ($f = 7$). Kritická hodnota testového kritéria chí-kvadrát pro hladinu významnosti $\alpha = 0,05$ a sedm stupňů volnosti odpovídá hodnotě 14,067 ($\chi^2_{0,05}(7) = 14,067$). Vypočítaná hodnota testového kritéria chí-kvadrát je 222,747 ($\chi^2 = 222,747$). Vypočítaná hodnota testového kritéria chí-kvadrát je větší než hodnota kritická, proto odmítáme nulovou hypotézu a při-

jímáme hypotézu alternativní. Testem dobré shody chí-kvadrát bylo prokázáno, že některé informace ohledně dobrovolnické činnosti mají pro studenty větší význam než jiné.

Potvrdilo se, že při rozhodování studentů o jejich zapojení do dobrovolnické činnosti jsou pro ně stěžejní informace o případné náplni jejich práce.

5.3 Nejsilnější motivační činitele pro zapojení do dobrovolnického programu v SONS Kroměříž na straně organizace

Z předchozí výzkumné otázky jsem se tedy dozvěděla, co studenty nejvíce zajímá, pokud se rozhodují angažovat v dobrovolnictví obecně. Otázka č. 6 je koncipována již zcela konkrétně na dobrovolnou pomoc nevidomým a slabozrakým skrze SONS Kroměříž. Respondenti vybírají z předdefinovaných alternativ a mají označit jeden hlavní motivační aspekt na straně organizace, který sami hodnotí jako rozhodující pro jejich případné zapojení do dobrovolnického programu SONS Kroměříž.

V teoretické části mé diplomové práce věnované motivaci dobrovolníků jsem jmenovala celou řadu motivačních činitelů, které mohou potenciální zájemce o dobrovolnictví oslovit a nejvíce zaujmout na straně organizace. Pro potřeby mého výzkumného šetření jsem na základě zjištěných informací modifikovala jednotlivé činitele tak, aby odpovídaly možnostem pracoviště a zohledňovaly všechny varianty, které SONS Kroměříž může zájemcům o dobrovolnictví nabídnout.

Tabulka 6 – Motivační činitele I

MOTIVAČNÍ ČINITELE	ABSOLUTNÍ ČETNOSTI	RELATIVNÍ ČETNOSTI
Setkání s nevidomým	61	45,2 %
Získání praxe	26	19,2 %
Beseda s pracovníkem SONS	20	14,8 %
Nabídka vzdělávání	9	6,7 %
Perspektiva zaměstnání	5	3,7 %
Zkušenost ze šk. praxe	5	3,7 %
Dobrá zkušenost kamaráda	4	3,0 %
Přátelská atmosféra	4	3,0 %
Odborné vedení	1	0,7 %

Celkem	135	100 %
--------	-----	-------

Na základě setkání s nevidomým člověkem, který dotyčnému přiblíží svůj život, by se pro dobrovolnictví v SONS rozhodlo 45,2 % respondentů. Druhým nejsilnějším motivačním činitelem je podle tabulky četností možnost získání praxe pro budoucí povolání, a to u 19,2 % dotázaných. 14,8 % studentů by pak k dobrovolnictví mohla přesvědčit beseda s pracovníkem SONS, který by jim přiblížil svou práci. Na zjištění statické významnosti těchto ukazatelů jsem se zaměřila v hypotéze č. 2:

H2: Setkání s nevidomým člověkem dominuje jako důvod, proč by se studenti rozhodli vykonávat dobrovolnickou činnost v SONS Kroměříž.

K ověření hypotézy H2 jsem použila test dobré shody chí-kvadrát.

H_0 : Mezi setkáním s nevidomým člověkem a rozhodnutím vykonávat dobrovolnickou činnost v SONS Kroměříž není souvislost.

H_A : Mezi setkáním s nevidomým člověkem a rozhodnutím vykonávat dobrovolnickou činnost v SONS Kroměříž je souvislost.

Testování jsem provedla na hladině významnosti 5 % ($\alpha = 0,05$) pro osm stupňů volnosti ($f = 8$). Kritická hodnota testového kritéria chí-kvadrát pro hladinu významnosti $\alpha = 0,05$ a osm stupňů volnosti odpovídá hodnotě 20,090 ($\chi^2_{0,05}(8) = 20,090$). Vypočítaná hodnota testového kritéria chí-kvadrát je 195,736 ($\chi^2 = 195,736$). Vypočítaná hodnota testového kritéria chí-kvadrát je větší než hodnota kritická, proto odmítáme nulovou hypotézu a přijímáme hypotézu alternativní. Testem dobré shody chí-kvadrát se prokázalo, že mezi setkáním s nevidomým člověkem a rozhodnutím vykonávat dobrovolnickou činnost v SONS Kroměříž je souvislost.

Potvrdilo se, že hlavním důvodem, proč by se studenti rozhodli vykonávat dobrovolnickou činnost právě v SONS Kroměříž, je setkání s nevidomým člověkem, který by jim přiblížil svůj život.

5.4 Motivace a překážky pro zapojení do dobrovolnického programu v SONS Kroměříž na straně respondentů

Prostřednictvím otázky č. 7 se studenti vyjadřovali k tomu, zda by si skutečně SONS Kroměříž pro svou potenciální dobrovolnickou činnost zvolili či nikoliv a z jakého důvodu. V kladné variantě odpovědi otázka do jisté míry kopíruje předchozí, jen s tím rozdílem, že dává respondentům možnost, aby motivující aspekty více rozvedli, případně zahrnuli možnost, kterou otázka č. 6 nenabízela. Záporná alternativa pak navazuje na otázku č. 10, která hovoří o možných bariérách výkonu dobrovolnictví v SONS Kroměříž.

Jak je patrné z následujících tabulek četností, respondenti se při možnosti subjektivního vyjádření zaměřili spíše na obecnou rovinu odpovědi a nezohledňovali tolik specifika zra-
kově postižených, proto získaná data považují spíše za orientační.

Tabulka 7 – Motivační činitele II

MOTIVAČNÍ ČINITELE	ABSOLUTNÍ ČETNOSTI	RELATIVNÍ ČETNOSTI
Zajímavá možnost	23	17,1 %
Chut' pomáhat ZP	17	12,6 %
Místní dostupnost organizace	14	10,4 %
Seznámení s novými lidmi	14	10,4 %
Získání nových zkušeností	8	5,9 %
Praxe pro budoucí zaměstnání	1	0,7 %
Přátelé mezi nevidomými	1	0,7 %
Žádný	57	42,2 %
Celkem	135	100 %

Pro svou dobrovolnickou činnost by si SONS Kroměříž vybralo 57,8 % z celkového počtu 135 dotázaných respondentů. Jako zajímavou možnost dobrovolnictví v SONS Kroměříž hodnotí 17,1 % respondentů, mezi další důležité motivační činitele pak studenti řadí svou chuť pomáhat druhým (12,6 %), příležitost k seznámení s novými lidmi (10,4 %) a na stejné úrovni (10,4 %) ohodnotili místní dostupnost organizace. Pro 5,9 % dotázaných má hlavní význam získání nových zkušeností, okrajově (v 0,7 % případů) se pak vyskytuje

motivace v podobě získání praxe pro budoucí povolání nebo již navázané přátelství s nevidomým člověkem.

Tabulka 8 – Možné bariéry

MOŽNÉ BARIÉRY	ABSOLUTNÍ ČETNOSTI	RELATIVNÍ ČETNOSTI
Jiná oblast zájmu	23	17,1 %
Místní nedostupnost org.	17	12,6 %
Přílišná psych. náročnost	8	5,9 %
Časové důvody	4	2,9 %
Nedostatek informací o org.	3	2,2 %
Již jsem dobrovolník jinde	2	1,5 %
Bariéry neshledává	78	57,8 %
Celkem	135	100 %

Pro svou dobrovolnickou činnost by si naopak SONS Kroměříž nezvolilo 42,2 % z celkového počtu 135 respondentů, a to především z toho důvodu, že mají jinou oblast zájmu (17,1 %) nebo proto, že se organizace nachází daleko od místa jejich bydliště (12,6 %). Pro některé respondenty představuje práce s nevidomými a slabozrakými přílišnou psychickou zátěž (5,9 %), 2,9 % dotázaných pak uvedlo jako hlavní bariéru nedostatek času. Ve 2,2 % případů je hlavní bariérou nedostatek informací o organizaci či vykonávání dobrovolnictví prostřednictvím jiné organizace (1,5 %).

5.5 Preference činností

Spektrum činností, do kterých se dobrovolníci v SONS Kroměříž mohou zapojit, je poměrně široké a podrobně rozpracované v jedné z kapitol teoretické části mé diplomové práce. Dobrovolníci mají jak možnost zapojit se do přímé práce s klienty, tak být nápomocni při pořádání různých akcí, administrativních úkonech aj. Otázkou č. 8 jsem zjišťovala, která z těchto možností je pro studenty atraktivnější.

Tabulka 9 – Preference činností

DRUH ČINNOSTI	ABSOLUTNÍ ČETNOSTI	RELATIVNÍ ČETNOSTI
Přímá práce s klienty	105	77,8 %
Admin. a pomoc. práce	30	22,2 %
Celkem	135	100 %

Více než tři čtvrtiny dotázaných respondentů (77,8 %) by se při vykonávání dobrovolnictví v SONS Kroměříž raději věnovalo přímé práci s klienty, oproti pomocným pracím a administrativním činnostem, kterým by dalo přednost 22,2 % dotázaných. Jelikož právě poptávka po dobrovolnících z řad našich klientů je velmi vysoká, tento ukazatel má pro můj výzkum velký význam a vztahuje se k němu také třetí hypotéza:

H3: Při dobrovolnické činnosti v SONS Kroměříž by většina studentů raději pracovala přímo s klienty, než vykonávala administrativní činnosti a pomocné práce.

Pomocí testu dobré shody chí-kvadrát jsem tuto hypotézu ověřila následovně:

H_0 : Při dobrovolnictví v SONS Kroměříž by studenti stejně rádi pracovali s klienty, jako vykonávali administrativní činnosti a pomocné práce.

H_A : Při dobrovolnictví v SONS Kroměříž by studenti raději pracovali s klienty, než by vykonávali administrativní činnosti a pomocné práce.

Testování jsem provedla na hladině významnosti 5 % ($\alpha = 0,05$) pro jeden stupeň volnosti ($f = 1$). Kritická hodnota testového kritéria chí-kvadrát pro hladinu významnosti $\alpha = 0,05$ a jeden stupeň volnosti odpovídá hodnotě 3,841 ($\chi^2_{0,05}(1) = 3,841$). Vypočítaná hodnota testového kritéria chí-kvadrát je 41,666 ($\chi^2 = 41,666$). Vypočítaná hodnota testového kritéria chí-kvadrát je větší než hodnota kritická, proto odmítáme nulovou hypotézu a přijímáme hypotézu alternativní. Testem dobré shody chí-kvadrát bylo prokázáno, že při dobrovolnictví v SONS Kroměříž by studenti raději pracovali s klienty, než by vykonávali administrativní činnosti a pomocné práce.

Potvrdilo se, že při vykonávání dobrovolnické činnosti v SONS Kroměříž by většina studentů raději pracovala přímo s klienty, než vykonávala administrativní činnosti a pomocné práce.

5.6 Aktivity při práci s klientem

Významnou úlohu při sestavování vhodného programu pro klienta a dobrovolníka hraje obliba vykonávaných činností a zaměření zájmů obou protagonistů. V otázce č. 9 měli respondenti zvolit aktivitu, které by se s klientem nejraději věnovali. Pokud si nevybrali z nabízených možností, mohli navrhnout vlastní alternativu, která by je bavila a zároveň byla vhodná také pro zrakově postiženého.

Tabulka 10 – Preference aktivit s klientem

DRUH AKTIVITY	ABSOLUTNÍ ČETNOSTI	RELATIVNÍ ČETNOSTI
Doprovod na kult., spol. akce	23	17,1 %
Výlety	22	16,3 %
Pomoc v domácnosti	21	15,5 %
Procházky	20	14,8 %
Sportovní aktivity	19	14,1 %
Předčítání knih	19	14,1 %
Pomoc při nakupování	6	4,4 %
Posezení v kavárně	3	2,2 %
Jiné	2	1,5 %
Celkem	135	100 %

Procentuální vyjádření oblíbenosti jednotlivých činností ukazuje na rozmanitou, zároveň však poměrně vyrovnanou stratifikaci zájmů studentů. Mezi preferované aktivity s nevidomými a slabozrakými klienty by řadili nejčastěji doprovody na kulturní a společenské akce (17,1 %), realizaci výletů (16,3 %) nebo například také pomoc v domácnosti (15,5 %). Společné procházky by byly nejoblíbenější činností u 14,8 % respondentů, sportovní aktivity nebo předčítání knih u 14,1 % případů. Méně zastoupená byla obliba činností, jakou je pomoc při nakupování (4,4 %) nebo společné posezení v kavárně (2,2 %). Někteří studenti

(1,5 %) navrhli vlastní volnočasové aktivity, konkrétně hru na hudební nástroj a výrobu keramiky.

Jak již bylo výše zmíněno, zaměření společných aktivit klienta a dobrovolníka musí vycházet z jejich společného zájmu. Z tabulky četností je tedy patrné, že vytvoření různorodého programu či sestavení jednotlivých dvojic by při zapojení studentů pedagogických škol nebyl problém, jak potvrzuje široké spektrum oblíbených činností nebo vlastní kreativita při návrhu jiných než nabízených společných aktivit, při nichž zároveň zohlednili mantinely zrakového postižení.

5.7 Bariéry při rozhodování o zapojení do dobrovolnictví v SONS

Kroměříž

Případné bariéry působící proti rozhodnutí o zapojení do dobrovolnického programu SONS Kroměříž již částečně řešila otázka č. 7, ve které respondenti mohli vyjádřit buď kladné či záporné stanovisko ohledně svého případného zapojení do dobrovolnictví v organizaci. Uváděli však především obecné důvody. 10. otázka se proto zaměřuje již na zcela konkrétní oblasti a možné překážky, se kterými se respondenti mohou skutečně setkat s ohledem na cílovou skupinu a jež si nemuseli při předchozí otázce sami uvědomit. Vedle klasických bariér, jako jsou časová náročnost nebo nedocení odvedené práce, může například některé potencionální dobrovolníky odrazovat nutnost naučit se správnému kontaktu s nevidomým, jiní se mohou zaleknout pocitu zodpovědnosti za nevidomého člověka při průvodcovství aj.

Tabulka 11 – Bariéry pro výkon dobrovolnictví v SONS Kroměříž

MOŽNÉ BARIÉRY	ABSOLUTNÍ ČETNOSTI	RELATIVNÍ ČETNOSTI
Pocit zodpovědnosti za nev.	54	40,0 %
Časová náročnost	36	26,7 %
Nedostatek odborného vedení	13	9,6 %
Obava z kontaktu s nevid.	12	8,9 %
Nedocení odvedené práce	7	5,2 %
Učení kontaktu s nevid.	6	4,4 %
Obava z reakcí okolí	5	3,7 %

Jiné	2	1,5 %
Celkem	135	100 %

Jak potvrzuje tabulka četností, nejvíce obav vyvolává u respondentů pocit zodpovědnosti za nevidomého člověka při průvodcovství – plných 40 %. Na druhém místě – ve 26,7 % případů - studenti uvádějí jako hlavní bariéru pro vykonávání dobrovolnictví v SONS Kroměříž časovou náročnost. Další případné důvody, které potencionální dobrovolníci odrazují, mohou být nedostatek odborného vedení (9,6 %) nebo samotná obava z kontaktu s nevidomou osobou (8,9 %). Nedocení odvedené práce či nutnost učení správnému kontaktu s nevidomým člověkem aj. hodnotí respondenti jako hlavní překážku maximálně v 5,2 %. Významnost jednotlivých aspektů působících proti rozhodnutí zapojit se do dobrovolnictví v SONS Kroměříž zjišťuji v následující hypotéze:

H4: Obavy pramenící z kontaktu a neznalosti práce s cílovou skupinou představují hlavní bariéru při rozhodování o zapojení do dobrovolnické činnosti v SONS Kroměříž.

K její verifikaci jsem použila test dobré shody chí-kvadrát.

H_0 : Všechny uváděné bariéry pro vykonávání dobrovolnictví v SONS Kroměříž jsou pro studenty stejně významné.

H_A : Významnost uváděných bariér pro vykonávání dobrovolnictví v SONS Kroměříž je pro studenty různá.

Testování jsem provedla na hladině významnosti 5 % ($\alpha = 0,05$) pro sedm stupňů volnosti ($f = 7$). Kritická hodnota testového kritéria chí-kvadrát pro hladinu významnosti $\alpha = 0,05$ a sedm stupňů volnosti odpovídá hodnotě 14,067 ($\chi_{2,0,05}(7) = 14,067$). Vypočítaná hodnota testového kritéria chí-kvadrát je 145,889 ($\chi_2 = 222,747$). Vypočítaná hodnota testového kritéria chí-kvadrát je větší než hodnota kritická, proto odmítáme nulovou hypotézu a přijímáme hypotézu alternativní. Testem dobré shody chí-kvadrát bylo prokázáno, že významnost uváděných bariér pro vykonávání dobrovolnictví v SONS Kroměříž je pro studenty různá.

Potvrdilo se, že hlavní bariéru při rozhodování studentů o jejich zapojení do dobrovolnického programu v SONS Kroměříž představují obavy pramenící z kontaktu a neznalosti práce s cílovou skupinou organizace.

5.8 Přínos dobrovolnictví v SONS Kroměříž pro dobrovolníky

Naplnění očekávání těch, kteří se rozhodnou vykonávat dobrovolnou činnost prostřednictvím různých organizací, je stěžejní jak pro dobrovolníka, tak pro organizaci samotnou. Jedině oboustranná spokojenost může vést k dlouhodobější spolupráci a všestrannému užítku. V otázce č. 11 jsem se tedy zaměřila právě na očekávání a subjektivně hodnocený přínos dobrovolnictví v SONS Kroměříž pro respondenty, studenty pedagogických škol. Vedle obecných kritérií, jako jsou smysluplné trávení volného času nebo získání nových poznatků a zkušeností, jsem do variant možných odpovědí zařadila také získání praxe pro budoucí povolání, jelikož jsem předpokládala, že někteří z budoucích absolventů budou mít zájem se danému oboru následně věnovat v praxi, což se také potvrdilo v otázce č. 7, kdy se tato možnost objevila jako jeden z motivačních činitelů.

Tabulka 12 – Přínos dobrovolnictví v SONS Kroměříž pro dobrovolníky

NEJVĚTŠÍ PŘÍNOS	ABSOLUTNÍ ČETNOSTI	RELATIVNÍ ČETNOSTI
Nové zkušenosti a poznatky	44	32,6 %
Pocit užitečnosti	29	21,5 %
Pochopení a tolerance k ZP	20	14,8 %
Smysluplné trávení času	15	11,1 %
Praxe pro budoucí povolání	12	8,9 %
Osobní rozvoj a růst	10	7,4 %
Získání nových kontaktů	3	2,2 %
Navázání nových přátelství	2	1,5 %
Celkem	135	100 %

Téměř pro třetinu všech dotázaných respondentů (32,6 %) jsou nejdůležitější nové zkušenosti a poznatky, které by mohli načerpat skrze dobrovolnictví v SONS Kroměříž. Studenti dále významně hodnotili také pocit vlastní užitečnosti (21,5 %), větší pochopení a toleranci k lidem se zrakovým postižením, které by jim tato dobrovolnická činnost mohla přinést

(14,8 %) nebo smysluplné trávení volného času (11,1 %). Získání praxe pro budoucí povolání by bylo hlavním přínosem pro 8,9 % respondentů. Méně výrazně už se projevuje přínos v podobě osobního rozvoje a růstu (7,4 %) a okrajově pak získání nových kontaktů (2,2 %) nebo navázání nových přátelství (1,5 %).

Ke zjištění, jaký nejvýznamnější přínos spatřují respondenti v dobrovolnictví v SONS Kroměříž, směřuje další hypotéza:

H5: Hlavní přínos dobrovolnické činnosti v SONS Kroměříž spatřují studenti v získání nových zkušeností a poznatků.

Testem dobré shody chí-kvadrát jsem ověřila tuto hypotézu následovně:

H_0 : Mezi jednotlivými přínosy dobrovolnictví ve vnímání studentů není statisticky významný rozdíl.

H_A : Mezi jednotlivými přínosy dobrovolnictví ve vnímání studentů je statisticky významný rozdíl.

Testování jsem provedla na hladině významnosti 5 % ($\alpha = 0,05$) pro sedm stupňů volnosti ($f = 7$). Kritická hodnota testového kritéria chí-kvadrát pro hladinu významnosti $\alpha = 0,05$ a sedm stupňů volnosti odpovídá hodnotě 14,067 ($\chi_{2\ 0,05}(7) = 14,067$). Vypočítaná hodnota testového kritéria chí-kvadrát je 81,829 ($\chi^2 = 81,829$). Vypočítaná hodnota testového kritéria chí-kvadrát je větší než hodnota kritická, proto odmítáme nulovou hypotézu a přijímáme hypotézu alternativní. Testem dobré shody chí-kvadrát bylo prokázáno, že v hodnocení hlavního přínosu dobrovolnictví v SONS Kroměříž je mezi studenty rozdíl.

Potvrdilo se, že hlavní přínos dobrovolnické činnosti v SONS Kroměříž spatřují studenti v získání nových zkušeností a poznatků.

5.9 Dosavadní zkušenost s dobrovolnictvím

Jak již bylo dříve uvedeno, na rozdílnou angažovanost dobrovolníků v závislosti na jejich dosaženém vzdělání ve svém výzkumu odkazují například také Frič a Pospíšilová (2010, s. 23), podle kterých se prokazatelně více v dobrovolnictví angažují lidé s vyšším stupněm dosaženého vzdělání. V poslední otázce svého dotazníkového šetření jsem zkoumala, zda lze toto zjištění aplikovat také na skupiny středoškoláků a studentů VOŠ. Dále mě zajíma-

lo, zda se ve výsledku výzkumu projeví také fakt, že se nejedná o věkově homogenní skupinu.

Tabulka 13 – Dosavadní zkušenost s dobrovolnictvím

ZKUŠENOST S DOBROVOLNICTVÍM	ABSOLUTNÍ ČETNOSTI		RELATIVNÍ ČETNOSTI	
	SŠ	VOŠ	SŠ	VOŠ
Nemá	75	36	84,3 %	78,3 %
Má, nyní není dobrovolník	12	7	13,5 %	15,2 %
Má, nyní je dobrovolník	2	3	2,2 %	6,5 %

Podle uvedených odpovědí se v dobrovolnictví již angažovalo nebo stále angažuje celkem 15,7 % dotázaných studentů SŠ a 21,7 % dotázaných studentů VOŠ. Naopak žádnou dosavadní osobní zkušenost s dobrovolnictvím nemá 84,3 % respondentů ze SŠ a 78,3 % respondentů z VOŠ.

Při formulaci poslední hypotézy jsem tedy brala v úvahu jak odlišný stupeň vzdělání studentů, tak jejich věkovou rozdílnost, na základě které jsem usuzovala, že u starších studentů bude možno předpokládat víc zkušeností s dobrovolnictvím.

H6: Studenti SŠ se v dobrovolnictví angažují méně než studenti VOŠ.

K ověření jsem použila test nezávislosti chí-kvadrát pro čtyřpolní tabulku.

H_0 : Studenti SŠ se v dobrovolnictví angažují stejně jako studenti VOŠ.

H_A : Studenti SŠ se v dobrovolnictví angažují méně než studenti VOŠ.

Testování jsem provedla na hladině významnosti 5 % ($\alpha = 0,05$) pro jeden stupeň volnosti ($f = 1$). Kritická hodnota testového kritéria chí-kvadrát pro hladinu významnosti $\alpha = 0,05$ a jeden stupeň volnosti odpovídá hodnotě 3,841 ($\chi^2_{0,05}(1) = 3,841$). Vypočítaná hodnota testového kritéria chí-kvadrát je 0,749 ($\chi^2 = 0,749$). Vypočítaná hodnota testového kritéria chí-kvadrát je menší než hodnota kritická, proto odmítáme alternativní hypotézu a přijímáme hypotézu nulovou. Testem nezávislosti chí-kvadrát pro čtyřpolní tabulku bylo prokázáno, že studenti SŠ se v dobrovolnictví angažují stejně jako studenti VOŠ.

Nepotvrdilo se, že studenti SŠ se v dobrovolnictví angažují méně než studenti VOŠ.

6 SUMARIZACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

Vzbudit zájem potencionálních dobrovolníků a docílit jejich zapojení do dobrovolnického programu SONS ČR je možné pouze tehdy, pokud jsou informováni o existenci organizace samotné, případně o možnostech svého zapojení. Prvním dílčím cílem mého výzkumného šetření tedy bylo zjistit, do jaké míry jsou studenti pedagogických škol takto informačně vybaveni. Z dat získaných dotazníkovým šetřením vyplývá, že plných 70,4 % dotázaných respondentů má minimálně elementární povědomí o SONS ČR, ať už organizaci znají v globále nebo vědí o fungování oblastního pracoviště přímo v Kroměříži. Zároveň 68,1 % všech respondentů udává přinejmenším okrajovou znalost poskytovaných služeb. Vzhledem k tomu, že SONS ČR svým působením a službami směřuje do sociální oblasti, jež koresponduje se sociálním zaměřením studia pedagogických škol, není překvapivým zjištěním, že 73,3 % těch studentů, kteří byli o SONS ČR nějakým způsobem informováni, získalo kýžené informace ve výuce – buď prostřednictvím vyučujícího či externího přednášejícího, sociálního pracovníka SONS ČR. **Z těchto faktů lze usuzovat, že cílená osvětová činnost se ukazuje jako nejefektivnější způsob, jak rozšířit povědomí o existenci a službách SONS ČR mimo etablovanou skupinu jejich uživatelů.**

Následné stanovení se týkalo toho, jaké informace považují potencionální dobrovolníci globálně za prioritní, pokud se chtějí v dobrovolnictví angažovat. Podle Ochmana a Jordana (1997, s. 13 – 14) je klíčovým faktorem pro získávání dobrovolníků především jejich informovanost a konkrétně vymezený druh činností, na kterých se jako dobrovolníci mohou podílet. Danou skutečnost potvrzují také výsledky mého výzkumného šetření, kdy 53,3 % respondentů považuje za nejdůležitější právě **informace o náplni práce dobrovolníka. Jasně definované spektrum činností a konkrétní představa o tom, co vše může dotýčný jako dobrovolník vykonávat, jsou tedy základními oblastmi, kterým je třeba se při získávání nových dobrovolníků věnovat.** Druhá nejpočetnější skupina (15,6 %) pak hodnotí jako nejvýznamnější příběhy klientů, se kterými by jako dobrovolníci pracovali, což poukazuje na značnou míru empatie a pro-sociálního citění. Uvedené osobnostní předpoklady podle mého názoru souvisejí s volbou a sociálním zaměřením studovaného oboru, takto nastavený hodnotový systém navíc jedince o to více přibližuje k altruistickým ideám samotného dobrovolnictví.

Dalším dílčím cílem mého výzkumného šetření bylo zjištění motivace respondentů pro jejich zapojení do dobrovolnického programu SONS Kroměříž. Nejsilnějším motivačním činitelem pro dobrovolnickou práci je podle Ochmana a Jordana (1997, s. 10) chuť pomáhat. Frič a Pospíšilová (2010, s. 26) však zároveň upozorňují, že obliba vykonávaných činností je dalším stěžejním faktorem pro pomoc druhým bez nároku na honorář. S daným tvrzením korespondují i Výroční zprávy SONS ČR. Z výsledků výzkumného šetření vyplývá, že **nejčastějším motivačním faktorem, který může studenty vést k nezištné pomoci zrakově postiženým v SONS Kroměříž, je setkání s nevidomým člověkem**. Tuto variantu zvolilo 45,2 % respondentů. Mezi hlavní motivační činitele se dále zařadilo získání praxe pro budoucí profesní uplatnění (19,2 %) a beseda s pracovníkem SONS o jeho povolání (14,8 %). Podle kategorizace základních druhů motivací k dobrovolnictví uváděné Fričem (2001, s. 74 – 75) můžeme hovořit o **kombinaci konvenční a reciproční motivace**, morální pohnutky však převažují nad orientací na vlastní prospěch, což lze u studentů sociálních oborů očekávat. Zajímavým společným rysem u triády nejpočetnějších skupin odpovědí je však **vlastní prožitek respondentů**. Jak zprostředkování kontaktu s nevidomým člověkem, tak možnost získání praxe nebo beseda s pracovníkem SONS vyžadují osobní účast či participaci studentů, navíc pro organizaci nepředstavují žádné zásadní finanční zatížení. Možnost praktického využití tohoto poznatku se nabízí v **propojení besedy s pracovníkem SONS za účasti nevidomého člověka**, který by byl ochoten při té příležitosti studentům přiblížit svůj každodenní život. Studenti by si například mohli sami vyzkoušet (či minimálně zhlédnout) ukázkou správného kontaktu s nevidomým, základy průvodcovství aj.

Dotázaní se následně mohli vyjádřit, zda by si skutečně SONS Kroměříž pro vykonávání dobrovolnictví zvolili a z jakého důvodu. Kladně se vyslovilo 57,8 % respondentů, přičemž v 17,1 % hodnotili tuto možnost jako zajímavou, u 17 % vítězila chuť pomáhat zrakově postiženým a pro 10,4 % byla rozhodující místní dostupnost organizace. Stejně početná skupina (10,4 %) uvedla jako nejsilnější motivační faktor seznámení s novými lidmi. Objevila se také motivace v podobě získání nových zkušeností (5,9 %), praxe pro budoucí povolání (0,7 %) a ve stejné míře (0,7 %) zapůsobilo již navázané přátelství s nevidomými. **Konkrétní motivy studentů vesměs korespondují s těmi obecně deklarovanými, při subjektivním hodnocení se však již více projevuje orientace na vlastní zájem**. Tato skutečnost ovšem ani podle Friče a Pospíšilové (2010, s. 25 – 26) nikterak nezpochybnuje

altruismus českých dobrovolníků. Příjemné využití volného času je podle autorů velmi rozšířenou motivací, což ilustrují svým reprezentativním dotazníkovým šetřením realizovaným v roce 2009, na jehož statistické výsledky poukazují: pro 85 % českých dobrovolníků bylo nejdůležitější, aby je vykonávaná práce bavila. Z tohoto důvodu jsem se v následující části svého výzkumu soustředila právě na zjištění, jaká náplň práce by pro dobrovolníky byla nejvíce atraktivní.

Případné eventuality zapojení dobrovolníků v SONS Kroměříž zahrnují jak přímou práci s klienty, tak administrativní činnosti a pomocné práce spojené s chodem organizace. Vzhledem k vysoké poptávce po dobrovolnících stran zrakově postižených je však preference první varianty pro dobrovolnický program SONS stěžejní. Jedním z dílčích cílů výzkumu tedy bylo také zjistit, jaké konkrétní činnosti studenti upřednostňují.

V souvislosti se studovaným oborem respondentů mého výzkumu jsem usuzovala na **výraznější zájem studentů pracovat přímo s klienty**, což se značnou převahou 77,8 % potvrdilo. Administrativní činnosti a pomocné práce upřednostnilo pouze 22,2 % dotázaných. Využití potenciál méně početné skupiny samozřejmě lze různými způsoby, jejichž stručný výčet uvádím v teoretické části své diplomové práce. Pro účely mého výzkumného šetření bylo nyní zásadní zjistit, zda by první, většinová část respondentů při práci s klienty výrazně nepreferovala některé konkrétní činnosti před jinými. Výsledky ukazují na poměrně **vyrovnaný zájem v oblastech volnočasových aktivit a pomoci při každodenních činnostech** – od doprovodů na kulturní a společenské akce (17,1 %), realizaci výletů (16,3 %), pomoc v domácnosti (15,5 %), procházky (14,8 %) až po sportovní aktivity nebo předčítání knih (obojí v 14,1 % případů). Někteří studenti (1,5 %) prokázali vlastní invenci, když navrhli společnou hru na hudební nástroj nebo výrobu keramiky. Sestavení vhodného programu, který by vycházel jak z potřeb zrakově hendikepovaného, tak z oblasti zájmu potencionálních dobrovolníků (a tím tedy zajistil spokojenost obou stran), by tedy nebylo nikterak problematické a pouze se potvrzuje skutečnost, že navzdory omezení v oblasti vizuální percepce jsou nevidomí a slabozrací stejně aktivní lidé jako ti bez zrakových vad. Limity zapříčiněné zrakovým postižením může v mnoha případech zmírnit či pro daný okamžik naprosto odstranit právě dopomoc vidícího.

Protipólem motivace pro zapojení do dobrovolných aktivit v SONS Kroměříž představují bariéry, které potencionální zájemce odrazují. Z tohoto důvodu jsem se ve svém výzkumném šetření soustředila také na to, co by mohlo potencionální dobrovolníky odrazovat. Jak

deklarují výsledky provedeného šetření, **nejvýraznější podíl možných bariér má spojitost s obavami pramenícími z kontaktu a neznalosti práce s cílovou skupinou**: strach z pocitu zodpovědnosti za nevidomého člověka při pohybu venku má 40 % respondentů, samotný kontakt s nevidomým člověkem vyvolává obavy u 8,9 % dotázaných, nutnost naučit se správnému kontaktu s nevidomým pak odrazuje 4,4 % a nevhodných reakcí okolí se bojí 3,7 % studentů. Jelikož však zároveň 45,2 % respondentů uvedlo, že právě setkání s nevidomým člověkem, který by jim přiblížil svůj život, by bylo hlavním důvodem, proč by se chtěli zapojit do dobrovolné pomoci těmto lidem (viz výše), domnívám se, že v jádru se jedná spíše o prvotní a snadno překonatelný ostych než zásadní problém. Právě besedy se sociálním pracovníkem SONS za účasti nevidomého člověka by tuto překážku mohly pomoci odstranit. **Zejména u studentů pedagogických škol se navíc nabízí větší možnost teoretické podpory ohledně zásad správného kontaktu se ZP v hodinách speciální pedagogiky a následné vykonávání odborné praxe na specializovaných pracovištích** (SONS ČR, TyfloCentrum, TyfloServis), kde studenti získané teoretické poznatky mohou aplikovat v přímém styku se zrakově hendikepovanými.

Získání dobrovolníků je zásadním, avšak teprve prvním krokem v celém procesu. Navázání dlouhodobé spolupráce lze docílit pouze v případě, že se podaří naplnit osobní očekávání a využít nabízený potenciál nezištně pomáhajících. Na podpůrný efekt těchto aspektů poukazuje také Tošner a Sozanská (2002, s. 55), kteří se odvolávají na výzkumy realizované u nás i v zahraničí. I mě zajímalo, jaká očekávání mají studenti pedagogických škol od dobrovolnictví v SONS Kroměříž a zda jsou jejich představy reálné, což bylo dalším cílem mého výzkumu. **Podle provedeného šetření spatřují studenti hlavní přínos v získání nových zkušeností (32,6 %)**. Významné je pro respondenty dále **naplnění pocitu užitečnosti (21,5 %)**, **větší pochopení a tolerance ke zrakově postiženým (14,8 %)**, smysluplné trávení volného času (11,1 %) nebo získání praxe pro budoucí povolání (8,9 %) a osobní rozvoj (7,4 %). U malého procenta dotázaných bylo prioritou navázání nových kontaktů (2,2 %) či přátelství (1,5 %). Všechna uvedená očekávání stojí na reálném podkladě, což může jen přispět k vytvoření oboustranně uspokojivé a dlouhodobé spolupráce. Jako velmi pozitivní zároveň hodnotím fakt, že třetí nejpočetnější kritérium se dotýká přímo komunity zrakově hendikepovaných.

Rozvoj sociální kreativity a aktivizace sil každého vychovávaného je podle Krause (2008, s. 44–45) centrálním tématem sociální pedagogiky. Také Motyčka (2011, s. 16) je toho

názoru, že výchova k dobrovolnictví by měla být součástí tzv. skrytého kurikula, měla by se objevovat ve všech předmětech školní výuky a zároveň by měla být založena na příkladu samotných pedagogů. V závěru svého dotazníkového šetření jsem se zaměřila na otázku dosavadní pro-sociální angažovanosti respondentů a následné porovnání rozdílu mezi skupinami studentů SŠ a VOŠ. Podle oficiálně proklamovaných zjištění Friče a Pospíšilové (2010, s. 23) má totiž fenomén dobrovolnictví úzkou souvislost s dosaženým vzděláním, přičemž lidé s vyšším stupněm dosaženého vzdělání se angažují ve větší míře než ti se vzděláním nižším. Mnou získaná data ukazují, že v oblasti dobrovolnictví bylo (případně stále je) aktivních 15,7 % středoškolských studentů a 21,7 % studentů VOŠ, což v porovnání mezi těmito dvěma skupinami nepředstavuje statisticky významný rozdíl. **Preferovat tak při oslovování s nabídkou zapojení do dobrovolnického programu SONS Kroměříž studenty VOŠ se jeví spíše jako kontraproduktivní, jelikož už studenti SŠ projevují značnou míru zájmu a angažovanosti.** Jelikož Frič a Pospíšilová (2010, s. 19-28) ve svém výzkumu srovnávali skupiny se základním, středoškolským a vysokoškolským vzděláním, vysvětlují si méně markantní rozdíl výsledného poměru svého šetření větší blízkostí stupňů středoškolského a vyššího odborného vzdělání. Zkreslení výsledků mohlo být dále zapříčiněno příbuzností studovaných oborů.

ZÁVĚR

Ve své diplomové práci jsem se zabývala organizovanou formou dobrovolnické činnosti ve prospěch komunity nevidomých a slabozrakých. Při výkonu svého povolání se ze strany našich klientů setkávám s velkým zájmem o navázání kontaktu s případnými dobrovolníky, těch je však neustále nedostatek. Z tohoto důvodu jsem se ve své práci blíže zaměřila na zkoumání problematiky motivace studentů pedagogických škol k jejich zapojení do dobrovolnického programu SONS Kroměříž. Výsledky mého výzkumného šetření bych v praxi ráda využila nejen já, nýbrž (v případě projeveného zájmu) postoupila také ostatním oblastním pracovištím SONS ČR, která se potýkají se stejným nedostatkem aktivních dobrovolníků.

Hlavním cílem mnou provedeného výzkumu bylo zjistit, jaké jsou nejvýznamnější motivační faktory studentů pedagogických škol pro jejich zapojení do dobrovolnického programu SONS Kroměříž. Realizované šetření prokázalo, že u studentů převažuje forma konvenční motivace nad reciproční, přičemž se výrazně projevuje také efekt „vlastního prožitku“. Nejlepší cesta, jak studenty zaujmout, se proto jeví v kombinaci odborné besedy se sociálním pracovníkem SONS, který studentům zprostředkuje potřebné teoretické informace o organizaci, poskytovaných službách a náplni práce dobrovolníka, s účastí nevidomého člověka, který by přítomným přiblížil svůj každodenní život a názorně jim předvedl alespoň některé zásady správného kontaktu se zrakově hendikepovaným.

S otázkou motivace úzce souvisí také identifikace případných bariér. Ne zcela překvapivě většina obav měla nějakou spojitost právě s kýženou cílovou skupinou organizace – ať už se jednalo o strach ze zodpovědnosti za nevidomého člověka při průvodcovství, nevhodných reakcí okolí nebo nutnosti naučit se zásadám správného kontaktu s nevidomým. Zároveň však většina studentů hodnotila setkání s nevidomým člověkem jako důvod, proč by se rozhodli zrakově postiženým pomáhat. Lze tedy usuzovat, že výše navrhaný způsob strategie získávání dobrovolníků může v sekundárním důsledku působit na odstranění nejpodstatnějších bariér.

Diplomová práce splnila cíl, který jsem si v jejím úvodu kladla. Věřím, že získané informace poslouží k praktickému využití na více oblastních pracovištích SONS ČR a že navrhaný postup bude možno aplikovat také na jiných než pedagogických školách.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] ANNAN, Kofi, 2001 cit. podle KRAUS, Blahoslav, 2008. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-383-3.
- [2] AUTRATA, Rudolf a Jana VANČUROVÁ, 2002. *Nauka o zraku*. Brno: Institut pro další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví v Brně. ISBN 80-7013-362-7.
- [3] BAČUVČÍK, Radim, ©2011. *Marketing neziskových organizací*. Zlín: VeRBuM. ISBN 978-80-87500-01-9.
- [4] BUBENÍČKOVÁ, Hana, Petr KARÁSEK a Radek PAVLÍČEK, 2012. *Kompenzační pomůcky pro uživatele se zrakovým postižením*. Brno: TyfloCentrum Brno, o.p.s. ISBN 978-80-260-1538-3.
- [5] ČEPELKA, Oldřich, 1997 cit. podle BAČUVČÍK, Radim, ©2011. *Marketing neziskových organizací*. Zlín: VeRBuM. ISBN 978-80-87500-01-9.
- [6] ČESKO. Zákon č. 198 ze dne 24. dubna 2002 o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě). In *Sbírka zákonů České republiky*. 2002, částka 82, s. 1. ISBN 1210-4817. Dostupné také z: http://www.msmt.cz/file/16274_1_1/
- [7] DRÁBEK, Tomáš, 2013. *Partnerský a sexuální život osob se zdravotním postižením – publikace pro odborné sociální poradenství*. Praha: Svaz tělesně postižených v České republice. ISBN 978-80-260-5281-4.
- [8] FORET, Miroslav, 2008. *Marketing pro začátečníky*. Brno: Computer Press. ISBN 978-80-251-1942-6.
- [9] FRIČ, Pavol, 2001. Proletářský altruismus a dobrovolnictví v ČR. In: *Sborník konference Dobrovolnictví a dárcovství. Obnova občanských ctností*. Kroměříž: Klub UNESCO Kroměříž a HESTIA - Národní dobrovolnické centrum Praha, s. 71-75.
- [10] FRIČ, Pavol a kol., 2000 cit. podle TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ, 2002. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-178-6.
- [11] FRIČ, Pavol a Tereza POSPÍŠILOVÁ, 2010. Vzory a hodnoty dobrovolnictví. In: *Sborník konference Dobrovolnictví v české společnosti – současnost a perspektivy*.

- Kroměříž: Klub UNESCO Kroměříž a HESTIA - Národní dobrovolnické centrum Praha, s. 19-28.
- [12] GAVORA, Peter, ©2010. *Úvod do pedagogického výzkumu. Druhé, rozšířené vydání*. 2. vyd. Brno: Paido. ISBN 978-80-7315-185-0.
- [13] HEŘMÁNKOVÁ, Jana a Josef BOČEK, 2010. Evropský rok dobrovolných činností na podporu aktivního občanství. In: *Sborník konference Dobrovolnictví v české společnosti – současnost a perspektivy*. Kroměříž: Klub UNESCO Kroměříž a HESTIA - Národní dobrovolnické centrum Praha, s. 32-33.
- [14] CHRÁSKA, Miroslav, 2007. *Metody pedagogického výzkumu. Základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1369-4.
- [15] JESENSKÝ, Ján, 1988 cit. podle JESENSKÝ, Ján a kolektiv, 1995. *Kontrapunktů integrace zdravotně postižených*. Praha: Karolinum. ISBN 80-7184-030-0.
- [16] JESENSKÝ, Ján, 1993 cit. podle JESENSKÝ, Ján a kolektiv, 1995. *Kontrapunktů integrace zdravotně postižených*. Praha: Karolinum. ISBN 80-7184-030-0.
- [17] JESENSKÝ, Ján a kolektiv, 1995. *Kontrapunktů integrace zdravotně postižených*. Praha: Karolinum. ISBN 80-7184-030-0.
- [18] JESENSKÝ, Ján a kol., 2007. *Prolegomena systému tyflorehabilitace a metodiky tyflorehabilitačních výcviků*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského. ISBN 978-80-86723-49-5.
- [19] KLÉGROVÁ, Alžběta a Lucie ŠORMOVÁ, 2006. *Dobrovolnictví*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. ISBN 80-86991-68-7.
- [20] KOŘÍNKOVÁ, Ivana, 2010. Dobrovolnictví ve zdravotnictví – současný stav a výhled. In: *Sborník konference Dobrovolnictví v české společnosti – současnost a perspektivy*. Kroměříž: Klub UNESCO Kroměříž a HESTIA - Národní dobrovolnické centrum Praha, s. 48-49.
- [21] KOLEKTIV, Autorů, et al., 2001. *Dobrovolníci v neziskových organizacích*. Praha: Informační centrum neziskových organizací, o.p.s. ISBN 80-86423-05-0.
- [22] KRAUS, Blahoslav, 2008. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-383-3.

- [23] KOTLER, Philip, 1992 cit. podle BAČUVČÍK, Radim, ©2011. *Marketing neziskových organizací*. Zlín: VeRBuM. ISBN 978-80-87500-01-9.
- [24] LINDAHL, E. Wesley, ©2010. *Principles of Fundraising: Theory and Practice*. LLC: Jones and Bartlett Publishers. ISBN 978-0-7637-5914-8.
- [25] MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-549-0.
- [26] MICHÁLEK, Miroslav, 2002. Dobrovolnictví v osobní asistenci pro nevidomé. In: *Sborník referátů z 11. konference Klubu UNESCO v Kroměříži. Dobrovolníci v zařízení sociální a zdravotní péče*. Kroměříž: Klub UNESCO Kroměříž a HESTIA - Národní dobrovolnické centrum Praha, s. 36-38.
- [27] MICHÁLEK, Miroslav a Jana VONDRÁČKOVÁ, 2013. *Praktická pomoc lidem ztrácejícím zrak*. Praha: Okamžik – sdružení nejen pro podporu nevidomých. ISBN 978-80-86932-35-4.
- [28] MICHALOVÁ, Valéria, 1999 cit. podle FORET, Miroslav, 2008. *Marketing pro začátečníky*. Brno: Computer Press. ISBN 978-80-251-1942-6.
- [29] MOTYČKA, Pavel, 2011. Výchova k dobrovolnictví. In: *Sborník konference Dobrovolnictví – opora občanské společnosti*. Kroměříž: Klub UNESCO Kroměříž a HESTIA - Národní dobrovolnické centrum Praha, s. 16-18.
- [30] NOVOSAD, Libor, 2009 cit. podle DRÁBEK, Tomáš, 2013. *Partnerský a sexuální život osob se zdravotním postižením – publikace pro odborné sociální poradenství*. Praha: Svaz tělesně postižených v České republice. ISBN 978-80-260-5281-4.
- [31] OCHMAN, Malgorzata a Pawel JORDAN, 1997. *Volunteers: a valuable source of help*. USA: The Johns Hopkins University Institut for Policy Studies. ISBN 1-886333-29-7.
- [32] *Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace*, 2003. Praha: HESTIA - Národní dobrovolnické centrum. Nепublikováno. Materiál pro vnitřní potřebu.
- [33] REID, D. Robert a David C. BOJANIC, ©2010. *Hospitality Marketing Management*. 5th ed. New Jersey: John Wiley & Sons. ISBN 978-0-470-08858-6.

- [34] SOLAROVÁ, Světluše, 1975. cit. podle JESENSKÝ, Ján a kol., 2007. *Prolegomena systému tyflorehabilitace a metodiky tyflorehabilitačních výcviků*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského. ISBN 978-80-86723-49-5.
- [35] ŠEDIVÝ, Marek a Olga MEDLÍKOVÁ, ©2011. *Úspěšná nezisková organizace. 2., aktualizované a doplněné vydání*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-4041-6.
- [36] ŠIKLOVÁ, Jiřina, 2011. Dobrovolnictví – opora občanské společnosti. In: *Sborník konference Dobrovolnictví – opora občanské společnosti. Čeho jsme dosáhli, kam směřujeme*. Kroměříž: Klub UNESCO Kroměříž a HESTIA - Národní dobrovolnické centrum Praha, s. 19-22.
- [37] TOMEK, Gustav a Věra VÁVROVÁ, 1999. *Malý výkladový slovník marketingu*. 2. rozš. vyd. Praha: A plus. ISBN 80-902514-1-2.
- [38] TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ, 2002. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-178-6.
- [39] TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ, 2002 cit. podle BAČUVČÍK, Radim, ©2011. *Marketing neziskových organizací*. Zlín: VeRBuM. ISBN 978-80-87500-01-9.
- [40] *Výroční zpráva za rok 2010*, 2011. Praha: Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR. Nepublikováno. Materiál pro vnitřní potřebu.
- [41] *Výroční zpráva za rok 2011*, 2012. Praha: Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR. Nepublikováno. Materiál pro vnitřní potřebu.
- [42] *Výroční zpráva za rok 2012*, 2013. Praha: Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR. Nepublikováno. Materiál pro vnitřní potřebu.
- [43] VYSEKALOVÁ, Jitka, Pavel STRNAD a Jaruše VYDROVÁ, ©1997. *Základy marketingu pro střední odborné školy*. Praha: Fortuna. ISBN 80-7168-419-8.
- [44] WIENER, Pavel a kol., 2007. *Základy komunikace se zrakově postiženými*. Vyd. 2. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. ISBN 978-80-86991-12-2.

INTERNETOVÉ ZDROJE:

- [45] BÍLÁ PASTELKA, © 2014. Výnosy sbírky a jejich využití. [online]. [cit. 2014-01-02]. Dostupné z: <http://www.bilapastelka.cz/index.php/o-bile-pastelce/vynosy-sbirky-a-jeji-vyuziti>.
- [46] POSPÍŠILOVÁ, Tereza, 2011. Dobrovolnictví v České republice před rokem 1989: diskurzy, definice, aktualizace. *Sociologický časopis / Czech Sociological Review* [online]. 47 (5): 887-910 [cit. 2013-10-12]. Dostupné z: <http://sreview.soc.cas.cz/cs/issue/120-sociologicky-casopis-czech-sociological-review-5-2011/2165>.
- [47] SONS ČR, © 2002-2013. Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR. [online]. [cit. 2013-11-21]. Dostupné z: <http://www.sons.cz/index.php>.
- [48] *Stanovy Sjednocené organizace nevidomých a slabozrakých ČR*, 2010. In: sons.cz. [online]. [cit. 2013-11-21]. Dostupné z: <http://www.sons.cz/docs/index.php>.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

AGNES	Agentura neziskového sektoru
KP	Kompenzační pomůcky
NROS	Nadace rozvoje občanské společnosti
PR	Public relations
SIA	Středisko integračních aktivit
SONS	Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých
ZP	Zrakově postižený

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1: Organizační schéma SONS ČR.....	27
--	----

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 – Výběrový soubor	44
Tabulka 2 – Povědomí respondentů o SONS ČR.....	46
Tabulka 3 – Znalost poskytovaných služeb	47
Tabulka 4 – Prameny získávání informací.....	47
Tabulka 5 – Prioritní informace.....	48
Tabulka 6 – Motivační činitelé I.....	50
Tabulka 7 – Motivační činitelé II	52
Tabulka 8 – Možné bariéry.....	53
Tabulka 9 – Preference činností	54
Tabulka 10 – Preference aktivit s klientem	55
Tabulka 11 – Bariéry pro výkon dobrovolnictví v SONS Kroměříž	56
Tabulka 12 – Přínos dobrovolnictví v SONS Kroměříž pro dobrovolníky	58
Tabulka 13 – Dosavadní zkušenost s dobrovolnictvím	60

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha PI: Vzor dotazníku

PŘÍLOHA P I: VZOR DOTAZNÍKU

DOTAZNÍK

Vážené studentky, vážení studenti,

jmenuji se Erika Hanzalová a chtěla bych Vás touto cestou požádat o vyplnění následujícího dotazníku, který bude sloužit jako podklad praktické části mé diplomové práce. Předložený dotazník je anonymní a jeho vyplnění Vám zabere maximálně 10 minut.

Předem děkuji za Vámi vynaložený čas a ochotu ke spolupráci.

1. Jsem student/ka

- SŠ
- VOŠ

2. Znáte Sjednocenou organizaci nevidomých a slabozrakých (dále jen SONS)?

- Ano
- Ano, ale nevím, že má oblastní pracoviště také v Kroměříži
- Ne

3. Víte, jaké služby SONS poskytuje?

- Ano
- Ano, ale pouze okrajově
- Ne

4. Pokud SONS znáte, odkud jste tyto informace získal/a?

- Od vyučující/ho ve škole
- Na besedě s pracovníkem SONS
- Z informačního letáku SONS
- Na internetu
- V knihovně
- Od očního lékaře
- Od rodiny nebo přátel
- Od zřetově postiženého
- Jiným způsobem (prosím, uveďte):

5. Pokud byste se chtěl/a stát dobrovolníkem, jaké informace byste pro své rozhodnutí především potřeboval/a? (Označte jednu nejdůležitější možnost.)

- Informace o organizaci
- Informace o náplni práce
- Informace o časové náročnosti
- Příběhy klientů, se kterými budu pracovat
- Zda budu odborně veden/a při práci s klienty
- Možnosti případného dalšího vzdělávání/kurzů, které daná organizace dobrovolníkům nabízí (kurzy, školení)
- Možnosti započítání dobrovolnictví jako praxe
- Jiné (prosím, uveďte):

6. Co by Vás nejvíce přesvědčilo rozhodnout se pro vykovávání dobrovolnické činnosti v SONS Kroměříž? (Označte jednu nejdůležitější možnost.)

- Setkání s nevidomým člověkem, který mi přiblíží svůj život

- Beseda s pracovníkem SONS, který mi přiblíží svou práci
- Odborné vedení zaměstnancem
- Nabídka vzdělávacích kurzů a školení, které dobrovolníkům bezplatně organizace poskytuje
- Možnost získání praxe pro budoucí povolání
- Perspektiva následného získání zaměstnání na tomto pracovišti
- Předchozí zkušenost na pracovišti při vykonávání školní praxe
- Přátelská atmosféra na pracovišti
- Dobrá zkušenost kamaráda/známého s vykonáváním dobrovolné pomoci v SONS Kroměříž
- Jiný důvod (prosím, uveďte):

7. Vybral/a byste si pro svou dobrovolnickou činnost SONS Kroměříž a z jakého důvodu?

- Ano, protože (prosím, uveďte):
- Ne, protože (prosím, uveďte):

8. Pokud byste se rozhodl/a pro dobrovolnictví v SONS Kroměříž, raději byste:

- Pracoval/a přímo s klienty
- Vykonával/a pouze administrativní činnost a pomocné práce

9. Pokud byste se rozhodl/a pro dobrovolnou pomoc lidem se zrakovým postižením, které aktivity vykonávané s klienty SONS by Vám byly nejbližší? (Označte jednu variantu.)

- Doprovody na různé kulturní a společenské akce
- Realizace výletů
- Sportovní aktivity (plavání, posilovna, jízda na dvojkole)
- Drobná pomoc v domácnosti

- Pomoc při nakupování
- Procházky
- Posezení v kavárně
- Předčítání knih
- Jiné volnočasové aktivity (prosím, uveďte):

10. Co by Vás na práci dobrovolníka v SONS Kroměříž naopak nejvíce odrazovalo/odrazuje? (Označte jednu nejdůležitější možnost.)

- Časová náročnost
- Nutnost naučit se správnému kontaktu s nevidomými klienty
- Obava ze samotného kontaktu s nevidomými klienty
- Pocit zodpovědnosti za nevidomého člověka při pohybu venku (strach z úrazu)
- Obava z nevhodných reakcí okolí
- Nedostatek odborného vedení ze strany vedoucího pracovníka organizace
- Nedocení odvedené práce
- Jiné (prosím, uveďte):

11. Jaký největší přínos spatřujete ve vykonávání dobrovolnictví v SONS Kroměříž? (Označte jednu nejdůležitější možnost.)

- Navázání nových přátelství
- Získání nových kontaktů
- Smysluplné využití volného času
- Pocit vlastní užitečnosti
- Získání nových zkušeností a poznatků
- Možnost osobního rozvoje a růstu

- Získání praxe pro budoucí zaměstnání
- Větší pochopení a tolerance k lidem se zrakovým postižením
- Jiné (prosím, uveďte):

12. Osobní zkušenost s dobrovolnictvím:

- Mám, momentálně pracuji jako dobrovolník v
- Mám, ale v současné době jako dobrovolník nepracuji
- Nemám, nikdy jsem jako dobrovolník nepracoval/a