

Dobrovolnictví v azylových domech pro matky s dětmi

Bc. Jana Hefková

Diplomová práce
2018



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Ústav pedagogických věd
akademický rok: 2017/2018

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Jana Hefková**
Osobní číslo: **H160264**
Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Dobrovolnictví v azylových domech pro matky s dětmi**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti sociální práce, dobrovolnictví a azylových domů.
Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.
Realizace kvalitativního výzkumu s využitím metody polostrukturovaného rozhovoru.
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:

FRIČ, Pavol a Tereza POSPÍŠILOVÁ. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století. Praha: Agnes, 2010. ISBN 978-80-903696-8-9.

HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.

MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

MATULAYOVÁ, Tatiana, Pavlína JURNÍČKOVÁ a Jakub DOLEŽEL. Motivace k dobrovolnictví. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2016. ISBN 978-80-244-5110-7.

ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

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

Vedoucí diplomové práce: **PhDr. Helena Skarupská, Ph.D.**

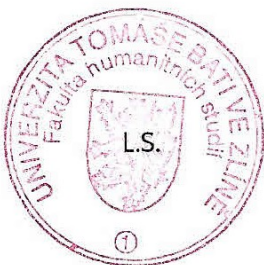
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **1. prosince 2017**

Termín odevzdání diplomové práce: **20. dubna 2018**

Ve Zlíně dne 1. prosince 2017


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 6. 4. 2018

.....


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). *Odpírá-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 výdělků jim 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 vyšší výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

ABSTRAKT

Diplomová práce je zaměřena na zjištění přínosu a vlivu na pracovníky, klienty a dobrovolníky azylových domů v Uherském Brodě, Vsetíně a Valašském Meziříčí. Práce má část teoretickou a část praktickou. V teoretické části jsou definovány základní pojmy dobrovolnictví v sociálních službách, jeho přínosy i úskalí a popisuje základní prvky vedení dobrovolnictví v sociální službě. Praktická část zahrnuje kvalitativní výzkum, ve kterém jsou pomocí polostrukturovaného rozhovoru vyjádřena zjištění současného stavu spolupráce s dobrovolníky a analýza potřebnosti dobrovolníků pro tyto organizace. Práce přispěla k objasnění potřeb a přání klientů i zaměstnanců služby. Jednoznačně prokázala jejich zájem o dobrovolnickou službu. Získané poznatky práce mohou přispět k dalšímu rozvoji dobrovolnictví v sociálních službách obecně, ale i pro dané organizace.

Klíčová slova: dobrovolník, dobrovolnictví, motivace, koordinátor, klient, azylový dům

ABSTRACT

The thesis is focused to express perception of benefits and impact on workers, clients and volunteers in the Asylum centres in Uherský Brod, Vsetín and Valašské Meziříčí. The thesis has two parts - theoretical and practical. In the theoretical part are mentioned basic concepts of volunteering in social services, its benefits and pitfalls slowing development of leadership of volunteering in social service in general. The practical part includes qualitative research in which are in a semistandardized interview reflection findings of present state of cooperation with volunteers and analysis of needs of volunteers. The thesis has helped to clarify the needs and wishes of users and employees in the Centre. They clearly demonstrated their interest in the volunteering service. Such acquired knowledge can contribute to further development of volunteering in social services in general, as well as for the organizations themselves.

Keywords: volunteer, voluntary works, motivation, coordinator, client, sanctuary for single

Touto cestou bych ráda poděkovala PhDr. Heleně Skarupské, Ph.D. za odborné vedení diplomové práce, za její ochotu a vstřícnost, za všechny poskytnuté rady, informace a připomínky. Dále chci poděkovat sociálním pracovníkům, koordinátorům, dobrovolníkům a také klientům, kteří mi poskytli potřebné podklady k tvorbě výzkumu k diplomové práci. Zároveň bych ráda poděkovala své rodině za jejich podporu a pomoc po celou dobu mého studia.

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

OBSAH

OBSAH	8
ÚVOD	10
I. TEORETICKÁ ČÁST	12
1 DOBROVOLNICTVÍ A DOBROVOLNÍK	13
1.1 DOBROVOLNICTVÍ	13
1.2 DOBROVOLNÍK.....	18
1.2.1 MOTIVACE DOBROVOLNÍKŮ	19
1.2.2 ČINNOST KOORDINÁTORA.....	22
1.2.3 MENTORING	24
2 PRÁVNÍ ÚPRAVA DOBROVOLNICTVÍ	25
2.1 PRÁVNÍ ÚPRAVA V ČESKÉ REPUBLICE – ZÁKON Č. 198/2002 SB., O DOBROVOLNICKÉ SLUŽBĚ	25
2.2 NOVELA ZÁKONA O DOBROVOLNICKÉ SLUŽBĚ PROVEDENÁ ZÁKONEM Č. 86/2014 SB.	30
2.3 KRITIKA PO NOVELE ZÁKONA O DOBROVOLNICKÉ SLUŽBĚ	31
3 ROLE DOBROVOLNÍKA V AZYLOVÝCH DOMECH	33
3.1 POSTAVENÍ DOBROVOLNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	33
3.1.1 ZÁKON Č. 108/2006 SB., O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	34
3.2 ZÍSKÁVÁNÍ A SUPERVIZE DOBROVOLNÍKŮ, PROGRAM PĚT P, PŘÍNOS DOBROVOLNICKÉ ČINNOSTI.....	34
3.2.1 ZÍSKÁVÁNÍ DOBROVOLNÍKŮ	35
3.2.2 SUPERVIZE.....	37
3.2.3 PROGRAM PĚT P	38
3.2.4 PŘÍNOS DOBROVOLNICKÉ ČINNOSTI.....	39
3.3 SYNDROM VYHOŘENÍ	40
3.3.1 CO JE SYNDROM VYHOŘENÍ	40
3.3.2 TYPICKÉ PŘÍZNAKY A VÝVOJ	41
3.3.3 JAK SE BRÁNIT VYHOŘENÍ.....	41
4 ÚKOLOVĚ ORIENTO VANÝ PŘÍSTUP A METODA REŽIMOVÁ JAKO VYBRANÉ METODY PRO PRÁCI DOBROVOLNÍKA V AZYLOVÝCH DOMECH	43
4.1 ÚKOLOVĚ ORIENTO VANÝ PŘÍSTUP.....	43
4.2 METODA REŽIMOVÁ.....	44
5 SEZNÁMENÍ S VYBRANÝMI AZYLOVÝMI DOMEY	45
5.1 AZYLOVÝ DŮM PRO MATKY S DĚTMI V TÍSNI V UHERSKÉM BRODĚ	45
5.1.1 POSLÁNÍ, CÍLE A PRINCIPY AZYLOVÉHO DOMU	46
5.1.2 PRŮBĚH SLUŽBY AZYLOVÉHO DOMU	47
5.1.3 MATERIÁLNÍ A TECHNICKÉ VYBAVENÍ AZYLOVÉHO DOMU A CENÍK	47
5.2 AZYLOVÝ DŮM PRO MATKY S DĚTMI VE VSETÍNĚ	48

5.2.1 POSLÁNÍ, CÍLE A PRINCIPY AZYLOVÉHO DOMU	48
5.2.2 PRŮBĚH SLUŽBY AZYLOVÉHO DOMU	49
5.3 AZYLOVÝ DŮM PRO MATKY S DĚTMI VE VALAŠSKÉM MEZIRÍČÍ	50
5.3.1 POSLÁNÍ, CÍLE A ZÁSADY AZYLOVÉHO DOMU	50
5.3.2 PRŮBĚH SLUŽBY AZYLOVÉHO DOMU	51
5.3.3 MATERIÁLNÍ A TECHNICKÉ VYBAVENÍ AZYLOVÉHO DOMU A CENÍK	51
II. PRAKTICKÁ ČÁST.....	53
6 PROJEKT VÝZKUMU.....	54
6.1 CÍL VÝZKUMU A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	54
6.2 METODOLOGIE.....	54
6.2.1 KVALITATIVNÍ VÝZKUM	54
6.2.2 ZAKOTVENÁ TEORIE	55
6.2.3 ROZHOVOR A ETIKA.....	56
6.2.4 TRIANGULACE	57
6.2.5 VÝZKUMNÝ SOUBOR.....	57
7 ANALÝZA VÝZKUMNÝCH DAT	59
7.1 VYHODNOCENÍ ROZHOVORŮ	59
7.1.1 KATEGORIE „GENERAČNÍ INFORMOVANOST“	59
7.1.2 KATEGORIE „CO OČEKÁVÁM“	61
7.1.3 KATEGORIE „ARGUMENTY PRO PRÁCI“	62
7.1.4 KATEGORIE „MÁ NÁPLŇ PRÁCE“	64
7.1.5 KATEGORIE „CO MI TO PŘINÁŠÍ? “	66
7.1.6 KATEGORIE „PROBLÉM ZNEUŽITÍ VOLNÉHO ČASU “	68
7.2 SHRNUÍ VÝSLEDKŮ OTEVŘENÉHO KÓDOVÁNÍ.....	70
7.3 AXIÁLNÍ KÓDOVÁNÍ.....	72
7.4 SELEKTIVNÍ KÓDOVÁNÍ.....	74
7.5 ZÁVĚREČNÉ SHRNUÍ.....	75
7.6 DOPORUČENÍ PRO PRAXI	78
ZÁVĚR	79
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	81
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	87
SEZNAM OBRÁZKŮ	88
SEZNAM TABULEK.....	89
SEZNAM PŘÍLOH.....	90

ÚVOD

V reálném životě někdy nastává situace, kdy rodina nedokáže řešit své problémy vlastními silami, ocitne se v krizi a je nucena vstoupit do oblasti sociálních služeb. Jednou z možností řešení této situace je azylové bydlení pro matky s dětmi. Vzhledem k náročnosti práce sociálních pracovníků v azylových domech (v textu také AD) není možné všechno řešit jen vlastními silami a často je nutná pomoc ze strany dobrovolníků. Dobrovolnictví je součástí běžného života, v řadě zemí světa je považováno za jednu z občanských ctností. V naší zemi je dobrovolnictví chápáno jako činnosti hodící se pro osamělé nebo jinak postižené lidi. V České republice se stále o dobrovolnictví moc nemluví, i když prokazatelně existuje. Bohužel zde přetrvává názor z dob socialismu, kdy dobrovolník byl svazák, pomáhající budovat socialistické hospodářství, nebo řádová sestra, která tuto pomoc vnímala jako svoje životní poslání. Vzhledem k těmto pokřiveným názorům je třeba zjistit o dobrovolnictví objektivní pravdu. Především výzkumy ukázaly, že nejlepšími dobrovolníky jsou humanisticky orientovaní jedinci, většinou se angažující i v jiných aktivitách. Je třeba zdůraznit, že se jedná o veřejně prospěšné dobrovolnictví na základě smlouvy a ne o „sousedskou výpomoc“. Činnost dobrovolníků by měla být koordinována určeným pracovníkem. Ve světě k tomu vznikl nový obor management dobrovolnictví.

I v naší společnosti nabývá dobrovolnictví stále většího významu a důležitosti. Mezi významné oblasti dobrovolnictví patří i práce v azylových domech pro matky s dětmi. Dobrovolníci zde pomáhají matkám při výchově a vzdělávání jejich dětí.

Cílem diplomové práce je zjištění významu práce dobrovolníků pro klientky azylového domu a jejich děti, dále pro azylový dům a jeho pracovníky a také zpětná vazba pro samotné dobrovolníky, která jim naznačí, jak jsou touto činností pozitivně či negativně ovlivňováni.

Diplomová práce se skládá z teoretické a praktické části. Teoretická část obsahuje vymezení základní pojmů jako dobrovolnictví, dobrovolník, koordinátor, klient, legislativu týkající se dobrovolnictví v sociálních službách a problematiku získávání dobrovolníků. Dále vymezuje poslání, cíle a principy azylových domů pro matky s dětmi, jejich materiální a technické vybavení.

Praktická část diplomové práce je provedena formou kvalitativního výzkumu ve třech azylových domech, a to v Uherském Brodě, Vsetíně a Valašském Meziříčí. Výzkum byl usku-

tečně s náhodně vybranými klientkami, pracovníky azylových domů, dobrovolníky a koordinátory.

Tato práce je zaměřena na vliv práce dobrovolníků a současný život klientů a pracovníků azylových domů. Pro výzkum je použita forma polostrukturovaných rozhovorů.

Přínosem této práce Dobrovolnictví v azylových domech pro matky s dětmi je pomoc při překonávání vzniklých nepříznivých sociálních situací, které klientky nezvládají vlastními silami a které vyžadují pomoc druhých. Může se jednat o pomoc krátkodobou nebo dlouhodobou. Obvykle se jedná o pomoc při výchově a vzdělávání klientek. Dále je záměrem této práce přispět ke zlepšení současné situace a problematiky vzájemné komunikace mezi azylovými domy, klienty, dobrovolníky a koordinátory. Současně by práce mohla být inspirací pro další výzkumy v této oblasti a také podnětem pro koordinátory a dobrovolnická centra pro zkvalitnění jejich práce.

V závěru diplomové práce budou data analyzována a z toho vyplynou doporučení pro praxi.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 DOBROVOLNICTVÍ A DOBROVOLNÍK

Z historie je známé, že dobrovolnictví provází lidskou společností tisíce let. Jeho význam v různých etapách historie nebyl vždy stejný, někdy byl oceňován, jindy byl zatlačen do pozadí. Je však jisté, že měl klíčový význam pro fungování celé společnosti. V současné době působením různých vlivů dochází opět k vzestupu dobrovolnictví. Pro každého z nás znamená pojem dobrovolník a dobrovolnictví něco jiného. Dobrovolníci jsou běžní lidé, kteří přemýšlejí o druhých a věnují jim část svého času a energie. V pojmu dobrovolnictví je přímo zakódován jeho význam. Je to dobrá vůle člověka, kterou projevuje svými skutky. Dobrovolníci většinou nepracují samostatně, ale jsou organizováni v různých institucích. Tyto instituce mohou mít jenom lokální význam, činnost některých z nich ale překračuje i hranice států.

1.1 Dobrovolnictví

Podle Tošnera a Sozanské (2006, s. 36-37) je dobrovolnictví jedna ze dvou součástí dobročinnosti neboli *filantropie*, která je definována jako lidumilnost, dobročinnost nebo pomoc sociálně slabým. Patří mezi občanské ctnosti a má počátek v židovské a později v křesťanské morálce. Dobročinnost můžeme rozdělit na dárcovství a dobrovolnictví. Na rozdíl od dárcovství, kde se jedná o peněžité či nepeněžité dary určené přímo potřebným, je dobrovolnictví činnost zaměřená převážně na rodinu, příbuzenstvo nebo sousedy. Jedná se tedy o občanskou či sousedskou výpomoc. Pokud se jedná o dobrovolnictví v rámci určité komunity, nazýváme jej dobrovolnictvím vzájemně prospěšným. Jedná se samozřejmě o činnost bez finanční odměny. Dobrovolnictví je sice spontánní, přesto bývá profesionálně organizováno.

Odlišný pohled na dobrovolnictví mají Frič a Pospíšilová (2010, s. 9), dobrovolnická práce musí být bez nároku na odměnu, musí být strukturovaná a musí někomu pomáhat. Jedná se sice o dobrovolnickou činnost, ta však někdy může mít určitou formu morálního donucení (např. když rodiče pomáhají škole, kam chodí jejich dítě nebo dobrovolnictví podporované zaměstnavatelem jako forma získávání zkušeností). Nicméně v různých definicích můžeme nalézt nejméně tři společné prvky: dobrovolnictví je nepovinné, neplacené a je ve prospěch druhých.

Význam dobrovolnictví podtrhuje i skutečnost, že rok 2011 byl vyhlášen Evropským rokem dobrovolnictví, vyhlásila jej Evropská unie na podporu aktivního občanství. Gestorem v České republice bylo Ministerstvo školství a tělovýchovy. Jak uvádí tento zdroj, dobrovolnictví se věnuje třetina obyvatel, a to v různých oblastech různých činností (MŠMT, ©2011).

Centrum pro dobrovolnictví – HESTIA poukazuje na často se vyskytující různé mýty o dobrovolnické činnosti, jako že např. dobrovolnictví je pro někoho oběť. Průzkumem se ukázalo, že dobrovolníci nejsou lidé s nenaplněným volným časem nebo chybějícími rodinnými vazbami, ale humanisticky orientovaní jedinci. Dalším mýtem je, že dobrovolnictví není zcela zadarmo. Zde se jedná o veřejně prospěšné dobrovolnictví, kdy lidé nabízejí svůj čas a energii bez nároku na odměnu nebo vzájemnou pomoc. Dá se také říci, že dobrovolnictví není žádný amatérismus, protože dobrovolná činnost, aby byla účinná, musí být dobře organizována pomocí kvalitních organizátorů. Vzhledem k tomu, že dobrovolníci nepobírají žádnou odměnu, nedá se ani říci, že jsou levnou pracovní silou. (Hestia, 2018)

Z hlediska časového vymezení je možné podle Tošnera a Sozanské (2006, s. 40) rozdělit dobrovolnictví do několika skupin, jako jsou **jednorázové akce** – kampaně, sbírky, benefiční koncerty, které se pořádají jednou nebo vícekrát do roka. Na rozdíl od toho existuje **dlouhodobá dobrovolná pomoc** v rozsahu několika hodin týdně po dobu celého roku. Je to forma dobrovolného závazku na základě písemné dohody o spolupráci. Organizace se podílí na přípravě na budoucí činnost dobrovolníka. Dobrovolným závazkem v rozsahu měsíců i let je **dobrovolná služba**. Jedná se o profesionálně organizovanou činnost.

Význam dobrovolnictví spatřují Somrová a Klégrová (2006, s. 13-15) ve třech úrovních: jaký je přínos dobrovolnictví pro dobrovolníka, jaký má význam pro organizaci, ve které pracuje, a co přináší společnosti. Například podporuje občanskou aktivitu a zapojuje občany do řešení společenských problémů, podporuje solidaritu mezi lidmi. Dobrovolnictví jako individuální nebo skupinová činnost pomáhá udržovat, posilovat a upevňovat mezilidské vztahy, pomáhat druhým lidem. Také pomáhá začleňovat nezaměstnané, nebo se využívá při vyplnění volného času výdělečně činných lidí. Zároveň posiluje sociální soudržnost ve společnosti a vnáší do ní sociální rozměr. Stabilní sociální prostředí je důležité pro správné fungování vyspělé společnosti. Proto se dobrovolnictví stalo jedním z nejvýznamnějších současných moderních trendů.

1.1.1 Historie dobrovolnictví

Podle internetového zdroje www.dobrovolnik.cz docházelo s nástupem raného kapitalismu ke společenským změnám, které toto období provázely, a právě do tohoto období spadají počátky dobrovolnictví, jak jej chápeme dnes. Ve skutečnosti počátky dobrovolnictví sahají mnohem hlouběji do historie, protože dobrovolné spolky a instituce z období raného kapitalismu navazovaly na činnost náboženských řádů a bratrstev, které byly zakládány již ve **středověku**.

Podle Friče (2001, s. 23) je počátek dobrovolnictví spojen s církví, která má starost o blaho jiných zakotvenou ve svém poslání. Církev však nebyla schopná se postarat o všechny nemajetné, nemocné a opuštěné, proto chybějící sociální péči nahrazovaly i některé obce, později i zájmová uskupení např. cechy. Cechy se staraly především o řemeslníky a jejich rodiny v případě nouze, nemoci, úrazu atd.

Internetový zdroj www.zvojtisek.cz uvádí, že protestanti v 17. a 18. století se povzbuzovali k modlitbám, zbožnému vnitřnímu životu a čtení bible, naopak navenek se projevovali sociální, vzdělávací a misijní činností.

Podle zdroje www.armadaspasy.cz (©2016) bylo jedním z proudů anglikánské církve v 18. století metodistické hnutí, ze kterého se vyčlenila Armáda spásy, jako společenství křesťanů protestantského směru. Projevuje se křesťanským způsobem života a pomoci druhým lidem.

Podle Tošnera a Sozanské (2006, s. 24) v současných dějinách došlo k rozmachu dobrovolnických center např. v **USA**, kde jich od roku 1970 vzniklo více než pět set. Jejich posláním je propagace a podpora dobrovolnictví, realizace vlastních dobrovolnických programů a organizování seminářů a workshopů a dalšího vzdělávání pro neziskové organizace i komerční firmy. Podle průzkumů se dobrovolnické činnosti v USA věnuje až 20% populace a v Kanadě ještě o 5% více. Američtí dobrovolníci pracují v humanitárních projektech po celém světě. Po listopadu 1989 přijeli do tehdejšího Československa mladí dobrovolníci z organizace Peace Corps (Mírové sbory), kterou v roce 1961 založil v USA prezident J. F. Kennedy. Po několik let zde vyučovali angličtinu nebo pomáhali rozvoji neziskového sektoru.

Jak dále uvádějí Tošner a Sozanská, v **Evropě** byla v roce 1972 založena asociace AVE, která je zaměřena na výměnu informací a zkušeností. Organizace vytvořila projekt Evropská univerzita dobrovolnictví. Jedná se o cykly přednášek realizované v různých evropských

městech. To přispívá k informovanosti veřejnosti o dobrovolné pomoci. V roce 1972 byla v Evropě v Lyonu vytvořena evropská asociace AVE, která vytváří dobrovolnická centra v členských státech evropského společenství. Dále je třeba zmínit podle Tošnera a Sozanské další světové organizace zabývající se dobrovolnictvím, jako např. AVSO (evropská nezisková organizace podporující dlouhodobou dobrovolnickou činnost), NETAID (organizuje dobrovolnickou činnost po internetu), CEV (sdružuje dobrovolnická centra čtrnácti zemí Evropy, má sídlo v Bruselu), VOLONTEUROPE (sdružuje profesionály a dobrovolníky 25 zemí Evropy a Severní Ameriky), VOLUNTEERNET (síť dobrovolnických center z patnácti zemí bývalého „socialistického tábora“ vč. ČR). Již od roku 1970 působí v Evropě Dobrovolnický program OSN, který vznikl z podnětu valného shromáždění OSN. Členové této organizace plní jako dobrovolní odborníci a terénní pracovníci úkoly v rozvojových zemích. Jak je uvedeno na www.unv.org/volunteerism vytváří síla dobrovolnictví lepší život pro lidi a jejich společenství.

Podle koncepce politiky vlády do roku 2020 (Tošner, 2006, s. 29-30) došlo v **českých zemích** k rozvoji dobrovolnictví zejména v 19. století se vznikem vlasteneckých, vzdělávacích, kulturních a jiných spolků. Některé z nich přetrvaly dodnes – Hlávkova nadace, Sokol, Sdružení dobrovolných hasičů, Klub českých turistů, Český červený kříž a mnoho dalších. Ještě k většímu rozvoji dobročinnosti došlo po vzniku samostatného Československa. Tyto organizace měly mnoho organizačních forem – soukromé, obecní, náboženské, národnostní, spolky s charakterem polooficiálním, např. Zemská a Okresní péče o mládež, Československý červený kříž, Masarykova liga proti TBC. V Československu po roce 1945 musely být všechny organizace sdruženy v tzv. Národní frontě a byly podřízeny politickému vedení státu a komunistické strany, která jejich činnost přísně kontrolovala. V rámci tažení proti církvím byly od roku 1951 rušeny charitativní a sociální organizace. K aktivizaci občanských iniciativ došlo až v osmdesátých letech 20. století, hlavně po listopadu 1989, kde hlavním propagátorem byl prezident Václav Havel. V 90. letech 20. století prošla česká společnost obdobím hledání vlastní identity. Základním tématem se stala myšlenka občanské společnosti, založené na spolupráci a vzájemné solidaritě plnoprávných a svobodných občanů.

Počátky dobrovolnictví na našem území sahají do 19. století, kdy vznikla řada vlasteneckých spolků na podporu kultury, umění vzdělávání a vědy. Část neziskových organizací byla zaměřena také na sociální problémy, ochranu veřejného zdraví, dětí, mládeže a problém chudoby. V období první republiky se na rozvoji dobrovolnictví nejvíce podílely na-

dace, církve, spolky a dobročinná bratrstva. „*Masarykovská filozofie a tradice otevřela otázku filantropie jako klíčového principu společenského, který se ovšem naplňoval do roku 1939*“ (Bittnerová, 2008, s. 156).

Podle Friče a Goulliho (2001, s. 45, 49) byl během druhé světové války přerušen vývoj neziskového sektoru. Po jejím ukončení došlo k poválečnému rozdělení světa a Československá republika se pod vlivem Sovětského svazu začala přizpůsobovat společnosti sovětské. Komunistická moc se snažila zaměřit činnost spolků v masových organizacích na výstavbu socialistické společnosti. Vedení Národní fronty, která tyto spolky sdružovala, se snažilo o očistu od nežádoucích protisocialistických sil. Činnost církve a jejích diakonických a charitativních spolků byla od roku 1951 ostře sledována a jejich činnost postupně omezována.

Dále Frič a Goulli uvádějí (2001, s. 50), že v roce 1951 byl vydán zákon, který povoloval zakládat tzv. „dobrovolné organizace“ v souladu se zájmy diktatury proletariátu. Neziskové organizace nahradily rozpočtové a příspěvkové organizace, které podléhaly kontrole státu, protože byly dotovány ze státních peněz. K obnovení činnosti některých neziskových organizací došlo začátkem 60. let, kdy probíhala demokratizace společnosti, pouze však do vpádu vojsk Varšavské smlouvy v roce 1968 a nástupu normalizace v roce 1969.

Tošner a Sozanská (2006, s. 38) rozlišují z hlediska historického vývoje dva odlišné modely dobrovolnictví. **Evropský model - komunitní**, který je vývojově starší, je založen na spontánní práci dobrovolníků se společnými zájmy, kteří se setkávají v přirozeném společenství (církve, sportovní organizace, dětské organizace). V některých komunitách vznikají profesionální dobrovolnická centra, ale vzhledem k charakteru komunity specializovaná na určitou sociální nebo věkovou skupinu. Významným prvkem jejich činnosti jsou osobní přátelské vztahy. Oproti tomu **americký model – manažerský**, vývojově mladší, pracuje na principu profesionálně vedených dobrovolnických center, která řídí práci dobrovolníků. V České republice se vyskytují oba dva již zmíněné modely, přičemž komunitní model je častější tam, kde jsou dobré mezilidské vztahy (u charitativních a humanitárních organizací církví) naopak ve větších městech převládá manažerský model (má širší záběr a lépe koordinuje potřeby dobrovolné pomoci s nabídkou od občanů).

Tímto tématem se zabývá i Matoušek (2008, s. 49) a uvádí, že dobrovolník uzavírá smlouvu s agenturou a prochází školením a supervizí a jeho činnost je hodnocena. S tímto děle-

ním dobrovolnictví na americký a evropský model úzce souvisí dělení na **formální** a **neformální**.

Podle Friče a Pospíšilové (2010, s. 11), se většina odborné literatury a výzkumu na téma dobrovolnictví zabývá formálním dobrovolnictvím, které je dobrovolnou činností pro neziskové organizace nebo jejím prostřednictvím. Těto činnosti se podle výzkumu věnuje v ČR 30% občanů. Definice neformálního dobrovolnictví bývá pouze negací dobrovolnictví formálního. Jedná se o pomoc, kterou poskytuje dobrovolník sám, ne skrze organizaci. Do této pomoci se nezahrnuje pomoc poskytnutá osobám žijícím v domácnosti dobrovolníka.

1.2 Dobrovolník

Definice dobrovolníka dle Tošnera a Sozanské (2006, s. 35) říká, že bez nároku na finanční odměnu poskytuje svoji energii, čas, znalosti a dovednosti ve prospěch společnosti nebo jiných lidí. Příjemce pomoci se musí spolehnout na jeho činnost, dobrovolník musí být tedy opravdu spolehlivý. Podle zdroje www.dobrovolnik.cz/o-dobrovolnictvi se jedná o člověka, který se z vlastní vůle a ve svém volném čase zapojuje do veřejně prospěšných aktivit a pomáhá lidem bez nároku na odměnu, který může nabídnout svou pomoc. Musí mít dostatečnou sebedůvěru, aby změnil věci, se kterými není spokojen. U dobrovolníka nezáleží na jeho věku, proto se dobrovolníky mohou stát lidé různého věku.

V této souvislosti Benedíková (2012, s. 5) zdůrazňuje, že zájemce o dobrovolnictví by se měl zamyslet nad několika věcmi. Zda je ochoten tolerovat člověka, kterému bude pomáhat, zda očekává případné konflikty a nepříjemné zážitky, kolik svého času chce této činnosti věnovat, jaká bude reakce jeho rodiny, zda ho rodina bude podporovat, zda má dostatek informací o organizaci, do které se chce přihlásit. Dobrovolník by si měl včas ujasnit, které skupině lidí chce pomáhat (dětem, mládeži, sportovcům, seniorům nebo handicapovaným).

Dále Mráčková (2009, s. 15) upozorňuje na přínos dobrovolníků, jako je zkvalitnění poskytovaných služeb, změna atmosféry zařízení, zabezpečení přítomnosti člověka nezatíženého jinými povinnostmi, přínos nových nápadů a vylepšení činností. Hlavní přínos také vidí v některých činnostech organizace, jako je administrativní práce, práce s klienty. Dobrovolník často přináší nový pohled na práci zaměstnanců, často také zvyšuje prestiž orga-

nizace, pomáhá při organizování jednorázových akcí (benefiční akce, organizace koncertů, prodej výrobků aj.).

1.2.1 Motivace dobrovolníků

Matulayová (2016, s. 18) vysvětluje, že slovo motivace je odvozeno z latinského slovesa *movere*, tzn. hýbat nebo pohybovat. Jedná se vlastně o vnitřní sílu, která vede člověka k vytvoření úsilí vedoucího k dosažení cíle. Vztahuje se také k chování nebo jeho projevům a to je motivované jednání. Motivace působí současně ve třech různých dimenzích. Jednou z nich je **orientace**, (směr, kterým působí), dále pak **intenzita** (množství vynaložené energie) a **persistence** (schopnost jedince překonávat vnitřní a vnější překážky). Z toho vyplývá, že se jedná o dynamický proces, proměnný v čase. Počátkem tohoto procesu je potřeba a jeho koncem cíl. Dále také tvrdí, že motivace je komplexní fenomén a není jednoduché ji zkoumat. Dá se říci, že každý dobrovolník má svůj vlastní motiv k této činnosti. Na téma motivace k dobrovolnictví proběhlo velké množství výzkumů, a je otázkou, zda jsou v praxi využívány. Mezi státy, ve kterých jsou uvedené výzkumy realizovány, patří Spojené státy americké, Kanada, Velká Británie a Austrálie.

Podle Nakonečného (1997, s. 12) lze obecně říci, že zaměření a aktivace jedince jsou podstatou procesu motivace. Jde o proces usměrňování, udržování a energetizace chování. Snaha člověka obnovit ztracenou psychologickou nebo fyziologickou rovnováhu evokuje samotný proces motivace. Předpokládá se, že dosažením rovnováhy, dojde k dosažení určitých cílů. Základním východiskem motivace je potřeba, která vznikla ztrátou psychické rovnováhy.

Dále Matulayová (2016, s. 17) uvádí, že motivace k dobrovolnictví je sociálně podmíněná a že ne každý zná svou motivaci k dobrovolnictví. Pokud je dobrovolník nevhodně motivován, může dojít k ohrožení jeho samotného, jeho kolegů, příjemce nebo celé mise.

Podobné názory má i Tošner (2006, s. 46), který však zdůrazňuje zvýšenou opatrnost vůči devíti motivům uchazeče o dobrovolnou práci. Jedná se o soucit vedoucí k degradaci klienta, nepřiměřenou a zbytečnou zvědavost, službu pramenící z pocitu povinnosti, skutkaření – snaha něco si zasloužit, touhu obětovat se, osamělost a z ní pramenící touhu po přátelství, pocit vlastní důležitosti a nenahraditelnosti, nedostatek sebeúcty a panovačnost, touha ovládat jiné.

Podle zdroje www.volunteerpower.com (©2018) John F. Kennedy řekl, že jsou tři věci, které jsou skutečné: Bůh, lidská hloupost a smích, první dvě jsou mimo naše chápání, takže se bavte. Proto bychom se měli smát, protože zábava je velkým motivátorem. Velkým motivátorem je také pozitivní zpětná vazba. Další vnitřní motivací je odměňování, ale i uznání.

Také Matulayová (2016, s. 25, 26) uvádí, že dobrovolníci vyjíždějící do zahraničí na humanitární pomoc jsou motivováni třemi hlavními motivy – **dobrovolníci chtějí – dobrovolníci cítí - hodnoty a ideály**. Mezi vědomé motivy dobrovolníků – dobrovolníci chtějí – patří vidět a udělat si názor, zažít, být součástí skupiny, ovlivňovat veřejné mínění v České republice nebo o České republice, a pomoci potřebným. Výzkum prokázal, že nejsilnějším motivem ze všech zjištěných je „vidět a udělat si názor“. Dalším významným motivem je být součástí skupiny. Jedná se spíše o prevenci osamělosti s cílem navazování nových vztahů. S cílem ovlivnit společenské změny je dalším výrazným motivem ovlivňování veřejného mínění. Důležitým motivem je i pomoc potřebným, není však tak významný, jako již dříve uvedené. Kategorie nazvaná dobrovolníci cítí, obsahuje pocity a emoce. Jedná se o nepříjemné emoce, jako je stud, povinnost a potřeba. Nepříjemné emoce jsou spojené se situací, nejsou vyvolané špatným psychickým stavem jedince. Mezi další silné emoce patří pocit **povinnosti**, který je vázán na naléhavost situace, potřebu dobrovolníků osobně se zasadit o zlepšení podmínek. Tento pocit je vyvolán např. špatnou činností nebo úplnou nečinností osob, popř. skupin, které jsou k této činnosti určeny, dále vnitřní stav jedince charakteristický nedostatkem nebo přesycením. Může to být potřeba **pomoci** nebo také potřeba **změny**, doplnění **zkušeností**.

Podle zdroje www.publi.cz (©2011-2018) rozlišuje McClelland tři základní skupiny motivů, motiv **úspěchu** (snaha vyniknout, zlepšit výkon v daném úkolu), motiv **moci** (ovlivňování nebo ovládání jiných) a motiv **začlenění** (potřeba sdružovat se stejně smýšlejícími lidmi).

Jak uvádí Hanuš (2001, s. 2) motivace je motorem konání, pokud jsme dobře motivováni a chceme dosáhnout nějakého cíle, musíme pro jeho dosažení splnit tři základní podmínky: odpovídající fyzické nebo psychické schopnosti, dostačující vnější podmínky a pevná vůle. Je třeba upozornit na to, že motivace může být vhodná, ale i nevhodná.

Pode Nakonečného (1997, s. 27) motivace vychází z deficitu ve fyzickém nebo sociálním bytí jedince se snahou odstranit tento deficit. Pokud se to podaří, následuje určitý druh „*uspokojení*“.

Příklad nevhodné motivace definované jako syndrom „pomocníka“ uvádí Schmidbauer (2008, s. 85). Neschopnost projevit vlastní emoce a potřeby se stává součástí osobnostní struktury člověka a jeho potřeba pomáhat je vlastně nevědomou obranou, která tuto neschopnost kompenzuje. Aby byla udržena motivace dobrovolníků podle Metodiky dobrovolnictví, je potřeba, aby byly dodrženy určité podmínky: nastavení jasných a jednoduchých pravidel fungování dobrovolníků; rychlá reakce na podněty a připomínky dobrovolníků ze strany organizace; účinné řešení konfliktů; dobře fungující management dobrovolníků; rychlá účinná pomoc dobrovolníkovi, pokud o ni požádá; ujištění dobrovolníka, že jeho práce je smysluplná a vítaná ze strany organizace i klientů; jasná shoda mezi stanovenými cíli, posláním a smyslem dobrovolnické činnosti a praxí v dané organizaci; dohoda s dobrovolníkem o druhu a rozsahu jeho činnosti a časovém vymezení. Důležitým faktorem je příjemná atmosféra v organizaci.

Richard Denny, autor knihy *Motivací k vítězství* (2014), uvádí deset zákonů motivace, jedná se spíše o zásady než zákony. První zásadou je, že abychom mohli motivovat, musíme být sami motivováni, druhou zásadou je stanovení přesného cíle k motivaci. Abychom si vytýčili cíle a úkoly, musíme se na něco těšit. Třetí zásada říká, že motivace je průběžný proces – nestačí motivovat jednou za rok. Další zásadou je, že musíte lidem vyjadřovat uznání a oni se budou snažit usilovněji, musí mít pocit, že si jich někdo cení a váží. „*Lidé neopouštějí organizaci, ale opouštějí lidi.*“ Pátá zásada říká, že aby lidé byli motivováni, musí být zapojeni do činnosti a musí být vyslyšeny jejich názory. Podle šesté zásady, abychom byli motivovanější, musíme dělat pokroky, dosahovat cíle, postupovat vpřed. Selhávání způsobuje demotivaci. Sedmá zásada hovoří o tom, že motivace je úspěšná, pokud je cíl reálný. V osmé motivaci je uvedeno, že manažer musí znát způsob, jak přimět ostatní k motivačnímu způsobu jednání, protože každý má svou roznětku a lze v něm probudit život. Devátá zásada je, že motivace a úsilí jsou založeny na pocitu, že člověk někam náleží. Motivace je tím účinností, čím menší je útvar, do kterého patří. Sounáležitost lidí ke skupině velmi motivuje. Desátá zásada říká, že „*inspirované vedení je motivující*“. Manažer musí bránit svoje lidi před kritikou a útokem ostatních.

Jiným zajímavým systémem motivace dobrovolníků je podle Hynka (2005, s. 24) je tzv. systém motivace 5Z. V anglicky mluvících zemích je znám jako 5I – Interesting work,

Information, Involvement, Independence, Increasing visibility. Jedná se o nízkonákladové a vysoce účinné cesty k vyšší motivaci zaměstnanců. Je potřeba vybudovat pouto mezi dobrovolníkem a organizací. První krok musí udělat organizace, aby bylo jasné, že o dobrovolníka stojí a váží si jeho práce. Pokud dobrovolník cítí tyto jistoty, vztah se rozvíjí. Systém motivace 5Z je: **Z**ajímavá práce, **Z**právy, **Z**apojení do rozhodování, **Z**ávislost nula, **Z**viditelnění v rámci kolektivu.

Co se týče vnějších motivací, uvádí internetový zdroj www.markeluk.com (©2018), osm způsobů motivace dobrovolníků: **úcta a ohled** k lidem, **komunikace**, které pomáhají najít dobrovolníkům správný směr, **zásada otevřených dveří** (kdykoliv poskytnout radu a pomáhat), najít **společné cíle** (jaká činnost bude nejužitečnější pro obě strany), **uznání a pochvala** (při dobrých výsledcích), **vytvoření týmového ducha** (snaha vytvoření pocitu komunity v rámci týmu), kvalitní **školení a výcvik** dobrovolníků, což přispívá k jejich osobnímu rozvoji. Posledním způsobem je **flexibilita** vůči dobrovolníkům, protože nabízejí svůj volný čas, aby pomohli s dobrovolnou činností. Z uvedeného vyplývá, že svět by měl stát na hodnotách humanismu, bez zbytečného utrpení, tolerantní, solidární a měla by být dodržována lidská práva. Významnou roli zde hraje i potřeba seberealizace, kdy si člověk chce něco dokázat a sociálně se prosadit. Potřeba seberealizace je odlišná ve vztahu k pohlaví. U mužů se zaměřuje na úspěch, výkon a ocenění. Pro ženy je důležitější smysluplnost a užitečnost jejich práce.

1.2.2 Činnost koordinátora

Koordinátor dobrovolníků je podle Tošnera a Sozanské (2006, s. 76) klíčovou postavou dobrovolnického managementu. V organizaci koordinuje dobrovolnictví počínaje výběrem dobrovolníků, což souvisí s propagací činnosti organizace, zpracovává metodiky pro výcvik dobrovolníků, vyhledává pro ně vhodné činnosti a začleňuje je do chodu organizace. Koordinátor hodnotí jejich práci, řeší problémy a nedorozumění, je kontaktní osobou mezi organizací, dobrovolníky i klienty, také zpracovává pravidla mlčenlivosti a zpracovává práva a povinnosti dobrovolníků. Náplní jeho práce i zpracovávání smluv včetně smluv pojistných. Koordinátor by měl být pro svoji činnost vycvičen alespoň stáží v dobrovolnickém centru s dobře fungujícím programem.

Jak popisuje Nakladalová (2010, s. 5) koordinátor může být zaměstnancem, nebo jen dobrovolným spolupracovníkem centra a může mít na starosti několik dobrovolnických programů. Působí jako prostředník mezi organizací a dobrovolníkem, podává informace

o změnách, vydává potvrzení o dobrovolnické činnosti. Pokud má dobrovolník náklady se svojí činností, pokrývá koordinátor tyto finanční náklady. Také organizuje pro dobrovolníky supervize. Podle internetového zdroje www.koordinatordobrovolniku.cz (©2018), od podzimu 2014 je koordinátor oficiálně uznanou profesí s přesně stanovenou definicí a náplní. Autorizovaným centrem pro tuto profesní kvalifikaci je organizace HESTIA – Centrum pro dobrovolnictví, u které může žadatel složit zkoušku a při úspěšném zvládnutí získat osvědčení. Podrobný popis jeho činnosti je uveden v Národní soustavě povolání. Povolání koordinátora je zde definováno takto: „*Koordinátor dobrovolníků řídí specifické lidské zdroje – dobrovolníky a zajišťuje veškeré činnosti spojené s jejich činností v souladu s cíli organizace nebo projektu*“.

Další zdroj www.prospects.ac.uk (©2018) uvádí, že koordinátor v souladu s potřebami organizace zajišťuje nábor, školení a organizaci práce dobrovolníků a tuto práci vyhodnocuje. Součástí práce koordinátora je spolupráce s různými agenturami v různých sektorech s cílem vytvoření dobrých pracovních vztahů, což umožňuje ovlivnit rozhodnutí o dobrovolnictví. Zároveň musí sledovat a hodnotit aktivity a zpracovávat zprávy pro poskytovatele a správce.

Tošner a Sozanská (2006, s. 81) poukazují na důležitost supervize, hodnocení a ocenění dobrovolníků. V rámci supervize je možnost se svěřit se svými pochybnostmi a omyly, bez obav z nepochopení. Hodnocení nemá vést k osobní kritice a negativním dopadům na člověka, ale naopak ke zkvalitnění práce, při čemž to neznámá, že by do té doby byla vykonávána špatně. Velmi důležitým faktorem je zpětná vazba mezi dobrovolníkem a organizací a prosté poděkování „děkuji“. V závěru je třeba zdůraznit, že koordinátor musí dbát na informovanost dobrovolníka o mlčenlivosti, kde se kromě smlouvy podepisuje i dohoda o mlčenlivosti (viz příloha č. P VII). Mlčenlivost je nutná vzhledem k charakteru práce dobrovolníka, hlavně co se týká informací o klientech (osobní údaje, zdravotní stav, majetkové poměry), dále informace ze supervizí, svěřených dokumentů, informace o účasti dalších dobrovolníků a spolupracujících organizací. Mlčenlivost se týká i neposkytování informací sdělovacím prostředkům. Důležitá je také ochrana veškeré dokumentace před zneužitím. Výjimku ze zachování mlčenlivosti tvoří oznamovací povinnost ze zákona (podezření ze spáchání přestupku nebo trestného činu). Je nutné zdůraznit, že mlčenlivost nezaniká ukončením účasti dobrovolníka v programu ani ukončením programu. Porušení uvedených povinností může být důvodem k ukončení účasti dobrovolníka v programu.

1.2.3 Mentoring

Je obecně známé, a Brumovská a Málková (2010, s. 7-14) to potvrzují, že slovo mentor pochází z řečtiny. Poprvé se vyskytlo v eposu Odyssea, kde je popsána epizoda, v níž Odysseus svěřuje svého syna pod ochranu Mentora před svým odchodem do války. Mentoring je individuální vztah mezi starším a zkušenějším mentorem a mladším méně zkušeným chráněncem mentora. Ten získává rozvoj vlastní dovedností prostřednictvím vztahu s mentorem. Jedná se o osobu, která sice nepochází z rodiny, ale přesto výchovně působí na dítě nebo dospívajícího a významnou měrou přispívá k jeho vývoji. Mentoring lze rozlišit na přirozený a formální. **Přirozený mentoring** je proces učení od dětství po celý život. Základem jsou vzájemný respekt a důvěra. Mentor nemá žádný speciální výcvik. Vztah mezi mentorem a druhou osobou je přirozený a nezištný. Na druhou stranu **formální mentoring** nastupuje tam, kde je nedostatek přirozených mentorských vztahů. Je vytvářen mentoringovými programy.

Jak dále uvádí Brumovská a Málková (2010, s. 16), mentor může být formální nebo dobrovolný. Formální mentor je dobrovolník, kterému je svěřenec přidělen prostřednictvím třetí strany, obvykle mentoringovým programem. Je vyškolen a veden profesionály mentoringového programu, aby dosáhli rozvoje mentorského vztahu. Protistrana - svěřenec (chráněncem, mentee) je partner mentora v mentorském vztahu. Je příjemcem benefitů tohoto vztahu. Dále podle internetového zdroje www.mentorset.org.uk (©2003-2016) má mentoring podporovat a povzbuzovat lidi, aby rozvíjeli své dovednosti, zlepšovali výkonnost a stali se sami sebou. Mentor by měl pomáhat posilovat sebedůvěru, povzbuzovat a usměrňovat, aby se více zaměřil na sebe, své problémy a příležitosti. Aby také převzal zodpovědnost za svůj život a nasměroval ho správným směrem.

2 PRÁVNÍ ÚPRAVA DOBROVOLNICTVÍ

Hlavním důvodem pro vytvoření právní úpravy o dobrovolnictví je skutečnost, že různé skupiny lidí ve společnosti potřebují, v zájmu vytvoření rovných příležitostí, pomoc jiných. Někdy se stane, že pod vlivem vnějších příčin se lidé ocitají v krizových situacích a potřebují pomoc od lidí, kteří mají schopnosti a možnosti a jsou ochotni jim nezištně tuto pomoc poskytnout. Oblast dobrovolnictví nebyla v České republice do roku 2002 nijak legislativně upravena, neexistovala zákonná definice, kdo může být dobrovolníkem a za jakých podmínek. Pojem dobrovolník nebyl znám, nebyl řešen právní vztah mezi dobrovolníkem, organizací a další stranou. Nebyla řešena právní odpovědnost dobrovolníků, odpovědnost organizací za dobrovolníky, a tím ani pojišťování dobrovolníků. To bylo důvodem vzniku zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě.

2.1 Právní úprava v České republice – zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě

Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, ze dne 24. dubna 2002, se skládá ze 7 částí, z toho čtvrtá a šestá část byly vypuštěny.

Tento zákon byl přijat v dubnu 2002 s účinností od 1. ledna 2003. Jeho vznik byl iniciován Mezinárodním rokem dobrovolníků, který vyhlásila Organizace spojených národů pro rok 2001. Jelikož se nový zákon týká nové oblasti, neměl v právním řádu České republiky žádnou historickou oporu. Jeho cílem bylo co nejpřesnější vymezení základních náležitostí podpory dobrovolnické služby a nových pojmů, např. dobrovolník, dobrovolnická služba, vysílající a přijímající organizace.

V zákonu č. 198/2002 Sb., v platném znění, v §1 je stanoven předmět úpravy. Jedná se o podmínky, za kterých stát podporuje dobrovolnickou službu, organizovanou podle tohoto zákona a vykonávanou dobrovolníky bez nároku na odměnu.

Podle § 2 je **dobrovolnická služba** činnost, kterou dobrovolník poskytuje pomoc: a) nezaměstnaným, zdravotně postiženým, seniorům, drogově závislým, osobám trpícím domácím násilím, pomoc při péči o děti, imigrantům, příslušníkům národnostních menšin, mládeži a rodinám v jejich volném čase, b) pomoc při humanitárních, ekologických a přírodních katastrofách, při ochraně a zlepšování životního prostředí, při pořádání kulturních nebo sbírkových charitativních akcí, péči o zachování kulturního dědictví, c) pomoc při realizaci rozvojových programů v rámci projektů a programů mezinárodních organizací (i nevlád-

ních). Dále časové vymezení dobrovolnické služby tj. krátkodobá nebo dlouhodobá = trvající déle než 3 měsíce.

V § 3 je určeno, že **dobrovolníkem** může být fyzická osoba starší 15 let, pokud je to na území České republiky nebo starší 18 let při výkonu dobrovolnické služby v zahraničí, která se musí svobodně rozhodnout poskytovat dobrovolnickou službu. Dobrovolník vykonává dobrovolnickou službu na základě písemné smlouvy uzavřené s vysílající organizací a mimo svůj pracovní, služební, členský poměr nebo studium.

Paragraf 4 právně vymezuje **vysílající organizaci**, která dobrovolníky vybírá, eviduje, připravuje pro výkon dobrovolnické služby. Podmínkou je, že tato organizace má udělenou akreditaci. **Přijímající organizací** je fyzická nebo veřejně prospěšná právnická osoba, pro kterou je dobrovolnická služba vykonávána a je způsobilá uzavřít smlouvu s vysílající organizací a dostát závazkům. K této části zákona se vyjádřily také neziskové organizace (Nadace Neziskovky, ©2005) kritizovaly systém vysílající – přijímající organizace, jako zbytečně složitý, neodpovídající realitě a nepotřebný. Navrhovaly větší prostor pro přijímající organizaci, která by také mohla žádat o část dotace. Některé z návrhů by se obešly bez vysílající organizace úplně. Zákon také taxativně stanovuje oblasti, ve kterých je možné zaměstnávat dobrovolníky. Jsou to oblasti, které stát považuje za prospěšné, a které jsou jako dobrovolnická činnost uznávané. Je potřeba říci, že se osoba působící jako dobrovolník nemůže domáhat ochrany podle zákoníku práce, např. žádat odškodnění za pracovní úraz, také jí nevzniká nárok na dovolenou (Křížka, ©2016). Dále Komentář k zákonu uvádí, že povinnosti, které zákon přináší, se více vztahují k vysílající a přijímající organizaci než k dobrovolníkům samotným. Zákon vymezuje systém organizace státem podporované dobrovolnické služby, jako tři pilíře: vysílající organizace - dobrovolník - přijímající organizace. Zákon přináší povinnost vstoupit všem aktérům do vzájemných smluvních vztahů.

Naopak byly vymezeny činnosti, které nebudou považovány za dobrovolnictví. Dle internetového odkazu www.inexsda.cz se jedná o členské povinnosti, povinnosti vyplývající z pracovně právního vztahu, z pozice statutárního zástupce, kontrolního orgánu, z poměru žáka či studenta nebo ze služebního poměru. Dále sem nepatří činnosti vykonávané mezi osobami blízkými, sousedská výpomoc, výkon vojenské činné služby, činnosti vykonávané v rámci podnikání nebo obchodní činnosti a činnosti nahrazující řádně placenou práci.

Zákon č. 198/2002 Sb., § 5 řeší typy smluv uzavíraných mezi dobrovolníkem a vysílající organizací. V odst. 1 jsou řešeny smlouvy pro krátkodobé dobrovolnické služby, které mu-

sí obsahovat místo, předmět a dobu výkonu dobrovolnické služby. Mohou zahrnovat i poskytnutí pracovních prostředků a ochranných pracovních prostředků, popř. i výpis z evidence Rejstříku trestů a potvrzení o zdravotním stavu dobrovolníka. Smlouvy o výkonu dlouhodobé dobrovolnické služby, uvedené v odst. 2, nebo krátkodobé dobrovolnické služby, pokud je dobrovolník vysílán do zahraničí musí obsahovat jméno, příjmení, rodné číslo nebo, není – li přiděleno, datum narození, místo trvalého pobytu dobrovolníka a název a sídlo vysílající organizace. Dále řeší v odst. 3, v rámci předvstupní přípravy informování dobrovolníka, možná rizika spojená s výkonem dobrovolnické služby, která by mohla ohrozit jeho život nebo zdraví. Součástí dokumentace je i potvrzení o zdravotním stavu dobrovolníka, kdy registrující lékař posoudí a vymeze činnosti, které dobrovolník není schopen vykonávat vzhledem ke svému zdravotnímu stavu. Dále musí být dobrovolník prokazatelně seznámen s prevencí infekčních nemocí včetně antimalarické prevence, pokud to vyžadují podmínky území, na kterém má působit. Součástí odst. 3 je řešení způsobu stravování a ubytování dobrovolníka, rozsah pracovní doby, doby odpočinku, důvody, kdy lze výkon dobrovolnické služby předčasně ukončit aj. Podle odst. 4 nenáleží dobrovolníkovi odměna za výkon dobrovolnické služby. Pokud dobrovolník ukončí dlouhodobou dobrovolnickou službu, vysílající organizace vydá na jeho žádost osvědčení o vykonané službě. Vzor Osvědčení o vykonané dlouhodobé dobrovolnické službě je přílohou zákona č. 198/2002 Sb. Další vzory, které lze vyhledat také na serveru www.vzory-online.cz/ (©2010), lze podle potřeby upravovat.

V § 6 je řešena problematika vysílající organizace. Podle odst. 1 uděluje vysílající organizaci akreditaci na návrh akreditační komise Ministerstvo vnitra. Pro nestátní neziskové organizace je akreditační komisí rada vlády. Odst. 2 stanovuje podmínky pro udělení akreditace. Podle odst. 3 nesmí být vysílající organizace pravomocně odsouzena za úmyslný trestný čin. Odst. 4 určuje, že Ministerstvo vnitra vede seznam vysílajících organizací, kterým udělilo akreditaci. Tento seznam je veřejným seznamem přístupným elektronicky. V odst. 5 se stanovuje, že pokud dojde ke změně podmínek rozhodných pro udělení akreditace v průběhu platnosti akreditace, je vysílající organizace povinna informovat ministerstvo.

V souvislosti s udělováním akreditace je zákon kritizován ze strany neziskových organizací kvůli nemožnosti akreditovat dobrovolníky, kteří jsou členy organizace, dále kvůli zvýšené administrativě, zvýšení možnosti kontroly organizace, přidělení financí pouze vysílající organizaci a další (Nadace Neziskovky, ©2005).

Podle § 7 odst. 1 „vysílající organizace je povinna uzavřít před vysláním dobrovolníka k výkonu dobrovolnické služby pojistnou smlouvu, kryjící odpovědnost za škodu na majetku nebo na zdraví, kterou dobrovolník při výkonu dobrovolnické služby způsobí sám nebo mu bude při výkonu dobrovolnické služby způsobena. Dobrovolník odpovídá pouze za škodu způsobenou úmyslně“. Odst. 2 stanoví, že před vysláním dobrovolníka do zahraničí musí vysílající organizace zajistit v příslušném státě zdravotní pojištění dobrovolníka. Odst. 3 určuje, že vysílající organizace zajistí dobrovolníkovi ubytování ve zdravotně nezávadném prostředí, pokud vykonává dobrovolnickou službu mimo obec svého trvalého pobytu. Dále určuje, že nesmí tuto službu vykonávat v podmínkách ohrožující jeho život nebo zdraví. Jak uvádí odst. 4, vysílající organizace smí uzavřít smlouvu s dobrovolníkem mladším 18 let, ale jen s písemným úředně ověřeným souhlasem jeho zákonného zástupce nebo se souhlasem jeho zákonného zástupce zapsaného u vysílající organizace do protokolu. Jinak je smlouva neplatná. Podle odst. 5 nesmí být sjednán výkon dobrovolnické služby s dobrovolníkem mladším 18 let, pokud by byl nepřiměřený anatomickým, fyziologickým a psychologickým zvláštnostem jeho věku nebo pokud by byl vystaven zvýšenému nebezpečí úrazu nebo jinému poškození zdraví. Dobrovolník mladší 18 let nesmí být vyslán k výkonu dobrovolnické služby do zahraničí. V odst. 6 je vysílající organizaci stanovena povinnost rovného zacházení při výběru dobrovolníků a při sjednání podmínek dobrovolnické služby. Výjimkou je situace, kdy to povaha situace neumožňuje.

V § 8 jsou stanoveny podmínky pro vysílající organizaci. Podle odst. 1 musí před vysláním dobrovolníka na místo jeho působení uzavřít vysílající organizace smlouvu s přijímající organizací. Tato smlouva musí sjednávat podmínky výkonu dobrovolnické služby, předmět a dobu výkonu dobrovolnické služby, způsob ubytování a stravování a vybavení dobrovolníků pracovními prostředky a osobními ochrannými pracovními prostředky. Dále způsob ověřování průběhu dobrovolnické služby vysílající organizací z důvodu kontroly dodržování smlouvy a hodnocení práce dobrovolníků. Přijímající organizace má zároveň povinnost informovat vysílající organizaci o rizicích, která mohou v průběhu dobrovolnické služby ohrozit život nebo zdraví dobrovolníka a zároveň přijmout opatření, která tato rizika vyloučí nebo alespoň omezí. Odst. 2 zakazuje vysílající organizaci uzavřít s přijímající organizací smlouvu na činnosti, které by dobrovolník vykonával v rámci podnikání přijímající organizace. Výkon dobrovolnické služby nesmí nahrazovat činnosti vykonávané osobami, které jsou u přijímající organizace v pracovně právním vztahu, služebním nebo

členském poměru. Odst. 3 stanoví vysílajícím organizacím povinnost zveřejnění roční výroční zprávy o své činnosti nejpozději do 30. června následujícího kalendářního roku.

V § 9 se určují podmínky zrušení akreditace vysílajícím organizacím. Podle odst. 1 zruší Ministerstvo akreditaci organizaci, pokud zjistí, že přestala splňovat podmínky stanovené tímto zákonem pro udělení akreditace, nebo neplní povinnosti stanovené tímto zákonem. Věc musí být předem projednána v akreditační komisi a zrušením akreditace nesmí být dotčeno splnění závazků vyplývajících z uzavřených smluv. Jak uvádí odst. 2, při zániku vysílající organizace, se kterou má dobrovolník uzavřenou smlouvu, přecházejí práva a povinnosti z této smlouvy na jejího právního nástupce. Pokud ten neexistuje, ministerstvo převede smluvně tato práva a povinnosti na jinou vhodnou vysílající organizaci. Podle odst. 3 může u vysílající organizace provádět kontroly plnění podmínek stanovených tímto zákonem, a to buď z vlastního, nebo jiného podnětu.

Paragraf 10 stanoví podmínky využívání dobrovolnické služby státem a územními samosprávnými celky. *„Státní orgány, organizační složky státu, orgány a organizační složky územních a samosprávných celků, státní příspěvkové organizace, příspěvkové organizace územních samosprávných celků a školské právnické osoby mohou využívat dobrovolnickou službu k účelům a za podmínek stanovených v § 2; v tomto případě mají postavení přijímající organizace podle tohoto zákona. Mohou rovněž, zejména při organizování dobrovolnické služby do zahraničí, bezúplatně zprostředkovat uzavření smlouvy mezi vysílající organizací se sídlem v České republice a přijímající organizací.“*

V § 11 jsou stanoveny podmínky k používání dotací. V odst. 1 jsou vyjmenovány případy, kdy ministerstvo poskytuje vysílajícím organizacím dotaci. Dotace může být použita na placení pojistného na základě pojistné smlouvy uzavřené vysílající organizací, na přípravu pro výkon dobrovolnické služby a zajišťování výkonu dobrovolnické služby na výdaje spojené s evidencí dobrovolníků, na pojistné na důchodové pojištění placené za dobrovolníka ve výši pojistného stanoveného z minimálního vyměřovacího základu v případě, že dobrovolnická služba překračuje v průměru 20 hodin v kalendářním týdnu. Odst. 2 určuje, že dotace se vysílajícím organizacím poskytují zálohově, po skončení kalendářního roku se provede zúčtování skutečně vynaložených výdajů a skutečně zaplaceného důchodového pojištění. Na základě výzvy, sdělí vysílající organizace ministerstvu údaje potřebné pro výpočet výše dotace a zálohy na ni. Podle odst. 3 se dotace neposkytuje vysílající organizaci, pokud sjedná nebo obdrží úplatu nebo jinou penězi ocenitelnou výhodu od přijímající organizace.

V § 12 je uvedena změna zákona o veřejném zdravotním pojištění. Tato změna se týká osob vykonávajících dlouhodobou dobrovolnickou službu na základě smlouvy s akreditovanou vysílající organizací v rozsahu, který v průměru překračuje 20 hodin v kalendářním týdnu v případě, že dobrovolník není plátcem pojistného nebo za něj není plátcem pojistného stát.

Paragraf 13 se týká změn zákona o důchodovém pojištění, kdy toto pojištění se vztahuje i na dobrovolníka během výkonu dlouhodobé dobrovolnické služby. *„Pojištění jsou účastny též osoby starší 18 let, jestliže podali přihlášku k účasti na pojištění a účast na pojištění se týká doby jejich výkonu dlouhodobé dobrovolnické služby na základě smlouvy uzavřené s vysílající organizací podle zvláštního právního předpisu“.*

V posledním § 15 jsou uvedeny změny zákona o dani z příjmu v souvislosti s výkonem dobrovolnické služby.

2.2 Novela zákona o dobrovolnické službě provedená zákonem č.

86/2014 Sb.

Dne 5. června 2014 nabyl účinnosti zákon č. 86/2014 Sb., kterým se mění zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Tato novela o dobrovolnické službě reaguje na požadavky vyplývající ze zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech.

Oproti původnímu zákonu může být po novele zákona č. 86/2014 Sb., dobrovolníkem i člen vysílající organizace, pokud tuto službu vykonává mimo své povinnosti vyplývající z jeho členského poměru k vysílající organizaci a nemá k ní žádný jiný právní vztah. Výjimkou jsou členové sociálních družstev, kteří nesmí pro potřeby sociálních družstev dobrovolnickou činnost vykonávat. Dalším bodem je, že v souladu s § 146, zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, musí být vysílající organizace veřejně prospěšná a při žádosti o akreditaci musí tuto skutečnost doložit písemným prohlášením. Novela dále určuje, kdo může být vysílající organizací. Může to být: nadace, nadační fond, ústav, sociální družstvo, spolek, obecně prospěšná společnost, právnická osoba církve nebo náboženské společnosti, církve nebo náboženské společnosti. Stejně jako vysílající organizaci, musí být i přijímající organizace veřejně prospěšná. Přijímající organizace může být i fyzická osoba, na kterou se požadavek veřejné prospěšnosti nevztahuje. Předmětem činnosti přijímající organizace

může být i podnikání, může mít právní formu např. a.s. nebo s.r.o., ale musí být veřejně prospěšná. Nově je doba akreditace vymezena na čtyři roky.

2.3 Kritika po novele zákona o dobrovolnické službě

Ministerstvo vnitra ČR (MŠMT, ©2011) v důvodové zprávě k Věcnému záměru zákona o dobrovolnictví zveřejnilo připomínky, které mají upravit nedokonalosti tohoto zákona a rozšířit jej. Má lépe definovat právní postavení dobrovolníka a upravit vztahy při výkonu dobrovolnictví, protože v současné době je upravena pouze malá část dobrovolnictví v České republice, která spadá pod zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě. Tento požadavek vzešel na základě shody odborné i laické veřejnosti na vyzdvižení významu všech veřejně prospěšných dobrovolnických činností vykonávaných pro společnost a posílení uznání dobrovolníků a dobrovolnictví obecně.

Návrh tak reaguje na podněty z aplikační praxe platného zákona a snaží se zkvalitnit a zefektivnit právní úpravu týkající se akreditovaného dobrovolnictví. Důvodem zpracování nového zákona je společenská potřeba právní úpravy, která by se týkala dobrovolnictví v celé jeho šíři a byla tak vyjádřena podpora všem možným formám dobrovolnické činnosti.

Cílem je ukotvení obecně využitelného pojmu dobrovolnictví v rámci právního řádu České republiky. Současný právní předpis totiž upravuje pouze úzký výsek problematiky dobrovolnictví. Platný zákon totiž nezahrnuje některé formy dobrovolnictví, které jsou vykonávány podle zvláštních předpisů nebo pravidel EU, např. dobrovolníky Českého červeného kříže, dobrovolné hasiče nebo Evropskou dobrovolnou službu.

Uvedený internetový zdroj uvádí: „*Platný zákon zahrnuje pouze část dobrovolnictví podporovaného státem, uvádí tak ve zmatek odbornou i laickou veřejnost, která zákon považuje za určující právní normu veškerého dobrovolnictví a často dochází k mylné interpretaci zákona*“. Dále uvádí: „*Platný zákon se jeví jako nepřehledný, matoucí a logicky neprovázaný*“.

Při projednávání novely zákona č. 86/2014 Sb., byl v Poslanecké sněmovně a Senátu Parlamentu České republiky definován požadavek zpracovat zákon, který by komplexně řešil problematiku dobrovolnictví. Novela byla zaměřena hlavně na soulad s novým občanským zákoníkem a na odstranění diskriminačních prvků při zapojování členů organizací do dobrovolnické služby, nemohla však pojmut komplexní úpravu dobrovolnictví v ČR. Návrh

vychází ze skutečnosti, že ve společnosti existují skupiny lidí, kteří potřebují pomoc jiných nebo se ocitají v krizových situacích vlivem vnějších příčin. Na druhé straně existují lidé, kteří mají schopnosti a možnosti vedeni pocitem solidarity jim nezištně tuto pomoc poskytnout. Část nedostatků byla odstraněna novelou zákona č. 86/2014 Sb. Nedořešena zůstala nedostatečná specifikace povinností žadatelů o akreditaci a vymahatelnost požadavků zákona a podmínek akreditace. Cílem návrhu je vytvoření nové právní úpravy s co nejširším dopadem na oblast dobrovolnických činností s přesnou definicí právního postavení dobrovolníka a úpravou vztahů při výkonu dobrovolnictví. Dále by mělo dojít k vytvoření obecně platné terminologie a odstranění zjevných prvků diskriminace forem dobrovolnictví, které je upraveno jiným právním předpisem.

Iva Sedláčková v článku Dobrovolnická činnost (Právní prostor, 2018) píše, která činnost není konaná ve smyslu zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě. Je to např. „*práce na zkoušku*“, kdy zaměstnanec vykonává závislou činnost ve prospěch zaměstnavatele bez nároku na odměnu. Tento způsob je využíván také neziskovými organizacemi, které si tak řeší problém s nedostatkem finančních prostředků.

3 ROLE DOBROVOLNÍKA V AZYLOVÝCH DOMECH

Klienti v azylových domech berou často dobrovolníky jako „lidi zvenčí“, se kterými si mohou povídat o svých problémech, radostech, životních zkušenostech. Dobrovolník je pro klienty nositelem nových zpráv a informací o tom, co se děje v blízkém i vzdálenějším okolí. Náhled na dobrovolníky ze strany klientů je většinou pozitivní. Jak uvádí Strieženec (1996, s. 187) je role chápána jako souhrn názorů, cílů, postojů, potřeb, citů, hodnot, činností, které by měli charakterizovat určitého jedince v jeho roli. Role také předepisují chování, které se od lidí očekává ve standardních situacích. Ve Slovníku sociální práce (Matoušek, 2003, s. 190) se uvádí, že role představuje „*standards chování očekávaného od jedince v určité sociální pozici, které určují kdy, kde a co má vykonat*“.

3.1 Postavení dobrovolníků v sociálních službách

Pomoc dobrovolníků v sociálních službách je obvykle určena k překonání vzniklé nepříznivé sociální situace, kterou klient nedokáže řešit sám a potřebuje pomoc druhých. Může se jednat o pomoc krátkodobého nebo dlouhodobého charakteru. To podtrhuje význam dobrovolníků v sociálních službách. Pracovní náplň dobrovolníků se nekryje s náplní práce sociálních pracovníků.

Podle Tošnera a Sozanské (2006, s. 71) „*Vstup dobrovolníka do organizace představuje systémovou změnu, ale především otevření se organizace okolnímu světu. Tato změna nemusí být žádoucí a přijatelná pro všechny, kdo se v organizaci pohybují*“. Dále autoři uvádějí, že dochází k případům, kdy organizace nemají o dobrovolnický program zájem z důvodu evidence dobrovolníků a činnosti s tím spojené. Často nevědí, co by měli chtít zlepšit a k čemu by měli být dobrovolníci užiteční.

Dále podle Friče a Pospíšilové (2010, s. 174, 187) dobrovolník dělá to, o co je požádán a co je potřeba. Přínos pro společnost spatřují v tom, že nahrazuje stát a trh v situacích, na které stát nestačí. Z tohoto pohledu považují dobrovolníky za nejlepší alternativu řešení sociálních problémů.

Tutr a Novotný (2006, s. 2) v Metodice dobrovolnictví v sociálních službách uvádějí, že dobrovolník jako osoba, která není zaměstnancem, může být blíže klientovi, vzhledem ke své mentalitě, věku, specifickým zkušenostem a zájmům. Dobrovolníci jsou z různých oborů činnosti, mohou poskytovat poradenské služby a využít tak své odborné znalosti

nebo dovednosti. Svou činností často odlehčují v rutinní práci zaměstnancům nebo přinášejí nadstandard, který zaměstnanci při svém vyřízení nemohou svým klientům poskytnout.

3.1.1 **Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**

Novela zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, upravuje dobrovolnictví v sociálních službách. Novela nabyla účinnosti dne 16. 10. 2007. V § 115 je určen okruh pracovníků vykonávajících odbornou činnost v sociálních službách. V odstavci 1 jsou vyjmenovány tyto odborné činnosti: sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, zdravotničtí pracovníci, pedagogičtí pracovníci a manželští a rodinní poradci a další odborní pracovníci. V odst. 2 je stanoveno, že při poskytování sociálních služeb mohou působit rovněž dobrovolníci. Podmínkou práce v sociálních službách je zachování mlčenlivosti podle § 100 již zmíněného zákona. Osoby určené tímto zákonem jsou povinny zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby. Tato povinnost trvá i po skončení pracovního vztahu.

Sociální služba je založená na sociální práci, kterou definuje Matoušek (2007, s. 10) ve své publikaci *Základy sociální práce* jako: „*společenskovední disciplínu i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti. Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu*“.

3.2 **Získávání a supervize dobrovolníků, Program Pět P, přínos dobrovolnické činnosti**

Základní dovedností každé organizace je získávání dobrovolníků. Každá organizace má specifické vnější a vnitřní podmínky, podle kterých musí při získávání dobrovolníků postupovat. Podle Metodiky dobrovolnictví je pro dobrovolníka důležitý předmět činnosti organizace, ze kterého vyplývá, na kterých aktivitách se dobrovolníci mohou podílet. Dobrovolník se rozhoduje mezi atraktivnější a méně atraktivní činností. Různým skupinám dobrovolníků vyhovují různé činnosti. Studentům vyhovují jiné činnosti než důchodcům nebo zaměstnancům komerčního sektoru. Důležitým faktorem je také místo, kde organizace působí. Větší možnosti mají velká města, protože zdrojem dobrovolníků bývají střední a vysoké školy.

3.2.1 Získávání dobrovolníků

Je hodně možností, jak získávat dobrovolníky, Matoušek (2003, s. 62) říká, že je nutné průběžné získávání dobrovolníků k realizaci dobrovolnických programů. Podobný názor má i Tošner a Sozanská (2006, s. 77), s tím, že nejvhodnějším termínem je období po letních prázdninách a dovolených, tzn. v měsících září a říjnu, a pak po Vánocích v lednu a v únoru. Podle Metodického listu dobrovolnického centra ze zdroje (Dobrovolnické centrum 67, 2018) se obvykle vybírá forma oslovování dobrovolníků podle vybrané cílové skupiny. Dobrovolníci mohou být oslovováni pomocí letáků a plakátů na nástěnkách, v menzách, školách, knihkupectvích nebo formou inzerátů v informačních systémech vysokých škol, webu organizace, pomocí médií např. umístěné video na www.youtube.com, inzerát na facebooku, osobní prezentací na školách, na společenských akcích, přes kamarády, spolužáky, doporučení aj. Pokud se při získávání dobrovolníka sjedná osobní schůzka, je dobré na ní zjistit motivaci, očekávání, co umí a co by chtěl dělat a jaké má časové možnosti. Pokud projeví zájem, je nutné je seznámit s pravidly a fungováním organizace, možností zaškolení dobrovolníka.

Dle Tošnera a Sozanské (2006, s. 57) má velký význam styk s médii, jako je TV Prima, Česká televize, Český rozhlas. S jejich pomocí je možné uskutečnit masový nábor dobrovolníků. Důležité je také informování veřejnosti o programech a aktivitách, v nichž dobrovolníci působí a do kterých se mohou zapojit i další lidé.

Matoušek (2003, s. 61) uvádí, že nejvhodnějšími skupinami, ze kterých lze získat dobrovolníky jsou studenti, zvláště ti, kteří se připravují na sociální práci a mají tak možnost si přímo vyzkoušet práci s klientem, dále nezaměstnaní, kteří chtějí být užiteční, ženy které pečují o rodinu a chtějí se uplatnit i mimo domov nebo i důchodci, kteří se chtějí aktivně zapojovat do společenského života.

Jak popisuje Egan (1998, s. 59) ve své knize „The skilled helper“, velmi důležitá je v této oblasti hlavně fyzická přítomnost, komunikace mezi dobrovolníkem a klientem, komunikační dovednosti, naslouchání, empatie, analýza klientových prožitků. Všechny tyto uvedené znalosti a dovednosti jsou základním nástrojem pro vybudování oboustranného vztahu a konstruktivních změn.

Způsob, jak získávat dobrovolníky, je v různých azylových domech odlišný. Např. Azylový dům pro matky s dětmi ve Vsetíně dle zdroje www.adorea.cz (©2011–2018) využívá při hledání nových dobrovolníků svoje internetové stránky, kde uvede, pro jakou činnost

hledá dobrovolníky, např. pro pomoc s přípravou dětí do školy, doučování, pro pomoc v keramické dílně. Dále pro ženy v azylovém domě, které mají problémy se zadlužeností, zprostředkovává školení finanční gramotnosti, které velmi pomáhá ke změnám v přístupu v otázce osobních financí, možnosti vytvoření finanční rezervy a získání praktických dovedností aj. Během aktivit projektu zajišťuje dobrovolnické centrum hlídání dětí. Před podepsáním smlouvy je dobrovolníkovi předložen k vyplnění dotazník (Adorea, ©2011–2018), kde zájemce kromě svých osobních údajů vyplňuje druh činnosti, které se chce věnovat, zda jednomu nebo více klientům, věkové kategorie aj. Po podepsání smlouvy je dobrovolník seznámen s rolí, právy a povinnostmi dobrovolníka, podmínkami s pravidly dobrovolnické činnosti v organizaci, se situacemi, se kterými se může během dobrovolnické situace setkat. Součástí vstupní přípravy je i nácvik komunikačních a psychosociálních dovedností např. navázání prvního kontaktu s člověkem nebo komunikace s různými typy klientů. Azylový dům pro matky s dětmi Břeclav (Charita Břeclav, ©2018) získává dobrovolníky pomocí plakátů na výlepových plochách a propagačních letáků. Zájemce pak osloví některé ze zařízení oblastní charity a to jej seznámí s činností střediska a dohodne s ním podmínky spolupráce. V případě pozitivní reakce je kontaktován koordinátor dobrovolnického centra, který se zájemcem uzavře Dohodu o dobrovolnické službě. Požadavky na dobrovolníky vycházejí od jednotlivých zařízení a pomocí koordinátora jsou vyhledány vhodné osoby a zařazeny na příslušné místo. Požadované činnosti jednotlivých azylových domů se různí, např. Oblastní charita Uherský Brod nabízí tyto možnosti zapojení do dobrovolnické práce: doučování dětí a příprava volnočasových aktivit na azylovém domě, pomoc při mimořádných událostech, společnost potřebným - čtení, povídání, procházky, pořádání akcí pro děti – tábory, drakiády, soutěže, výlety, Den dětí, Mikulášská nadílka, zájmové činnosti – tanec, výtvarné a umělecké činnosti, hry, jazykové vzdělávání nebo základy práce na PC. K dalším činnostem dobrovolníků patří např. pomoc při hlídání malého dítěte a vození kočárku, pomoc s domácností – při vaření, praní a úklidu. Rady nezkušené mladé mamince, co s dítětem. *“Jak zvládnout za pár kaček nakoupit, uvařit a při tom uklidit“*. Dále pomoc při sbírkách - potravin, oblečení nebo finančních aj. Charita garantuje pojištění, vstupní a průběžné školení dobrovolníků, získání zkušeností pod dohledem odborníků z praxe, praktické poznání neziskového sektoru, naproti tomu od dobrovolníků požaduje trestní bezúhonnost, dochvilnost, vlastní nápady a energii a chuť do činnosti.

3.2.2 Supervize

Slovo „*supervize*“ podle Bártlové (2007, s. 6, 18) je složeno ze dvou latinských slov – *super* tj. nad nebo nej a *vize* – vidina, zjevení. Svůj jazykový původ má ale v angličtině, kde znamená dohled, dozor, kontrolu, řízení a vedení, další význam je revize nebo inspekce. V pomáhajících profesích je podstata supervize chápána jako reflexe, podpora a rozvoj. Je to metoda, která pomáhá dobrovolníkovi pochopit, co brzdí jeho porozumění s klientem a může ho chránit před syndromem vyhoření. Základním cílem supervize v sociální práci je zajištění dobré kvality služeb klientům. Dále se jedná o to, na koho se obrátit s těžkostmi, prostřednictvím učení a vzdělávání rozvíjet profesionalizaci, nechat se motivovat zkušenostmi, chybami a úspěchy druhých, bránit se vyhoření a vyrovnat se s pracovním stresem, zachovávat etická pravidla aj.

Dále Bártlová (2007, s. 24) říká: *“K supervizi dochází, jestliže supervizor cítí, že se systém nějak zablokoval, že zásah nevede k řešení obtíží, jak si on nebo klient představoval.”* Havrdová (2000, s. 35-39) uvádí, že supervize probíhá ve třech rovinách. První z nich je práce s klienty, jedná se o práci pomáhajícího s klientem. Předpokladem je dobrá komunikace dobrovolníka, jeho aktivní naslouchání a zpětná vazba směrem ke klientovi. Druhá rovina je supervize, která řeší supervizora s pomáhajícím pracovníkem. I tento proces se řídí určitými zákonitostmi, obdobnými jako v první rovině. Supervizi supervizora se dostáváme do třetí roviny.

Podle Hawkinse (2004, s. 17-21) umožňuje pustit se do hledání nových možností získat podporu a objevit poučení, které se v těchto situacích skrývá, supervize se tak stává péčí o sebe a umožňuje zůstat otevřený novému učení a neustálému vývoji pomáhajícího.

Důležitou součástí supervize je hodnocení výkonu dobrovolníka. Kritéria dobrovolnického centra azylového domu v Břeclavi (Charita Břeclav, ©2018) jsou nastavena tak, aby hodnotila vystupování dobrovolníka a jeho přínos pro organizaci. Pro vystupování dobrovolníka jsou nastavena kritéria: spolehlivost (dochvilnost, plnění dohod, slušné a společensky přiměřené chování, respektování vnitřní pravidel zařízení). V kategorii přínosu pro zařízení jsou nastavena kritéria hodnocení na schopnosti a dovednosti dobrovolníka, užitečnost vykonávané činnosti (úspora času nebo finančních prostředků). Po vyhodnocení výkonu dochází k odměňování dobrovolníků, které obvykle provádí vedoucí zařízení. Může se jednat o osobní poděkování, drobný dárek, nebo poděkování v papírové formě, pozvání na akce konané organizací, blahopřání k významnému životnímu jubileu. Supervize v organi-

zaci Adorea Vsetín (Adorea, ©2011–2018) probíhá formou skupinových setkání v dobrovolnickém centru. Zde dochází ke sdílení zkušeností, zpětné vazbě, kontrole kvality programu a také vyjádření podpory. Supervize se konají v pravidelném intervalu tří měsíců, ale v případě potřeby je možno domluvit i individuální supervizi. Supervize probíhá pravidelně i v Azylovém domě v Uherském Brodě (Charita Uherský Brod, ©2018), kde je hodnocena dochvilnost, vlastní nápady, energie a chuť do činnosti.

3.2.3 Program Pět P

Program Pět P patří mezi nejrozšířenější dobrovolnické programy u nás, které se také využívají i u Azylových domů pro matky s dětmi (Dobrovolnické centrum Kladno, ©2017). Program je postaven pouze na práci dobrovolníků. Jak uvádějí Tošner a Sozanská (2006, s. 121) název programu vychází z prvních písmen klíčových slov: **Podpora, Přátelství, Prevence, Pomoc a Péče**. Jedná se o program postavený na vztahu mezi dobrovolníkem a dítětem. Do programu jsou zařazeny děti, které mají výchovné problémy, děti z problematického rodinného prostředí i o děti nadané, které mají problém se zařazením do kolektivu. Důležitá je také spolupráce s pedagogicko - psychologickými poradnami a školami. Podmínkou zařazení dětí do programu je souhlas rodičů nebo zákonného zástupce. Tento program vytváří zázemí, které dobrovolníci a děti navštěvují během programu, ale i po jeho ukončení. Garanci nad tímto programem zajišťuje v celostátním měřítku Národní dobrovolnické centrum HESTIA.

Podle internetového zdroje www.admp.cz (©2018) je hlavním cílem sdružování manažerů, koordinátorů, supervizorů a dobrovolníků, podpora implementace programu v ČR, spolupráce s domácími i zahraničními organizacemi, které se zabývají dobrovolnictvím a prací s dětmi a mládeží, všestranná podpora rozvoje dobrovolnictví v ČR.

Podle Matullayové (2016, s. 37), tento program funguje v České republice od roku 1996 jako česká verze mezinárodního programu Big Brothers Big Sisters (BBBS). Hlavní společnou myšlenkou je dobrovolný vztah mentora s dítětem. Jak uvádí internetový zdroj www.bbbs.org (©2018), tato organizace vznikla před více než sto lety a funguje na základě myšlenky, že každé dítě má schopnost uspět a prospívat v životě. Rozvíjí pozitivní vztahy, které mají přímý a trvalý vliv na životy mladých lidí. Internetový zdroj www.hest.cz říká, že děti přicházející do programu Pět P, bývají terčem posměchu někdy i nenávisti okolí, mají nízké sebevědomí, nemají žádné kamarády, zájmy ani podporu. Za pomoci kamaráda – dobrovolníka je možné životní problémy zmírnit a vytvořit podmínky pro jeho začlenění

do kolektivu. První úspěch v mezilidských vztazích může dítě nasměrovat správným směrem.

3.2.4 Přínos dobrovolnické činnosti

Podle Matouška (2003, s. 55) přínos dobrovolnické činnosti by měl být hlavně pro klienta, ale v praxi se ukazuje, že je přínosem i pro dobrovolníka samotného. Podle zdroje www.slideplayer.cz (©2018) je přínosem dobrovolníků pro sociální službu rozšíření možností aktivit klientů, umožnění činností, které v organizaci nikdo neovládá, udržení dobrého psychického stavu klienta, výchova mladé generace, zapojení obyvatel města do činnosti organizace, ovlivňování předsudků, tzn. změna pohledu veřejnosti na organizaci a její klienty.

Frič a Pospíšilová (2010, s. 187) uvádějí, že význam dobrovolnictví je chápán jako náhrada státu nebo trhu v akutní situaci. Jedná se o náhradní řešení resp. kompenzace jejich selhání. Je to nejvhodnější alternativa k řešení sociálních problémů.

Dále Šormová a Klégrová (2012, s. 13-14) konstatují, že dobrovolník v dobrovolné činnosti realizuje a posiluje své sebevědomí při využití získaných schopností a dovedností. Také se cítí více užitečným. Pokud dobrovolník je nezaměstnaný nebo čerstvým důchodcem, má při dobrovolnické činnosti možnost si udržet sociální dovednosti spojené s prací a využívat smysluplně svůj volný čas. Pozitivně na něj působí i setkávání s novými lidmi, nacházení nových kontaktů, poznávání nového prostředí a je situací nucen rozvíjet své schopnosti a učit se novým dovednostem, aby dokázal pomáhat jiným.

Kitliňská a Jurtíková (2001, s. 75) považují dobrovolnictví za alternativu neformálního učení. Dobrovolnictví je podle nich možností získání a zdokonalení podstatných schopností a dovedností užitečných pro život. Přitom podtrhují význam dobrovolnické práce individuální a dlouhodobé. Dobrovolnictví přispívá k sebevědomí, nezávislosti a seberealizaci. Podněcuje také k úvahám o osobním rozvoji. V oblasti osobnostního rozvoje dochází k posunu komunikací v různých situacích v odlišném prostředí, s různými lidmi, za rozličných okolností. Pomáhá také k rozvoji sebejistoty, flexibility a schopnosti zvládat neočekávané situace. Přínos v osobnostním rozvoji se dá shrnout do tří základních oblastí: charakterové vlastnosti, sociální kompetence a smysl pro solidaritu a toleranci. Dalším přínosem je také profesní růst, kdy si dobrovolník prohlubuje znalosti v průběhu dosavadního studia, které může využívat při své práci. Zároveň se učí pracovat v týmu nebo řešit konflikty a získá schopnost sebeprosazení.

A na závěr jedna citace z internetových stránek Azylového domu v Uherském Brodě www.uhbrod.charita.cz (©2018): „*Upřímná pomoc druhému je v mých očích obrovským darem a sebeotvěřením společnosti, který bývá opětován úsměvem, radostí, vděkem, dobrým pocitem, zkušeností a dalšími nezaplatitelnými hodnotami.*“

3.3 Syndrom vyhoření

Klienti mají často hodně problémů, které nemohou zvládnout vlastními silami, proto od pracovníka očekávají více, než jim může nabídnout. Jedním z problémů moderní doby je právě vyhoření.

3.3.1 Co je syndrom vyhoření

Křivohlavý (2012, s. 12, 13) říká, že „*burnout*“ je stav tělesného, citového a duševního vyčerpání, které způsobuje dlouhodobý pobyt v situacích mimořádně emocionálně náročných. Syndrom vyhoření má celý soubor příznaků: jsou to např. pocity bezmoci a beznaděje, negativní postoj k práci, ztráta iluzí, ztráta smyslu života, negativní postoj ke spolupracovníkům, ztráta iluzí, až tělesné zhroucení. Lidé, kteří začínají s největším nadšením, nejčastěji upadají do nejtěžších forem vyhoření. Syndrom vyhoření postihuje lidi s největší motivací. „*Domnívají se, že jsou voláni k tomu, co dělají, vyšším zájmem, vyšší autoritou, vyšší mocí.*“ Lidé si myslí, že selhali, že jejich snaha je marná, že mají málo energie, aby dokončili to, co začali. Přitom se jedná o příznaky vyhoření.

Výstižnou definici vyhoření používá Maroon (2012, s. 20) od Freudembergera, kdy srovnává syndrom vyhoření s budovou zničenou s ohněm: „*Jestli jste někdy viděli dům, který shořel až do základů, pak víte, že to není žádný příjemný pohled. Z kostry, kdysi plné vitality a konání, teď nezbylo nic jiného, než drolicí se memento bývalého života a síly. Možná uvidíte nějaké panely a okenní rámy, konstrukce domu je ještě neporušená. Když však vejdete dovnitř, spatříte skutečnou sílu ohně a zkázy.*“ Podle internetového zdroje www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz (©2008-2018) v článku Syndrom vyhoření – vše o vyhoření podrobně a srozumitelně uvádí Michaela Peterková, že vyhoření se týká hlavně oblasti práce a projevuje se citovým a mentálním vyčerpáním. Většinou se týká lidí, kteří pracují s jinými lidmi, a je důsledkem dlouhodobého stresu. Vyvolává pochybnosti o smyslu dané práce. Anglický název (burnout) pochází z roku 1974 od amerického psychoanalytika Freudembergera.

3.3.2 Typické příznaky a vývoj

Mezi příznaky podle Křivohlavého (2012, s. 47) patří: snaha dělat stále více, méně radosti z práce, stav, kdy nám druzí lidé jdou na nervy, touha přestat dělat to, co děláme, když sáhneme k alkoholu, práškům, tabletkám pro uklidnění, pro snadnější přežití situace, když nám povolily nervy aj.

Dále podle Maroona (2012, s. 22) můžeme rozdělit faktory vyhoření na **fyzické** vyčerpání – nedostatek energie, chronická únava, slabost, špatná imunita, bolesti hlavy, nevolnost, svalové křeče, změna stravovacích návyků, změna tělesné váhy. Potom **emocionální** vyčerpání – deprese, bezmoc, beznaděj, nebezpečí sebevraždy. Z toho vyplývá emocionální prázdnota a znechucenost okolním světem. Třetím faktorem je **mentální** vyčerpání – negativní postoj a vztah k práci, k jiným lidem a k životu. Člověk má pocit méněcennosti, nízké sebehodnocení a dojem vyloučenosti.

Jak uvádí zdroj www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz (©2008-2018) v článku Syndrom vyhoření – vše o vyhoření podrobně a srozumitelně uvádí Michaela Peterková, že vyhoření se projevuje v různých oblastech – v oblasti emocí (sklíčenost, popudlivost, bezmocnost, únik kdo fantazie, agresivita, pocit nedostatku uznání), v oblasti postojů (nechuť, cynismus, zapomínání, nesoustředěnost) a v oblasti mezilidských vztahů (snížená ochota pracovat s lidmi, stažení se do sebe, vznik soukromých konfliktů, úbytek snahy pomáhat problémovým klientům, omezení kontaktu na minimum a lhostejný přístup k nim, omezení kontaktu s kolegy, slabá příprava k výkonu práce a dlouhodobě nízká výkonnost). V tělesné rovině se syndrom vyhoření projevuje potížemi se spánkem, jídlem, člověk se snadno unaví, má potíže s vysokým krevním tlakem. K vyhoření nedojde najednou, jedná se o pozvolný, měsíce i roky trvající proces. K vyhoření dochází v pěti fázích – **nadšení** (velká očekávání), **stagnace** (nadšení uvadá), **frustrace** (zajímá se o smysl vlastní práce), **apatie** (bezmocnost a beznaděj, dělá jen to, co musí) a vlastní **vyhoření** – jako poslední fáze (vnímá se jako kolečko ve stroji).

3.3.3 Jak se bránit vyhoření

Podle Rukověti dobrovolníka (2012, s. 22) se může stát, že nabídneme příliš mnoho a zapomeneme na obnovu svých tělesných i duševních sil. Je potřeba si promyslet, kolik času pro dobrovolnictví máme, abychom neomezovali svoje potřeby a také jak nás bude unavovat dojíždění do organizace a jaký program má naše vlastní rodina. Není možné pomáhat každému, kdo si o pomoc řekne nebo o kom si myslíme, že ji potřebuje. Pokud nevyhoví-

me, budeme se cítit špatně. Kdybychom pomáhali všem potřebným, zabere nám to veškerý volný čas i myšlenky. Je také důležitý určitý odstup od druhého člověka, abychom nebyli podrobni klientovým potřebám. Je nutné zdůraznit: *„Pomáhající člověk, který rozdává nejen z toho, co má navíc, ale ze své podstaty, se podobá bezdomovci. Také se mu může stát, že nebude mít co nabídnout, jestliže své síly nebude obnovovat a chránit si své citové i vztahové zázemí. Z čeho by pak čerpal síly k pomoci druhým?“*

4 ÚKOLOVĚ ORIENTOVANÝ PŘÍSTUP A METODA REŽIMOVÁ JAKO VYBRANÉ METODY PRO PRÁCI DOBROVOLNÍKA V AZYLOVÝCH DOMECH

V azylových domech jsou často umístěny matky s dětmi, které nemají základní životní návyky a schopnosti pro řešení různých životních situací. Proto je potřeba jim systematicky pomáhat. Existuje více přístupů (psychosociální přístup, přístup orientovaný na úkoly, antiopresivní přístup, přístup orientovaný na klienta aj.) a metod, které by se daly v dané situaci použít (metoda organizování, práce se skupinou, metoda situační, inscenační, režimová, metoda animace, mediace). Jako nejvhodnější se jeví pro práci dobrovolníka v azylových domech přístup orientovaný na úkoly a metoda režimová. Přístup orientovaný na úkoly byl vybrán vzhledem k časovému limitu jednoho roku (limit pobytu matky s dítětem v konkrétním azylovém domě). Při tomto přístupu klient zažívá malý úspěch a zvyšuje se mu sebeúcta a sebedůvěra, plní úkoly, které si sám vybral. Metoda režimová byla vybrána proto, že se jedná o řízení životního procesu v azylovém domě.

4.1 Úkolově orientovaný přístup

Jak uvádí Navrátil (in Matoušek, 2007, s. 231) je nutné v sociální práci zdůraznit přístup, který se snaží poskytnout systematický rámec vhodný pro zvládání různých praktických problémů. Při tom se vychází z myšlenky, že malý úspěch rozvíjí sebedůvěru a sebeúctu. Lidé se tak v úkolech, které si sami zvolili, více angažují. Úkolem sociálního pracovníka je pomoci klientovi v rozhodování, které úkoly chce plnit, co chce dělat. Podmínkou je, že klient musí být schopen tuto volbu udělat a že nikdo jiný než on by ji neudělal lépe. Tento přístup je založen na partnerství a posilování. V přístupu orientovaném na řešení úkolů znamená partnerství, že klient sám musí být vůdčí autoritou při řešení svých problémů. Přístup musí být postaven na klientových silných stránkách a nikoliv na analýze jeho nedostatků. Klient musí dobře porozumět pomáhajícímu procesu a intenzivně na něm participovat, aby se dostavil úspěch. Jeho role musí být aktivní a musí se podílet na všem, co se mezi ním a sociálním pracovníkem odehrává. Nesmí být považován za objekt, který je potřeba „*opracovat*“. Tento přístup orientovaný na úkoly se snaží ovlivňovat problémy na individuální úrovni – každý musí jednat individuálně a musí pochopit, že vlastní rozhodnutí je užitečnější zkušenost než pasivní očekávání.

Tento přístup je používán při řešení osmi problémových okruhů, které pokrývají většinu problémů, se kterými se v sociální praxi lze setkat. Jde o tyto okruhy: interpersonální konflikty, problémy s formálními organizacemi, neuspokojení ze sociálních vztahů, problémy vzniklé v souvislosti se sociálními změnami, potíže s chováním, reaktivní emoční úzkost, neadekvátní zdroje a potíže v naplňování rolí. Dále tato metoda je realizována v šesti krocích, směřujících k dosažení klientových cílů. Mezi tyto kroky patří: příprava, explorační práce, dohoda o cílech, formulace a plnění úkolů, ukončení a úspěšnost úsilí sociální pracovníka a klienta.

4.2 Metoda režimová

Mezi další důležité metody v sociální oblasti patří metoda režimová. Jak uvádí Kraus (2008, s. 181), jedná se o způsob organizace a řízení životního procesu, který probíhá v určitém čase a místě (jedná se o časové uspořádání určitých činností). Každý režim určuje soubor norem, které zpravidla stanovuje instituce uplatňující režim. Režim musí respektovat společenské, pedagogické a hygienické principy. Ke společenským principům patří závaznost režimu pro všechny, nutnost dodržování norem a posilování přesvědčení o správnosti. U pedagogického principu je uplatňováno hledisko věkových a individuálních zvláštností, střídání činností a zajištění života beze strachu a úzkosti. Z hlediska doby trvání se režimy dělí na epizodické, krátkodobé, dočasné a trvalé.

Pro další práci dobrovolníků v azylových domech by bylo vhodné použít i metodu inscenační, kdy dochází k cílevědomému ovlivňování situace pomocí uměle navozené (zinscenované) modelové situace. Tato metoda se dá realizovat i ve skupině, s možností výměny názorů, zkušeností a zážitků mezi klientkami navzájem. Dala by se využít také metoda animace, která se používá při výchovném ovlivňování volného času, kdy je klientkám předkládáno více variant seberealizace, ze kterých je možno vybírat. Při této metodě je kladen důraz na dobrovolnost, možnost volby a prostor pro vlastní iniciativu klienta. Tyto metody ale vyžadují větší zkušenosti dobrovolníka se sociální prací.

5 SEZNÁMENÍ S VYBRANÝMI AZYLOVÝMI DOMY

Azylový dům pro matky s dětmi je ubytovací zařízení určené pro osoby bez přístřeší, které sem přicházejí ve snaze změnit svůj životní styl a zlepšit sociální situaci, začlenit se do společnosti. Ženy procházejí tzv. integračními stupni, ve kterých si kladou postupně náročnější cíle. Délka pobytu bývá obvykle omezena na několik měsíců. Zřizovateli jsou většinou církve, někdy nestátní organizace, obce nebo státní orgány. Nevýhodou je špatné informační propojení azylových domů, což umožňuje stěhování klientů do jiného azylového domu po uplynutí maximální doby stanovené k pobytu. Azylové domy určené pro matky s dětmi bývají vybaveny místností s kuchyňským koutem, aby byly schopny vychovávat svoje dítě. Pracovníci azylových domů poskytují těmto matkám podporu a instruktáž při výchově dětí. V domech je regulován přístup návštěv. (Matoušek, 2003, s. 32-33)

Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, je azylový dům zařazen mezi služby preventivní – předcházení sociálnímu vyloučení a bezdomovectví. Činnost azylových domů pro matky s dětmi nabízí služby pobytové, poradenské a terénní. Prováděcí vyhláškou k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, je vyhláška č. 387/2017 Sb., platná od 1. 1. 2018, která řeší některá ustanovení uvedeného zákona. Jedná se např. o poskytnutí stravy nebo pomoc při jejím zajištění, poskytnutí ubytování a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Dále se vyhláška zabývá výší úhrady za poskytované služby, stravu a ubytování.

Sdružení azylových domů je podle zdroje www.azylovedomy.cz národní organizací, která se věnuje podpoře služeb sociální prevence se zaměřením na problematiku osob bez přístřeší anebo ohrožených ztrátou bydlení s cílem zlepšit jejich situaci a poskytnout jim kvalitní prostředí pro fungování. Cílem je spolupráce s dalšími organizacemi, které se zabývají obdobnou činností a vytvoření kooperující sítě azylových domů poskytující pomoc lidem v nouzi. Dále vytvářet jednotnou platformu pro jednání se státními, zákonodárnými a samosprávnými orgány veřejné správy. Současně vykonávat poradenskou, vzdělávací, konzultační a informační činnost pro všechny členy.

5.1 Azylový dům pro matky s dětmi v tísní v Uherském Brodě

Azylový dům pro matky s dětmi v tísní v Uherském Brodě je nestátní nezisková organizace, která spadá pod Oblastní charitu Uherský Brod. Zřizovatelem je Arcibiskupství olo-

moucké s územní působností uhersko-brodského děkanátu a ORP (obce s rozšířenou působností) Uherský Brod. Byla založena v roce 1927 P. Jaroslavem Hlobilem.

5.1.1 Poslání, cíle a principy azylového domu

Azylový dům (dále jen AD) pracuje v nepřetržitém provozu, poskytuje pobytovou službu matkám s nezaopatřenými dětmi a těhotným ženám v nepříznivé životní situaci, kterou vlastními silami nezvládnou. Poskytuje klientkám pomoc a podporu, aby po odchodu z AD mohly obstát v běžném životě a nebyly závislé na sociální pomoci. Podmínkou je aktivní spolupráce. Před odchodem dostává klientka informaci, kam se obrátit v případě potřeby. „*Poslání služby vychází z poslání Oblastní charity Uherský Brod, založené na principech křesťanské lásky*“. Cílovou skupinou jsou matky s nezaopatřenými dětmi (děti do 18 let, studenti do 26 let) a těhotné ženy, které se ocitly v nepříznivých životních podmínkách, jsou bez přístřeší, matky v krizi, ohrožené domácím násilím. Azylový dům má 9 plně vybavených bytových jednotek s kuchyňkami na přípravu stravy a s možností pomoci personálu při přípravě stravy.

Cílem je poskytnutí přechodného ubytování a podpora samostatnosti při řešení různých problémů. Jedná se o pomoc při hledání vhodného **ubytování** (podání žádosti o bydlení), další je poradenství **při hospodaření s finančními prostředky** (šetření financí, splátkové kalendáře, dluhové poradenství, řešení placení výživného na děti aj.), pomoc při **hledání zaměstnání** (životopis, motivační dopis, vytvoření vztahu k práci, základní znalost práce na PC aj.), při **péči o dítě** zajišťuje přihlášky do MŠ, ZŠ (kontrola pravidelné školní docházky, pomoc při řešení výchovných problémů a zajištění volnočasových aktivit), důležitá je i **péče o domácnost** (udržování hygieny bytových jednotek a společných prostor AD, poradenství při vaření, pečení a praní), **péče o vlastní osobu** zahrnuje dodržování základních hygienických pravidel, podpora samostatnosti při vyplňování formulářů, psaní úředních dopisů, umět říct ne – asertivita aj., **zdravotní stav** (zajištění praktického lékaře v případě potřeby i odborných lékařů, dětského lékaře nebo psychologa), **při řešení rodinné situace** se jedná o umožnění víkendových návštěv (kontakt s rodinou, podání návrhu na úpravy výchovy a výživy, podání návrhu na rozvod, popřípadě kontakty na další odborníky). Azylový dům se při poskytování těchto služeb řídí určitými principy: princip respektování důstojnosti člověka, respektování práva na soukromí, spoluúčast a spolurozhodování, důvěra, vzájemná podpora a pomoc, vedení k převzetí odpovědnosti za sebe a své děti, individuální přístup a bezpečnost.

5.1.2 Průběh služby azylového domu

Služba je poskytována v nepřetržitém provozu (celoročně a 24 hodin denně). Ubytování se poskytuje obvykle maximálně na jeden rok. K přijetí do azylového domu musí klientka podat žádost. Pokud se jedná o žádost o ubytování, je možné si podat osobně přímo v AD, telefonicky nebo formulářem z webových stránek AD, který se odesílá na e-mail: azyl@uhbrod.charita.cz. Pokud AD nemá volné místo, je zájemkyně zařazena do registru zájemkyň a po uvolnění místa kontaktována AD. Zájemkyně musí minimálně jednou měsíčně obnovovat svůj zájem o ubytování, jinak je vyřazena z registru. V případě přijetí, musí zájemce prostudovat domovní řád a informační materiál. Se zájemkyní je sepsána smlouva o poskytování sociálních služeb (Smlouva o azylovém ubytování) v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, zde je zájemce informován o všech právech a povinnostech. Poté klientka podepíše inventární seznam, a tím potvrzuje převzetí bytové jednotky, za kterou plně zodpovídá. Pokud nemá vlastní lůžkoviny, utěrky a ručníky, je možno si je zapůjčit. Každá klientka s pomocí svého klíčového pracovníka vypracovává svůj individuální plán podle svých schopností, potřeb a přání. Ten vzniká do jednoho měsíce od podpisu smlouvy a je pravidelně hodnocen a aktualizován. Při řešení problémů je kladen důraz na samostatnost klientky. Dalšími podmínkami při nástupu je písemný souhlas se zpracováním osobních údajů v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o osobních údajích, ve znění pozdějších předpisů. Musí také souhlasit s právy a povinnostmi, které vyplývají ze smlouvy a dodržovat Domovní řád. Zároveň je nutné, aby si klientka zajistila před nástupem lékařské potvrzení o svém zdravotním stavu a zdravotním stavu svých dětí, které s ní budou ubytovány. Dalším bodem je upozornění, že v případě exekuce je AD povinen vpustit exekutora na bytovou jednotku klientky. Důvodem k odmítnutí poskytované služby může být absence volné bytové jednotky nebo agresivita klientky vůči personálu, nebo pokud ona nebo děti trpí vážnou infekční chorobou nebo při nástupu jeví silné známky požití alkoholu nebo drog.

5.1.3 Materiální a technické vybavení azylového domu a ceník

Budova má dvě podlaží, kde kromě bytových jednotek je i zázemí pro personál. Každá z devíti bytových jednotek, které jsou řešeny jako byt 1+KK s vlastní koupelnou a toaletou má možnost ubytovat matku až s pěti dětmi. Bytové jednotky jsou standardně vybaveny nábytkem s dostatkem bytového prostoru. V kuchyňské lince jsou základní spotřebiče (lednice s mrazákem, sporák s troubou, mikrovlnná trouba, rychlovarná konvice a kuchyň-

ské nádobí). Samozřejmou výbavou jsou i úklidové prostředky, jako je kbelík, hadr na podlahu, smeták a lopatka se smetáčkem. V budově je k dispozici jeden společný vysavač. Čisticí prostředky si každá klientka hradí ze svých finančních prostředků. Celá budova je nekuřácká, ke kouření je určen venkovní prostor. V budově je také společenská místnost, prádelna a tři automatické pračky. Za domem je velká zahrada s venkovním dětským hřištěm, altánem a sušákem. Ve dvou bytových jednotkách je možnost ubytovat i osoby s tělesným postižením. Budova je centrálně vytápěná ústředním topením.

Aktuální ceník za poskytované služby je platný od 1. 4. 2015, úhrada za ubytování je na základě vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění vyhlášky č. 166/2007 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Těhotná žena nebo žena bez dětí platí 100,- Kč na den, matka s dětmi 90,- Kč za den na sebe a 60,- Kč za den na každé dítě. Pokud má žena více než tři děti, zůstává částka stejná. Dále hradí uživatelka vratnou kauci ve výši 1500,- Kč. (Charita Uherský Brod, ©2018).

V rámci azylového domu pro matky s dětmi v tísní v Uherském Brodě pracuje i dobrovolnické centrum STOPA, do jehož hlavní činnosti spadá doučování dětí, volnočasové aktivity, pomoc při mimořádných událostech, pomoc při sbírkách. Vedoucí tohoto centra a koordinátorem je Mgr. Jana Haluzová.

5.2 Azylový dům pro matky s dětmi ve Vsetíně

Azylový dům byl jako obecně prospěšná společnost (o.p.s.) založen v roce 2002 a jeho zakladatelem je Město Vsetín. Mezi hlavní činnosti patří zajištění provozu azylových domů, dále sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a odborné sociální poradenství. Azylový dům se účastnil projektů podporovaných z fondů EU (ESF) v rámci Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost (Cesta k práci, Vzděláváním k rozvoji, Nový začátek, Najít směr, Čas na změnu, Mezinárodní spolupráce sociálně aktivizačních služeb, Čas návratu, Máma v práci, Rodina není překážka).

5.2.1 Poslání, cíle a principy azylového domu

Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín umožňuje osobám, které ztratily bydlení a ocitly se v nepříznivé sociální situaci, podporovat jejich návrat do běžného života a zůstat součástí přirozeného společenství. Součástí azylového domu je i dobrovolnické centrum (Adorea), jehož posláním je podpora a propagace myšlenky dobrovolnictví. Dále spolupracuje s ostatními neziskovými organizacemi podobného charakteru se snahou o co

největší zapojení obyvatel do dobrovolnických aktivit. Dobrovolnické centrum je členem Koalice dobrovolnických iniciativ v ČR a je zapojeno, jako součást pracovní skupiny Rodina, do komunitního plánování sociálních služeb a péče Vsetínska. Cílem Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín je zajistit samostatné bydlení pro matky a jejich děti, umožnit, aby dokázaly samostatně řešit veškeré problémy běžného života (finanční gramotnost, vedení domácnosti, hygienické návyky aj.). Základním cílem je naučit matky správné péči o jejich děti a pomoc matkám při zajišťování trvalého zaměstnání. Hlavním principem azylového domu při poskytování služeb je respektování důstojnosti člověka, jeho práva na soukromí, vedení k převzetí odpovědnosti za sebe a své děti a spolurozhodování při řešení všech problémů.

5.2.2 Průběh služby azylového domu

Azylový dům má kapacitu 23 lůžek, jeho provozní doba je 24 hodin denně po celý týden. Pomoc je určena ženám a matkám od 18 let s dětmi, které se ocitly bez přístřeší nebo žijí v podmínkách ohrožující zdraví a život, které jsou obětí domácího násilí, které nejsou schopny zvládnout náhlou životní situaci vlastními silami nebo které žijí v nevyhovujícím rodinném prostředí, kde by byl ohrožen vývoj nebo zdraví dětí. Vzhledem k tomu, že azylový dům nemá bezbariérový přístup, není určen pro ženy a matky s dětmi, které vzhledem ke zdravotnímu stavu vyžadují bezbariérový přístup nebo asistenci druhé osoby. Také neumožňuje pobyt osob, které potřebují přítomnost tlumočnicka. Organizace má zpracována písemná pravidla na ochranu práv, která všichni pracovníci musí dodržovat. Pracovníci přistupují ke každé uživatelce jako k jedinečné bytosti a svoji pomoc přizpůsobují jejím potřebám. V žádném případě nezasahují uživatelkám do rozhodování při řešení problémů, podporují ji v soběstačnosti a začlenění do společnosti. Uživatelky ve špatné finanční situaci mají možnost si přivydělat šitím a prodejem vlastních výrobků. Pokud matka pracuje, azylový dům zajišťuje vyzvednutí dětí z mateřské školy a jejich hlídání. V případě potřeby zajišťuje azylový dům také doučování dětí, které mají problémy s učením. Ženám je také poskytováno sociální poradenství, poskytnutí kontaktů na jiné instituce, pomoc a poradenská činnost při přípravě stravy, celkové hygieně těla, praní a žehlení prádla. Pokud je to třeba, pomáhá azylový dům uživatelkám při vyřizování osobních záležitostí a při uplatňování zákonných nároků a pohledávek. Neméně důležitá je i podpora a pomoc při začlenění se do společnosti. (Azylový dům, ©2018)

Pro Azylový dům pro matky s dětmi ve Vsetíně zajišťuje dobrovolníky, dobrovolnické centrum Vsetín – ADOREA, jako nestátní nezisková organizace. Posláním je propagace a podpora myšlenky dobrovolnictví ve společnosti a snahou je zapojení co největšího počtu obyvatel do dobrovolnických aktivit. Vedoucí a koordinátorem dobrovolníků je Bc. Andrea Šmerdová.

5.3 Azylový dům pro matky s dětmi ve Valašském Meziříčí

Azylový dům pro matky s dětmi ve Valašském Meziříčí byl založen v roce 2000, spadá pod Charitu Valašské Meziříčí, jejímž zřizovatelem je Arcibiskupství olomoucké. Služby jsou určeny ženám s dětmi v péči dále těhotným ženám nebo ženám bez dítěte, které usilují o jeho získání zpět do své péče a které jsou starší osmnácti let a prožívají domácí násilí, jsou v tíživé situaci spojené se ztrátou bydlení a potřebují podporu pro vedení své mateřské role a péči o domácnost.

5.3.1 Poslání, cíle a zásady azylového domu

Posláním azylového domu je podpora a motivace klientek k získání reálného náhledu na vlastní obtížnou situaci a snaha o její účelné a účinné řešení a převzetí zodpovědnosti za svůj život a výchovu a vytvoření podmínek pro harmonický rozvoj dětí, s důrazem na vlastní samostatnost a nezávislost.

Cílem služby je poskytnutí přechodného bydlení pro matky a jejich děti, po dobu obvykle do jednoho roku. Zajištění finančního zabezpečení podle vlastní situace, zvládnutí hospodaření s vlastními finančními prostředky, péče o domácnost, péče o své zdraví, výchova dětí, péče o zdraví a potřeby dětí, získání dětí do péče, nebo alespoň udržování kontaktu, zvládnutí mezilidských vztahů, zapojení partnera do řešení problémů rodiny, zvládnutí problémů spojených s domácím násilím, znalost běžně dostupných služeb aj.

Mezi hlavní zásady patří **respekt a dobrovolnost**, kdy se respektují práva každého člověka. Služby jsou poskytovány na základě svobodného rozhodnutí každého klienta a respektuje se možnost jeho volby. Mezi **práva a povinnosti** patří vnímání a prosazování práv, ale také znalost a plnění si svých povinností. Podpora klientů k **samostatnosti a nezávislosti** tak, aby si postupně byli schopni sami pomoci a stali se nezávislými na sociální službě. Dále je zohledňována **individuální situace** každého klienta, kdy služby jsou poskytovány s ohledem na možnosti, schopnosti a také přání. Dále mezi zásady patří **odbornost a týmová spolupráce**, kdy se buduje silný tým spolupracovníků, jehož všichni členové se vzá-

jemně respektují. Pracuje se i s ostatními institucemi. Příkladem **ekologického myšlení** je podpora zaměstnanců i klientů v třídění odpadu a šetření energií.

5.3.2 Průběh služby azylového domu

Azylový dům má celoroční nepřetržitý provoz. Nejpozději do jednoho měsíce po podpisu smlouvy je každé ženě vytvořen individuální plán o poskytování sociálních služeb. Ten je pravidelně aktualizován a přehodnocován. K zajištění jejich potřeb a přání pracuje s uživatelkou v zařízení sociální pracovnice, kdy společně plánují kroky k dosažení těchto potřeb s nabídkou poskytované služby. Jedná se především o vyřizování dokladů, sociálních dávek, možnosti bydlení a práce. Dále se nabízí informace o běžných službách ve Valašském Meziříčí a okolí. Matkám a jejich dětem je umožněno navázat a dále rozvíjet vztahy s rodinou. K tomu slouží návštěvní místnost a internet. Matka je zde vedena k zodpovědnému rodičovskému chování, je jí poskytnuta pomoc a podpora při řešení problémů při zajišťování péče o děti, vedení domácnosti a při finančním hospodaření rodiny. Součástí pomoci je i nácvik těchto situací. V případě potřeby je možné zajistit i doprovod na různé úřady. Při řešení problémů spojených s domácím násilím poskytuje azylový dům poradenství a podporu.

5.3.3 Materiální a technické vybavení azylového domu a ceník

Kapacita služby je 12 bytových jednotek pro 12 matek a 28 dětí. Ubytování je poskytováno v samostatných pokojích s kuchyňským koutem a koupelnou, vybavenou sprchovým koutem nebo vanou, umyvadlem a toaletou. Pokoje jsou vybaveny nábytkem, lůžkovinami, ložním prádlem, nádobím a základními elektrospotřebiči (lednička, vařič, varná konvice). Každý pokoj je vybaven potřebami pro úklid. Je možno si bezplatně zapůjčit, pračku, žehličku, vysavač a další spotřebiče. Cena za ubytování je 100,- Kč /den za matku a 70,- Kč/den za dítě (maximálně za čtyři děti) a 130,- Kč za těhotnou ženu bez dítěte. (Charita Valmez, ©2018)

Pro zajišťování dobrovolníků je využíváno dobrovolnické centrum Adra ve Valašském Meziříčí, které bylo založeno v roce 2005. Činnost je prioritně zaměřena na zprostředkování dobrovolnické práce (dlouhodobé dobrovolnictví) a také na organizování jednorázových humanitárních akcí. Dobrovolníci z Adry zajišťují program dětem, kterým se o prázdninách nikdo nevěnuje. Cílem je, aby děti dokázaly pracovat v kolektivu, rozvinuly své nadání a zjistily, jakým způsobem se dá využít volný čas. Tato činnost je závislá na

věku dětí azylového domu. Koordinátorem dobrovolníků pro dlouhodobé dobrovolnictví je paní Nad'a Šimová. (Adra, ©2014)

II. PRAKTICKÁ ČÁST

6 PROJEKT VÝZKUMU

V metodologické části je vysvětlen výzkumný problém, jsou stanoveny výzkumné otázky a cíle výzkumu. Následuje teorie techniky sběru dat, metod získávání dat a jejich zpracování. Také jsou uvedeny podmínky výzkumu a zdůvodněn výběr respondentů. Je uvedena příprava před vstupem do terénu s důrazem na zachování etických pravidel výzkumu včetně rozhovoru.

6.1 Cíl výzkumu a výzkumné otázky

Cílem výzkumu je zjištění významu práce dobrovolníků pro klientky azylového domu a jejich děti, dále pro azylový dům a jeho pracovníky, a také zpětná vazba na samotné dobrovolníky, jak jsou touto činností pozitivně či negativně ovlivňováni.

Výzkumné otázky:

VO1 Jaký je přínos poskytované dobrovolnické služby pro klienty azylového domu?

VO2 Jaký je přínos dobrovolnické činnosti pro azylový dům pro matky s dětmi?

VO3 Jaký je přínos dobrovolnické činnosti pro samotného dobrovolníka?

6.2 Metodologie

Pro výzkum je zvolena metoda kvalitativního přístupu, metoda se strategií tzv. „zakotvené teorie“, polostrukturované rozhovory, etika s tím související a triangulace.

6.2.1 Kvalitativní výzkum

Švaříček a Šedřová (2007, s. 17) definují kvalitativní výzkum jako: *„proces zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů založený na hlubokých datech a specifickém vztahu mezi badatelem a účastníkem výzkumu. Záměrem výzkumníka provádějícího kvalitativní výzkum je za pomoci celé řady postupů a metod rozkrýt a reprezentovat to, jak lidé chápou, prožívají a vytvářejí sociální realitu.“* Podobně Maňák a Švec (2005, s. 55) říkají, že kvalitativní výzkum jde do hloubky zkoumaných jevů (fenoménů) a zároveň se je snaží začlenit do širšího kontextu. V průběhu výzkumu vý-

zkumník nezaujímá tak velkou distanci od zkoumaných subjektů, spíše naopak. Dále Hendl (2016, s. 73) objasňuje, že fenomenologie v užším významu je objektivní poznání smyslu věci, kdy fenomény (jevy) se zkoumají takové, jaké opravdu jsou a ne jak je na ně pohlíženo na základě dosavadních znalostí.

Metodologické postupy, které byly užívány, jsou shrnuty v následujícím přehledu. Tyto postupy byly realizovány ve třech azylových domech: Uherský Brod, Vsetín a Valašské Meziříčí. Při šetření byly použity polostrukturované hloubkové rozhovory. Tyto rozhovory byly provedeny se šesti dobrovolníky, pěti klienty, čtyřmi sociálními pracovníky a třemi koordinátory. Rozhovory byly se souhlasem informantů nahrávány na diktafon, při dodržení etických principů výzkumu (souhlas s účastí na výzkumu „Dobrovolnictví v azylových domech pro matky s dětmi“, souhlas se zvukovým záznamem rozhovoru). Nahrávání proběhlo při osobním kontaktu, kromě rozhovorů s dobrovolníkem D VI, sociálním pracovníkem azylového domu P IV a koordinátorem Ko III, které byly realizovány pomocí telefonických spojení se záznamem taktéž na diktafon. Jeden rozhovor se sociálním pracovníkem azylového domu byl uskutečněn pomocí emailu s tím, že dotazovanému byly zaslány otázky, na které písemně odpověděl, protože nesouhlasil se zvukovým záznamem.

Celý výzkum probíhal pod přísnou anonymitou, proto zúčastnění informanti nejsou podrobněji specifikováni. V tabulce jsou zahrnuty pouze základní charakteristiky potřebné pro výzkum. Dobrovolníci jsou značeni písmenem D s příslušným pořadovým číslem k jejich rozlišení, klienti – písmenem K a pořadovým číslem, sociální pracovníci P a pořadovým číslem a koordinátoři Ko a pořadovým číslem.

U nahrávaných rozhovorů byla provedena doslovná transkripce.

Otázky jednotlivých rozhovorů jsou uvedeny v příloze P1 této diplomové práce.

6.2.2 Zakotvená teorie

Maňák a Švec (2005, s. 119) definují zakotvenou teorii (angl. grounded theory) jako jeden ze směrů kvalitativního výzkumu. Jedná se o soubor praktických kroků, kdy konečným produktem je teorie podporující výzkumná data. Odtud pochází název zakotvená teorie. Podle Hendla (2016, s. 127, 128, 130) neoznačuje „zakotvená teorie“ konkrétní teorii, ale strategii výzkumu a způsob analýzy získaných dat. Ze strategie zakotvené teorie vyplývá cíl výzkumu jako návrh teorie pro fenomény v určité situaci, na které je zaměřena pozor-

nost výzkumníka. Tato teorie je zakotvená v datech, které výzkumník získal během studie. Dále popisuje, že výzkumník vstupuje do terénu s určitou představou o jevu, sbírá, zaznamenává, analyzuje a třídí data, vzorkuje a porovnává případy, testuje a zdokonaluje kategorizační systém, integruje všechny poznatky a jejich zobecnění v nově vytvořených hypotézách. Jako data mohou být použity texty rozhovorů, záznamy pozorování nebo dokumenty. Obvykle je nutné více vstupů do terénu, mezi těmito vstupy jsou data analyzována. Sběr dat pokračuje do té doby, dokud další data přispívají k dalšímu vývoji teorie. Švaříček a Šed'ová (2007, s. 84, 86, 87) vidí zakotvenou teorii jako sadu systematických induktivních postupů. Je potřeba na základě dat identifikovat relevantní proměnné a operacionalizovat vztahy mezi nimi. Tím vzniklá sada tvrzení o vztazích mezi proměnnými a ta je výslednou teorií. Ukazuje se, že ke změně reakcí aktérů vedou změny podmínek, které ovlivňují jednání nebo interakci. Při výzkumu je nutné se odpoutat od předpokladů jiných autorů a do terénu vstupovat bez představ o předmětu výzkumu. Získané datové úryvky jsou porovnávány navzájem mezi sebou i s koncepty, které jsou jim nadřazeny a tyto nadřazené koncepty jsou rovněž porovnávány mezi sebou.

Dále Švaříček a Šed'ová (2007, s. 90, 211) popisují kódování jako základní analytickou techniku. Při výzkumu je využíván „koncept indikátor - model“, přičemž indikátory jsou datové fragmenty z výpovědí respondentů nebo záznamů o chování pozorovaných aktérů a koncepty jsou kódy přiřazené k jednotlivým indikátorům. Obecně lze říci, že otevřené kódování je operace, kdy údaje jsou rozebrány, konceptualizovány a složeny jiným způsobem. Při tomto způsobu kódování je text rozbit na jednotky, kterým jsou pak přidělena jména, a výzkumník pak dále pracuje s nově pojmenovanými fragmenty.

6.2.3 Rozhovor a etika

Podle Švaříčka a Šed'ové (2007, s. 159) je nejčastěji používanou metodou sběru dat v kvalitativním výzkumu rozhovor, obvykle označovaný jako hloubkový rozhovor (in – depth interview). Je to nestandardizované dotazování jednoho účastníka výzkumu (badatele) pomocí několika otevřených otázek. Ve výzkumu bude použit polostrukturovaný rozhovor, který vychází z předem připraveného seznamu témat a otázek. Seznam otázek v rozhovoru viz příloha.

Hendl (2016, s. 157) píše, že ve společenskovedním výzkumu hrají etické otázky důležitou roli. Před výzkumem je potřeba získat poučený (informovaný) souhlas. Dotazovaná osoba musí s rozhovorem souhlasit a musí být informovaná o průběhu a okolnostech výzkumu.

Informovaný souhlas musí být získáván také od nezletilých. Účastník rozhovoru (i nezletilý) musí být seznámen s tím, že může kdykoliv ukončit svoji účast v projektu. Je vhodnější, aby identita účastníků nebyla výzkumníkovi známa, pokud to není možné, nesmí být odhalena nikomu dalšímu.

6.2.4 Triangulace

Podle Švaříčka a Šedřové (2007, s. 202, 204-206) patří triangulace mezi zajímavé koncepty ve vztahu k procesu objevování ve výzkumu. Dělí se na několik typů - triangulace metod, zdrojů dat, multiperspektivní triangulace a kombinace přístupů. Tato metoda by měla pomoci vysvětlit lidské jednání z několika různých perspektiv. Je to proces použití různých pohledů z důvodu vyjasnění sběru dat, jejich interpretace a analýzy. Největší výhodou triangulace je možnost kombinací perspektiv různých lidí a prohloubení zkoumaného jevu.

Pro účely tohoto výzkumu byla použita **metoda triangulace zdrojů dat** – rozhovor s dobrovolníkem, rozhovor s klientem a rozhovor se sociálním pracovníkem azylového domu. Při odpovědích na některé otázky se sociální pracovníci odvolávali na koordinátory, kteří s danými azylovými domy spolupracují a mohli podat přesnější informace. Z tohoto důvodu byli tázáni i někteří koordinátoři.

6.2.5 Výzkumný soubor

Pro lepší pochopení jednotlivých vztahů byl vybrán záměrný vzorek informantů z azylových domů, do kterých dobrovolníci pravidelně docházejí a spolupracují s koordinátory. Oproti tomu v jiných azylových domech je pomoc dobrovolníků nepravidelná, jednorázová nebo nespolečenská s dobrovolníky vůbec.

Výběrový soubor tvoří šest dobrovolníků, pět klientů, čtyři sociální pracovníci a tři koordinátoři. V následující tabulce jsou uvedeny základní charakteristiky jednotlivých informantů potřebné pro výzkumné šetření.

Tabulka 1: Informanti

INFORMANT	KÓD	CHARAKTERISTIKA INFORMANTA
DOBROVOLNÍK I	D-I	Dobrovolník, žena, důchodkyně, 74 let
DOBROVOLNÍK II	D-II	Dobrovolník, muž, student, 22 let
DOBROVOLNÍK III	D-III	Dobrovolník, žena, studentka, 22 let
DOBROVOLNÍK IV	D-IV	Dobrovolník, žena, pracující, 55 let
DOBROVOLNÍK V	D-V	Dobrovolník, žena, pracující, 48 let
DOBROVOLNÍK VI	D-VI	Dobrovolník, žena, studentka, 22 let
KLIENT I	K-I	Klientka, matka, 30 let, 7 dětí
KLIENT II	K-II	Klientka, matka, 36 let, 4 děti,
KLIENT III	K-III	Klientka, v současné době v terénní službě, matka, 40 let, 6 dětí
KLIENT IV	K-IV	Klientka, matka, 25 let, 4 děti
KLIENT V	K-V	Klientka, matka, 25 let, 4 děti
SOC. PRACOVNÍK I	P-I	Sociální pracovník, žena, 26
SOC. PRACOVNÍK II	P-II	Sociální pracovník, žena, 58 let
SOC. PRACOVNÍK III	P-III	Sociální pracovník, žena, 40 let
SOC. PRACOVNÍK IV	P-IV	Sociální pracovník, žena, 45 let
KOORDINÁTOR I	Ko-I	Koordinátor, žena, 32 let, Charita-STOPA
KOORDINÁTOR II	Ko-II	Koordinátor, žena, 38 let, ADOREA
KOORDINÁTOR III	Ko-III	Koordinátor, žena, 43 let ADRA

7 ANALÝZA VÝZKUMNÝCH DAT

Pro výzkumné šetření byla použita metoda zakotvené teorie, kterou preferují Švaříček a Šedřová (2007, s. 86). Podle nich je vhodná taková výzkumná otázka, která je zaměřená na zjištění určitého procesu. V této diplomové práci byly výzkumné otázky zaměřeny na zjištění přínosu dobrovolnické práce pro klientky, dobrovolníky a azylové domy.

Ve výzkumu byly využity všechny techniky kódování – otevřené, axiální i selektivní. Všechny typy kódování byly použity proto, aby mohla být provedena analýza zjištěných výsledků a jejich následná sumarizace.

Z nahraných rozhovorů byla provedena doslovná transkripce a po několikerém přečtení došlo k samotnému otevřenému kódování, dále následovalo vytvoření kategorií. Do těchto kategorií byly zařazeny jednotlivé kódy, dle jejich podobností a souvislostí. Na základě vytvořených kategorií by jednotlivé rozhovory analyzovány a zapsány. Z uvedených výsledků otevřeného kódování byla vytvořena tabulka a graf. Následovalo axiální a selektivní kódování. Z těchto výsledků byla vytvořena další schémata se závěrečnými výsledky. Dále byly shrnuty výsledky výzkumu a byly zodpovězeny výzkumné otázky. Závěrem bylo formulováno doporučení pro praxi.

7.1 Vyhodnocení rozhovorů

Pro vyhodnocení rozhovorů bylo zvoleno 6 kategorií, které jsou níže podrobněji formulovány. Jednotlivé kategorie jsou pro lepší přehlednost uvedeny v tabulce. Vyhodnocení jednotlivých kategorií bude provedeno v další části této diplomové práce a doplněno o grafy.

7.1.1 Kategorie „Generační informovanost“

Kódy: **D:** dobrovolník: známí, internet, sociální síť, náhoda, reklama v kině, přes charitativní organizace, škola, **K:** klient: sociální pracovnice, v kanceláři AD, klíčová pracovnice, **P:** sociální pracovník – koordinátor, dobrovolnické centrum, **Ko:** koordinátor: internet, sociální síť, prezentace na školách, letáky, besedy, přednášky, střední školy, dobrá reference, media,

Pro získávání dobrovolníků a klientů je nezbytná dobrá informovanost o službě. Toto kritérium je dostatečně naplněno.

D-I – *Přečetla jsem si na kině tady na Máji v Uherském Brodě, že azylový dům hledá učitelky, nebo někoho na doučování a kromě jiného i z matematiky, ... že informace k tomu podá takové jméno, které zná....*

D-II – *...dozvěděl skrze moji kamarádku, nynější spolužačku, čistě po náhodě*

D-III – *...dozvěděla od J. H., která je koordinátorkou dobrovolnictví na Charitě v UB. Stalo se tak na jedné akci, ... úplnou náhodou*

D-IV – *... dozvěděla z internetu a pak jsem si hledala informace, jaké jsou možnosti na Vsetíně.*

D-V – *... takovou dobrovolnickou činnost vykonávala vždycky. Takže jsem si našla jako první společnost charitativní Adorea, ... asi po šesti letech přešla tady pod tu charitativní společnost Adra*

D-VI – *... dozvěděla přes spolužačku, která už dělá dobrovolníka několik let a právě i přes vysokou školu.*

K-I – *Sociální pracovnice v azylovém domě.*

K-II - *Dozvěděla jsem se to tady v kanceláři, ... pani vedoucí a tady sociální pracovnice azylového domu.*

K-III – *...bylo mi nabídnuto na pobytové službě tady, ...klíčová pracovnice, mně to nabídla.*

K-IV – *Nabídli mi to až tady v azylovém domě, vedoucí, sociální pracovnice.*

K-V – *dozvěděla od sociální pracovnice*

P- I-III – *nabíráme přes koordinátora dobrovolníků*

Ko-I – *to přes internet, přes naše webové stránky, přes sociální síť, přes facebook, i twitter, ...mám databázi emailových kontaktů našich dobrovolníků. A jsou to i prezentace, třeba na středních školách, na veletrzích, ... Pak jsou to dobré reference od těch našich dobrovolníků. Nebo když nás třeba potkávají na akcích, na táboře, který jsme dělali.*

Ko-II – *... požadavky na webových stránkách a facebookových a prostřednictvím letáků.*

Ko-III – *... kontaktem na středních školách, pomocí letáků, besed, přednášek*

Z důvodu různorodosti informačních kanálů, kterými se povědomí o službě šíří, se informovanost o možnostech služby jeví jako dostatečná. Z výzkumu vyplývá, že informova-

nost je generačně odlišná - mladší generace čerpá informace spíše z internetu (webové stránky, sociální sítě), starší generace vyhledává informace pomocí letáků a plakátů na vývěskách. Zajímavou propagací je zveřejnění požadavku v místních kinech před promítáním filmů.

7.1.2 Kategorie „Co očekávám“

Kódy: **D:** doučování dětí, využití volného času, pomoc potřebným, bez představ, práce s dětmi, nové zkušenosti, **K:** vzdělávání, volnočasové aktivity, hlídání dětí. **P:** rozšíření služeb, informovanost veřejnosti, nové pohledy, podněty, nové aktivity pro děti

V představách a očekáváních dochází ke shodě téměř ve všech bodech u dobrovolníka, klienta i zařízení.

D-I – ... *nevěděla, co mám očekávat, věděla jsem, že prostě cíl je doučovat děti matematiku.*

D-II – *Vždycky jsem si myslel, že dobrovolníka dělají lidé, co nemají co na práci. Nebo že to dělají jenom čistě kvůli křesťanským důvodům. ...snažíme opravdu pomáhat a snažíme se vyplňovat něčí čas, a kolikrát, i když to tak řeknu blbě, tak i měnit ty životy. A ty moje představy se úplně změnily od toho, co jsem si tenkrát myslel.*

D-III – ... *že dobrovolnictví budu vykonávat už celý svůj život, protože mě to baví..., že třeba předám své zkušenosti, právě těm dětem, které jsou moje cílové skupina. Že pomůžu lidem v nouzi.*

D-IV – *Žádné, já jsem neměla vůbec žádné představy.*

D-V – ... *měla jsem představy, protože jsem opravdu chtěla být u těch dětí*

D-VI – ... *že nasbírám nové zkušenosti*

K-I – ...*že mi bude aj pomáhat s dcerou, ze školy s matematikou,*

K-II – ...*no že si bude hrát s dětma, něco spolu podniknou, chodit, šli by na procházku, nebo by si malovali.*

K-III – ...*hlavně, aby děti byly v bezpečí, ...s nima něco budou tam dělat, ... aktivity vymyslí, ... ty děti pohlídají*

K-IV – ...*že pohlídá děti, ...spíš, že to s něma vydrží...*

K-V – ... *spíš to učení, ... zlepši známky...*

P-I – rozšiřují naše služby, ... šířit nějaké poznatky mezi veřejnost...

P-II – doučování nebo při těch jiných aktivitách, ... hlídání těch dětí, ... projekt, to je od...podporovaný nadací Terezy Maxové, a je to takový projekt, jmenuje se to teda „Finanční gramotnost pro ženy v azylových domech“, ale má ten projekt dvě takové části. Z toho vlastně ta jedna část je ta teoretická a to je vzdělávání v oblasti finanční gramotnosti a druhá část je praktická, a to jsou nějaké, obecně se to teda nazývá, rukodělné činnosti. V našem případě je to teda šití,

P-III – ...změna pro děti, nové aktivity, ... rozšíření povědomí veřejnosti

P-IV – ... nový vítr do služby, nové pohledy, podněty pro naši práci, hodnocení té služby. A potom, že přichází z vnějšku, ... mohou dělat ty činnosti, které pracovník dělat nemůže. I kdyby mohl, tak nemůže, protože jsou to tzv. fakultativní činnosti, které jsou nadstandardem a jsou hůře vyčíslitelné náklady.

V kategorii „Co očekávám“ je často u dobrovolníků uvedeno, že „nebyly žádné představy ani očekávání“, jen práce s dětmi v rámci smluv. Dále bylo uvedeno získání nových zkušeností z doposud neznámého prostředí, pomoc klientkám ovlivněním jejich dosavadního způsobu života, seberealizace a také vyplnění jejich volného času. Naproti tomu klienti očekávali pomoc s doučováním a hlídáním dětí. Azylové domy očekávají rozšíření služeb, které zaměstnanec dělat nemůže a na které nemá finanční prostředky. Významnou roli hraje i další předávání informací veřejnosti prostřednictvím dobrovolníků.

7.1.3 Kategorie „Argumenty pro práci“

Kódy: D: seberealizace, využití volného času, práce v dobrém kolektivu, praxe v oboru, předávání zkušeností, pomoc, vztah k dětem, syndrom prázdného hnízda, využití volného času v důchodu. **K:** hlídání dětí, doučování, zlepšení školních výsledků dětí, aktivity. **P:** rozšíření služeb, informovanost, pomoc.

Mezi hlavní impulsy, které vedly dobrovolníky k dobrovolnické činnosti zdarma, patří především vlastní zájem a vnitřní motivace. Ale také se objevily vnější impulzy ze strany kamarádků a známých. Klienti vidí hlavně potřebu pomoci při výchově, vzdělávání a hlídání dětí. Klientky mohou využít volný čas pro vyřízení vlastních záležitostí. Dále přivýdělek při šití a zdokonalení se ve finanční gramotnosti. Zařízení vidí pomoc dobrovolníků jako rozšíření svých služeb zdarma. Klient získává zdarma možnost bezplatného doučování dětí, které je jinak v běžném životě finančně náročné.

D-I – ... nějak realizovat. Protože jsem, myslím si, docela aktivní, a v té době mně chybělo něco.

D-II – ... přinesla kamarádka, ale byla to i taková ta vnitřní motivace. srdcový vztah k těm ublíženým skupinám nebo takovým těm diskriminovaným.

D-III – Spoustu volného času, chtěla jsem ho nějak využít, nějakým způsobem využít, a jelikož jsem extrovert a mám ráda práci s lidmi, tak mě to strašně naplňuje a baví.

D-IV – Naplnění volného času a smysluplná činnost, že můžu někomu pomoci.

D-V – ... taková ta vrozená bych řekla, přirozená vlastnost věnovat se dětem..., že něco třeba chybí a vlastní děti odrůstají.

D-VI – ... mě k tomu dovedla škola, ... chtěla zkusit něco nového a někomu také pomoci.

K-I – No tu pomoc, hlavně tu pomoc, že mi s nima pomáhá s těma děckama. Je učijou, nové hry vymyslíjou, aktivity nové. Že si někdy odpočineme od dětí.

K-II – Spokojenost. Spokojenost a vidění, že mé děti jsou spokojené, že jim to vyhovuje, a budou se těšit na další schůzku toho dobrovolníka. A u nejstaršího syna, ten je spokojený u dobrovolnic s doučováním.

K-III – ...aby děti byly v bezpečí,... s nima něco budou tam dělat.

K-IV – Že můžu být chvíli vlastně bez dětí a věnovat se jen sobě.

K-V – Že je schopná malá ve škole, že se naučí víc věcí, no a že se i zlepšila.

P-I – Takže oni to poskytují zdarma, takže jo, rozšiřují tu nabídku a určitě je to taky to, že ti dobrovolníky můžou o azylovém domě šířit nějaké poznatky mezi veřejnost

P-II – jde o to doučování nebo při těch jiných aktivitách. My třeba tady konkrétně u nás využíváme ty dobrovolníky v podstatě na to hlídání těch dětí nebo nějakým způsobem se ...no..., dá se to nazvat hlídáním, když ty maminky se účastní té aktivity. **A to jsou aktivity jako...a to sou vlastně aktivity, to my máme tady už pátým rokem vlastně projekt, to je od ... podporovaný nadací Terezy Maxové, a je to takový projekt, jmenuje se to teda „Finanční gramotnost pro ženy v azylových domech“.**

P-III – ... činnost využíváme především v době, kdy se konají pravidelné porady klientů...

P-IV – ... hlavně k dětem pro službu jako takovou

Z rozhovorů vyplývá opravdový zájem o dobrovolnictví ze všech tří stran. Pomoc dobrovolníků se odvíjí hlavně od jejich vzdělání, zájmů a časových možností. U klientů je důležitá otázka motivace, kdy ze strany pracovníků je nutné vystihnout potřeby klientů a nasměrovat dobrovolníky správným směrem. Zároveň by měli probudit iniciativu k této činnosti ze strany klientek, které mají často snahu dát dítě na starost instituci, která se postará o vzdělání dětí „*zdarma*“. Tato kategorie byla naplněna.

7.1.4 Kategorie „Má náplň práce“

Kódy: **D:** doučování, hlídání dětí, vztahy, volnočasové aktivity, hygienické a morální zásady, jednorázové akce. **K:** pomoc, hlídání, doučování. **P:** dle požadavků matek.

Nejčastějším požadavkem je pomoc s doučováním dětí, hlídání (při aktivitách) a také smysluplné trávení volného času dětí. Mezi odpověďmi klientů se vyskytl i názor, že je dobrovolník naučí, jak postupovat s dětmi, jak se s nimi učit a jak si s nimi zahrát. Jeden z azylových domů umožňuje klientkám využití volného času šitím výrobků s možností přivýdělku.

D-I – *Tak já tam chodím do toho azylového domu jednou týdně. Jsou to v podstatě pořád jen, jsem tam už třetím rokem, dycky středa a podle toho, kolik je tam dětí, teď tam mám 4 děti...nejen tu matematiku.*

D-II – *...kroužek pro děti, v rámci kterého jsme je učili jemnou motoriku, nějaké dílničky, nějaké hygienické návyky a morální zásady, takové to ponaučování, takový ten praktičtější kroužek.*

D-III – *Vymýšlíme jim buď nějaké buď hry, protože většinou, pokud je hezké počasí, chtěou spíš být venku, tak hrajeme různé hry. Každý týden je jiné téma. Často vyrábíme taky různé výrobky, pokud jsou Vánoce, vánoční, na různou tematiku, Den matek, snažíme se dodržovat svátky Velikonoce. Potom s nima třeba jdeme i do kina. Potom vykonávám dobrovolnickou činnost ještě jednorázově, např. charitní tábor, který se koná jednou ročně v létě, drakiáda, kterou také pořádá charita. Různé Dny dětí např. v azylovém domě taky, nebo Mikuláše, který taky bývá v azylovém domě.*

D-IV – *Takže vlastně hlídáme děti, když mají maminky nějakou tzv. činnost. Někdy to je takové neřízené, jako dneska. Dneska je dětí hodně. Děláme nějakou práci s něma, třeba nějaké vystřihovánky, nějaké výrobky, hrajeme hry. Třeba se přidají děti do školy, jedna holčička, to jsme si četly, psaly úkoly, matematiku a tak.*

D-V – *Takže, co vždycky musí být, tak se musíme vždycky pozdravit, aby děti věděly, že musí zdravit, že musí děkovat, že musí poprosit o něco. Takže, tak se trochu snažím do nich nacpat takové ty návyky, které oni opravdu zapominají hodně. Takže, pro nás je, představí se, kdo je třeba nový. Když přijdou nové děti, tak já si samozřejmě nepamatuju za těch čtrnáct dní ani tak všechny, ale tak musí se představit, do které chodí školy nebo tak. A pak se ptám dětí, jestli chtějí něco vytvářet, nebo chtějí program, nebo ať něco vymyslí taky. A pak máme kreslení nebo vytváříme z papíru, nějaké lepení, nebo třeba malujeme nějaké velké obrazy.*

D-VI – *... různé hry nebo děláme nějaké výrobky s dětmi, které si pak odnáší domů. Nebo se třeba snažíme je něco naučit nebo je vezmeme někde i ven, právě z toho azylového domu, aby poznaly něco nového.*

K-I – *učí třeba tu češtinu, angličtinu, matematiku, pro děti tu prvouku, tyhle věci. Pan Lukáš s těma slečnami chodí tady třeba ven na zahradu, hráli si kopaní. Na ten Dětský den jsme tady měli taky tu aktivitu, vymýšleli prostě hry, že? S vodou tady chodili, museli házet koulí, měli s povázkami, bylo to prostě vynikající, to bylo.*

K-II – *Vymýšlejí hry, chodí, domlouvají se, kam půjdou, procházky, chodí na zmrzky v létě, na nějaký další výlet, anebo hrají hry tady na zahradě azylového domu.*

K-III – *Takže v podstatě jde o to hlídání, aby se jim nic nestalo.*

K-IV – *Začne si hned povídat s dětma a hned je zaměstná nějak. Ať s hrama nebo nějak...*

K-V – *Jsou tady vevnitř, v herně. No, a hrajou si, učí se a kreslí si.*

P-I – *Je to na základě požadavku matek, našich klientek, a většinou je to doučování a ve školním roce matematika, angličtina, čeština a pak to bývá ještě hlídání dětí. To využívají matky, pokud je tam možnost, třeba malinké miminka na vození v kočárku, anebo potom větší děti nějaké aktivity volnočasové, využívání toho volného času, sportovní aktivit. A taky je využíváme různým, jako pomoc, oni nám tady chodí pomáhat, když organizujeme třeba Den dětí, tak pomáhají na různých stanovištích a...a takto.*

P-II – *to je vlastně to doučování, potom vlastně to...to hlídání nebo nějaký jako využití toho nebo ten čas, co ty maminky teda jsou na těch na těch aktivitách. Potom jsme využívali dobrovolníky, co vím, při různých takových, třeba jsme dělali...ted' jsme měli třeba oslavu 15 let, tak jsme využili jako určitě dobrovolníky nebo při nějakých akcích co organizujeme jako taková největší asi akce je "Noc venku".*

P-III – ... *aktivity s dětmi, ...výtvarných činností či her.*

P-IV – ...*výtvarné aktivizační činnosti, případně takové tancování latinskoamerických tanců. Dále různé hry pro děti a třeba zajištění Mikuláše včetně těch osob, které to zinscenují a stanoviště před Dům dětí, městské organizace a různé doučování.*

Tato kategorie byla vcelku naplněna. Všichni informanti se shodují v názoru, že je hlavní činností doučování, hlídání dětí a organizace volnočasových aktivit. Dobrovolníci vykonávají činnosti podle požadavku zařízení a svých schopností, které jsou někdy limitované. Jedná se o práci s dětmi, kdy klientky mnohokrát ani nezajímá, co dobrovolník s dětmi dělá, často je vidět i jejich nezájem.

7.1.5 Kategorie „Co mi to přináší?“

Kódy: D: sebeuspokojení, využití volného času, praxe pro školu, vnitřní uspokojení, rozvoj osobnosti, radost z radosti druhých, poznávání nového prostředí, kontakt s lidmi, péče o druhé. **K:** jak postupovat při výchově, dobrá nálada, velká pomoc s dětmi, bezpečí dětí, zlepšení prospěchu. **P:** bezplatné rozšíření služeb.

Informanti spatřují pozitivní efekt v dobrém pocitu z pomoci druhým, získání praxe, poznání chodu organizace i sebe sama. Klient spatřuje přínos v bezplatné pomoci s výchovou a vzděláváním svých dětí. Často jde o uspokojení vlastních potřeb. Zařízení získává bezplatné rozšíření služeb, informovanost o službě. V konečném důsledku jde o vzájemné obohacení všech zúčastněných stran.

D-I – *No spokojenost! (zvýšený hlas) Náplň času a to, že to je k něčemu. Tak bych to zaměřila třeba na tu matematiku, tak tam vidím, že jim to pomáhá, a i to, že ty děti přichází rády, nebo že se mě tak nějak, hlásí se ke mně. I maminky, když se s nimi potkám, tak ani bych si málem nevšimla, a vždycky pozdraví, tak...tak si myslím, cítím, že to jako přináší něco dobrého.*

D-II – ... *motivaci studovat dál, jelikož ve škole praxe není moc. Takže tohle je určitě praxe a zkušenost do života. Ne jenom, že mi to přináší zkušenosti, ale taky takové to vnitřní uspokojení. Že vím, co se svým časem, a i když na to není čas, tak se už přece čas kvůli těm lidem udělá. Tak už jenom to, že se budu posouvat ve své osobnosti dál.*

D-III – *Přináší mě to takový hřejivý pocit na srdci, když to tak řeknu. Protože málokdo opravdu dělá něco zadarmo, a to že to umím, že to mě baví, tak mě to naplňuje, vnitřně mě*

to naplňuje. Dělá mi radost, když vidím, že ty děti jsou nadšené, když nás vidí, že můžeme jim něco předat, nebo s nimi trávit ten volný čas.

D-IV – *Člověk se setká s různými lidmi, pozná jiné prostředí, se kterým se normálně člověk neseťkává.*

D-V – *Tak já se tady vždycky vybiju, protože já potřebuju jako mít kolem sebe lidi. To je takové zásadní. A tady a pořád, jako něco vytvářet pro lidi, nebo lidi pro mě. Tak já potřebuju žít s nějakou takovou, jakoby společností pořád. Určitě jsou dny, kdy nemůžu vidět nikoho, to jako úplně, ale to je... (smích). Celkově jsem takový optimistický člověk a pro mě to je taková ta radost z toho života navíc. No, že se můžu o někoho starat, někomu se věnovat. A čím je toho víc, tím líp, no.*

D-VI – *Přináší mi to dobrý pocit, že můžu někomu pomoci, že můžu právě ty malé děti něco naučit a že třeba jednou se můžu stát jejich vzorem.*

K-I – *Že jsem se naučila ty jejich věci, jak si s nima postupovat, jak si s nima zahrát, já mám sedm dětí, těžko si s něma hrát. Tak jsem se někdy i zasmála, že? A další víkend jsme tady měli ten Dětský den, tu jsme měli tu zmrzku.*

K-II – *Přináší mi odpočinek. Ta spolupráce s těmi dětmi, jak se k nim chovají, jak s nima spolupracují. A hlavně ten přístup.*

K-III – *Co oceňuji, tak je to třeba fakt, když dejme tomu jsou ty úkoly. Co oceňuji, tak je to třeba fakt, když dejme tomu jsou ty úkoly a něco třeba vyrábět, umět něco zase, je to velký přínos. Protože moje holčička má nějakou poruchu, jo, takže v podstatě je to pro mě svým způsobem, když by mohla něco vyrábět, nebo hrát nějaké hry, zas je to nějaká terapie,*

K-IV – *Popravdě, že je chvíli neslyším.*

K-V – *Že je schopná malá ve škole, že se naučí víc věcí, no a že se i zlepšila.*

P-I – *Přínosem je určitě zpětná vazba pro pracovníky azylového domu, máme od těch dobrovolníků nějaký objektivní pohled na naši práci. Další přínos je, že rozšiřují naše služby, že poskytují služby, které bychom jinak museli poskytovat za úplatu. Takže oni to poskytují zdarma, takže jo, rozšiřují tu nabídku a určitě je to taky to, že ti dobrovolníky můžou o azylovém domě šířit nějaké poznatky mezi veřejnost.*

P-II – *No, tak přínos určitě. ... čili jako že to je zadarmo nějaká služba,*

P-III – ...změna pro děti a nové aktivity, které se mohou naučit.

P-IV – ... fakultativní činnosti, které jsou nadstandardem

Z výsledků jednotlivých rozhovorů s informanty vyplývá, že dochází k naplnění cíle dané služby. Dobrovolníci jsou opravdu nezbytní a nezastupitelní při své práci s dětmi ve všech azylových domech. Působí tu zpětné vazby pro všechny zúčastněné a hlavně spokojenost pro všechny.

7.1.6 Kategorie „Problém zneužití volného času“

Kódy: **D:** absence smysluplného využívání volného času (jiná místa, káva, kouření, nezám), **K:** neúčast, **P:** neúčast k načerpání nápadů pro vlastní péči o dítě.

D-V – ...vadí, že po dobu, kdy já se tady věnuju dětem, tak ty maminky toho jakoby zneužívají. Že je potkávám na jiných místech, než bych chtěla.

D-VI – Myslím si, že tady toho klientky trochu zneužívají. Když máme právě kroužek, tak jsme chtěli, aby se zapojily, ale ony se moc zapojovat nechtějí. Právě sedí vždycky většinou v altánku a pokuřují. A ani třeba když jim děti donesou ty výrobky, tak to nějak nezaznamenávají. Nemají nějaký pocit radosti, že se třeba něco naučily, že si třeba něco vyrobily, takže takto, no.

P-IV – Tak třeba u tohoto to klientky využívají pro své děti a často vidím někdy zneužívání té nabídky, že maminky by se mohly věnovat nějaké práci, smysluplné činnosti a radši sedí v altánu, pijí kávu, to dělají téměř často a člověka to mrzí, že nevyužívají svůj čas k jiné činnosti, že to hlídání, zabavení dětí, že se toho neúčastní aktivně, aby načerpaly nějaké nápady pro tu svou péči o dítě, že je často motivuji dobrovolníky, aby je zatáhly do toho dění, aby to mělo smysl i pro ty klientky.

V této kategorii je vidět, že v azylovém domě, kdy dobrovolníci se starají o děti klientek, využívají klientky tohoto volného času k pracovní činnosti, kterou organizuje azylový dům za podpory nadace Terezy Maxové, tj. šití výrobků s možností prodeje a tím i přivýdělků. Klientky si současně zvykají na novou pracovní aktivitu. V dalších dvou azylových domech tuto možnost klientky nemají, a právě proto dochází ke zneužívání jejich případného volného času. Některé se ani nezajímají o to, jaké činnosti s dětmi dobrovolník provádí.

Tabulka 2: Kategorie

Č	KATEGORIE	ROLE	KÓDY	VLASTNOSTI	DIMENZE
1	GENERAČNÍ INFORMOVANOST	D	mladší generace: známi, internet, sociální síť, náhoda, reklama v kině, přes charitativní organizace, starší generace: letáky plakáty	INFORMOVANOST	DOBRÁ
		K	sociální pracovnice, v kanceláři AD, klíčová pracovnice	INFORMOVANOST	BĚŽNÁ
		P	koordinátor, dobrovolnické centrum	INFORMOVANOST	DOBRÁ
		KO	internet, sociální síť, facebook, prezentace na školách, letáky, besedy, přednášky, střední školy, dobrá reference, media	INFORMOVANOST	DOBRÁ
2	CO OČEKÁVÁM?	D	doučování dětí, využití volného času, celoživotní pomoc potřebným, bez představ, práce s dětmi	OČEKÁVÁNÍ A PŘEDSTAVY	ŽÁDNÉ
		K	vzdělávání, volnočasové aktivity, hlídání dětí	OČEKÁVÁNÍ A PŘEDSTAVY	BĚŽNÉ
		P	rozšíření služeb, informovanost veřejnosti	OČEKÁVÁNÍ A PŘEDSTAVY	KAŽDODENNÍ
3	ARGUMENTY PRO PRÁCI	D	seberealizace, využití volného času, práce v dobrém kolektivu, praxe v oboru, předávání zkušeností, pomoc, vztah k dětem, syndrom prázdného hnízda, využití volného času v důchodu	VNITŘNÍ MOTIVACE	VELKÁ
		K	hlídání dětí, doučování, zlepšení školních výsledků dětí, aktivity	POMOC	ČASTÁ
		P	rozšíření služeb, informovanost, pomoc	POMOC	BĚŽNÁ
4	MÁ NÁPLŇ PRÁCE	D	doučování, mezilidské vztahy, volnočasové aktivity, hygienické a morální zásady, jednorázové akce	PRÁCE S DĚTMI	ČASTÁ
		K	pomoc, hlídání, doučování	POMOC	ŽÁDANÁ
		P	požadavky matek	POMOC	ŽÁDANÁ
5	CO MI TO PŘINÁŠÍ	D	sebeuspokojení, využití volného času, praxe pro školu, rozvoj osobnosti, radost z radosti druhých, poznávání nového prostředí, kontakt s lidmi, péče o druhé	DOBRÝ POCIT	ZŘETELNÝ
		K	jak postupovat při výchově, dobrá nálada, velká pomoc s dětmi, bezpečí dětí, zlepšení prospěchu	POMOC	VELKÁ
		P	bezplatné rozšíření služeb, nové podněty	USNADNĚNÍ PRÁCE	ZŘETELNÁ
6	PROBLÉM ZNEUŽITÍ VOLNÉHO ČASU	D	absence smysluplného využívání volného času klientek	ŠPATNÝ POCIT	VELKÝ
		K	nezájem, neúčast	PROBLÉM	VELKÝ
		P	neúčast klienta při práci dobrovolníka	PROBLÉM	VELKÝ

7.2 Shrnutí výsledků otevřeného kódování

Z výsledků otevřeného kódování rozhovorů byla zjištěna některá fakta, která budou shrnuta v této kapitole.

Z výzkumu v azylových domech vyplynulo, že práce dobrovolníků má pozitivní vliv na klientky, ale hlavně na výchovu a vzdělávání jejich dětí. Služba má ale i své nedostatky. Jedná se hlavně o kapacitní možnosti. Stále je velký nedostatek dobrovolníků, což je způsobeno malým povědomím lidí o této práci. Dalším problémem je denní doba, ve které mohou dobrovolníci svou činnost vykonávat, protože většina z nich studuje nebo pracuje a mají svůj volný čas až v odpoledních hodinách. Dobrovolníci procházejí výběrovým řízením, kde se zjišťuje vhodnost dobrovolníka pro výkon určité práce. To ale nevede v žádném případě k jeho odmítnutí. Pokud není vhodný pro požadovanou činnost, jsou mu nabídnuty alternativní možnosti. Důležitým momentem je zvýšení povědomí o dobrovolnické práci na středních a vysokých školách, ze kterých mohou vyjít vhodní kandidáti na dobrovolníky vzhledem ke svému vzdělání.

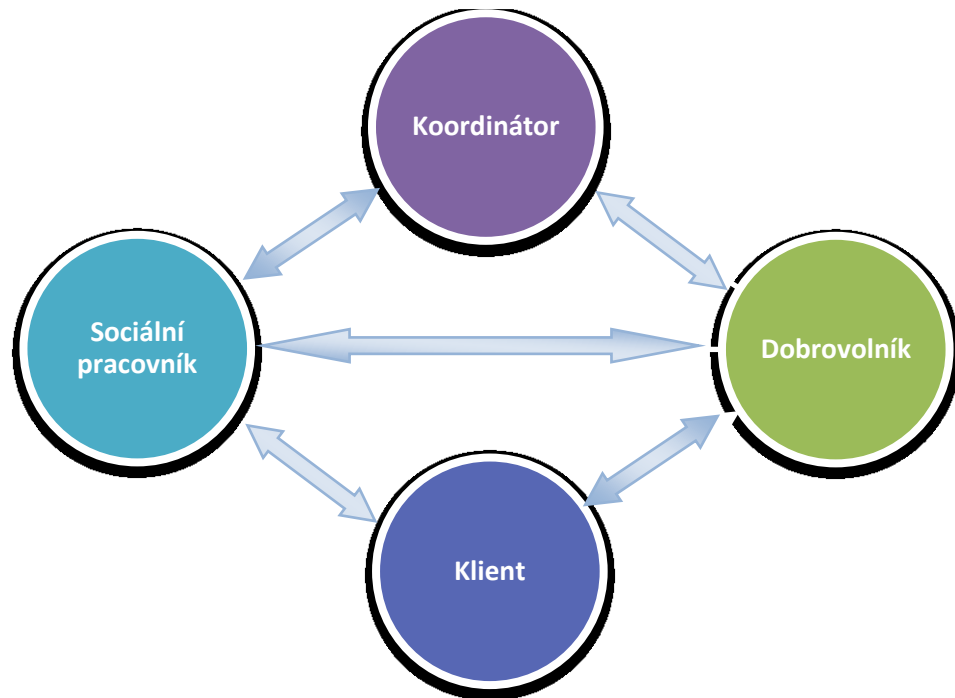
Činností dobrovolníků se často zlepšuje vztah matky k dítěti, která bere dobrovolníka jako vzor. Obvykle tím získává nové informace, jak si s dětmi učit, jak si s nimi hrát, jak k nim přistupovat nebo jak na ně působit.

Z uvedených výpovědí bylo zjištěno, že klientky berou práci dobrovolníka jako samozřejmost a nechápou, že mimo azylový dům by byla tato služba placená a ony ji mají zadarmo. V běžných rodinách si za doučování musí rodiče platit, a to nemalé částky.

Velkým problémem je nedostatek vhodných prostor pro aktivity klientek. Prostory bývají malé, a často nevybavené, což je způsobeno nedostatkem finančních prostředků. V jednom z azylových domů byly vytvořeny lepší podmínky pro aktivní využívání volného času klientek. Je zde organizován kurz šití s možností odprodeje hotových výrobků. To umožňuje i zlepšení finanční situace klientek. Zároveň zde mají možnost zlepšit svoji finanční gramotnost pod záštitou nadace Terezy Maxové dětem, pod názvem „Made by“.

Z toho by se mohly poučit i ostatní azylové domy. Vše závisí na vedení daného zařízení, a pokud jim to umožní finanční situace, mohly by zajistit matkám lepší možnosti pro trávení volného času.

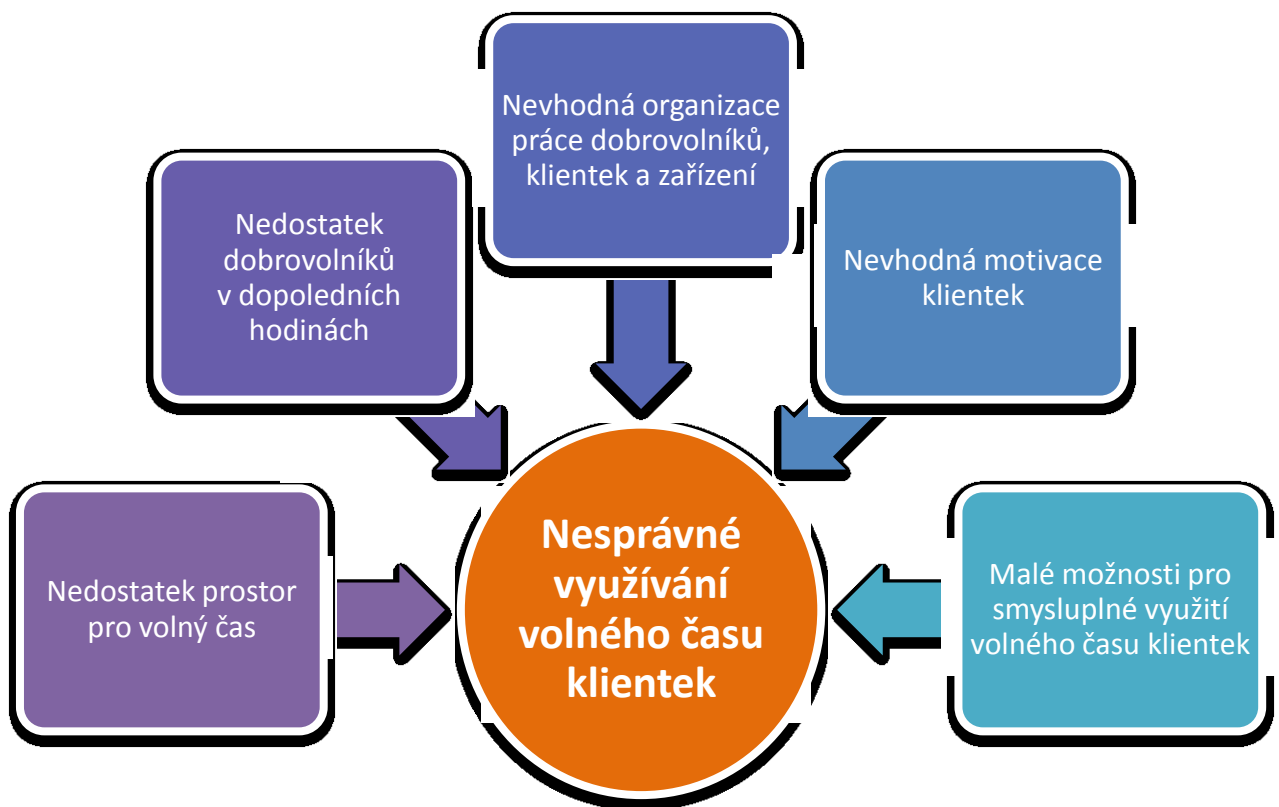
Uvedené schéma znázorňuje vzájemné vztahy mezi jednotlivými informanty:



Obrázek 1: Schéma spolupráce

Zdroj: vlastní zpracování

Pro lepší přehlednost bylo vytvořeno i následující schéma shrnující celkové výsledky otevřeného kódování. Toto schéma sumarizuje příčiny vedoucí k nevhodnému využívání volného času klientek.



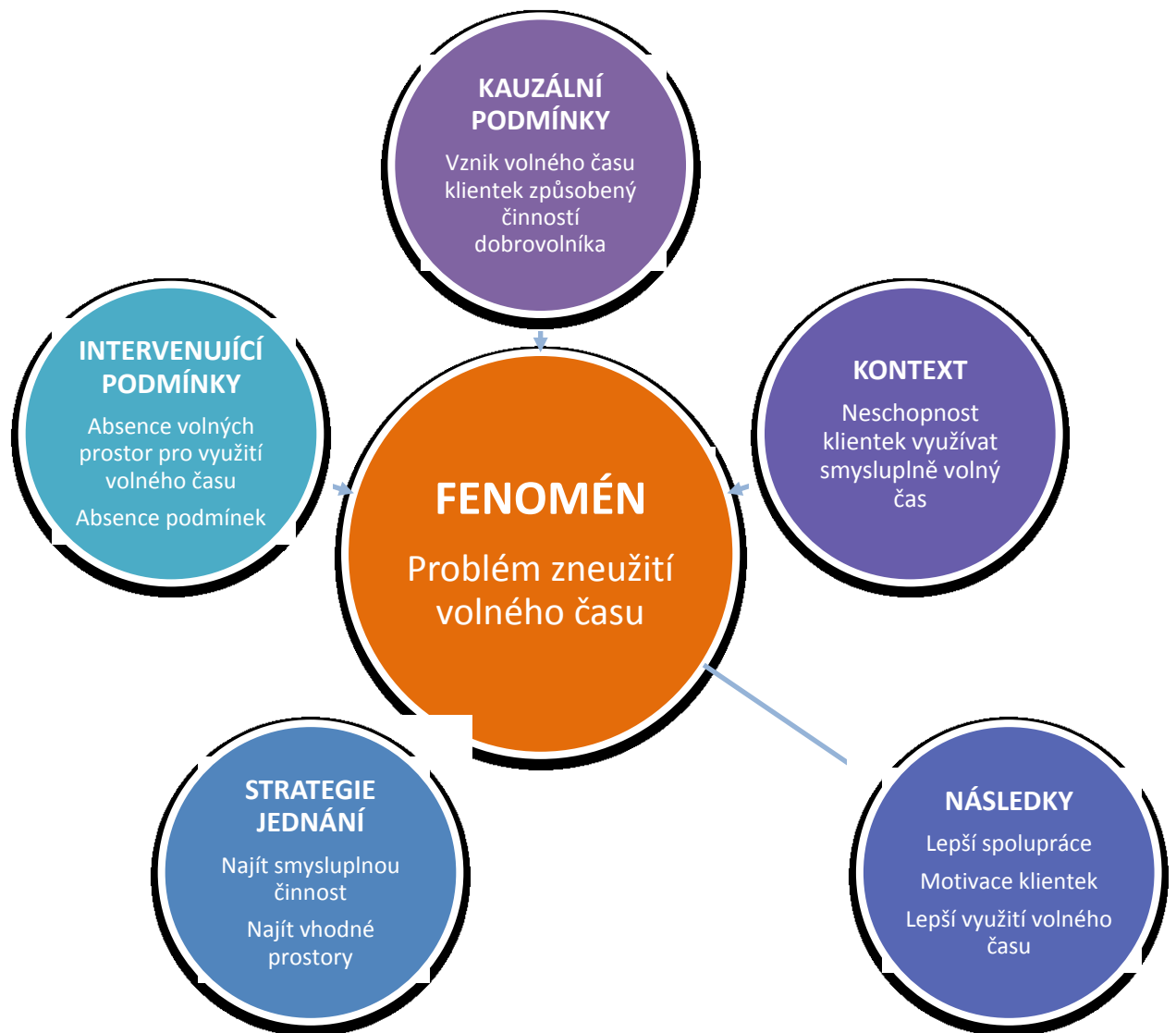
Obrázek 2: Výsledek otevřeného kódování

Zdroj: vlastní zpracování

7.3 Axiální kódování

Axiální kódování je dalším krokem k vytvoření zakotvené teorie. Podle Hendla (2016, s. 252) jsou zvažovány příčiny a důsledky, podmínky a interakce, strategie a procesy a dochází k vytvoření „os“, které propojují jednotlivé kategorie. Musí být odhaleny všechny vztahy mezi kategoriemi, je třeba zjistit, které kombinace znaků v kategorii jsou propojené s jinou kombinací znaků v jiné kategorii.

Jednotlivé kategorie byly shrnuty, viz níže, v paradigmatickém schématu navrženém Craussem a Corbinovou (Hendl, 2016, s. 254).



Obrázek 3: Výsledek axiálního kódování

Zdroj: vlastní zpracování

Axiální kódování – výsledek usnadňuje další vývoj postupů ve třídění kategorií – další krok → selektivní kódování.

7.4 Selektivní kódování

Axiální kódování, které vytvořilo přehled o vztazích mezi jednotlivými kategoriemi, bude použito jako základ pro vytvoření kódování selektivního. V této fázi jsou prozkoumávána data a dochází k jejich dalšímu zpracování. Je důležité vytýčit si hlavní kategorie, které pak poslouží jako klíčový bod vznikající teorie. Smyslem tohoto kódování je výběr jedné klíčové kategorie, kolem které je organizován základní analytický příběh.

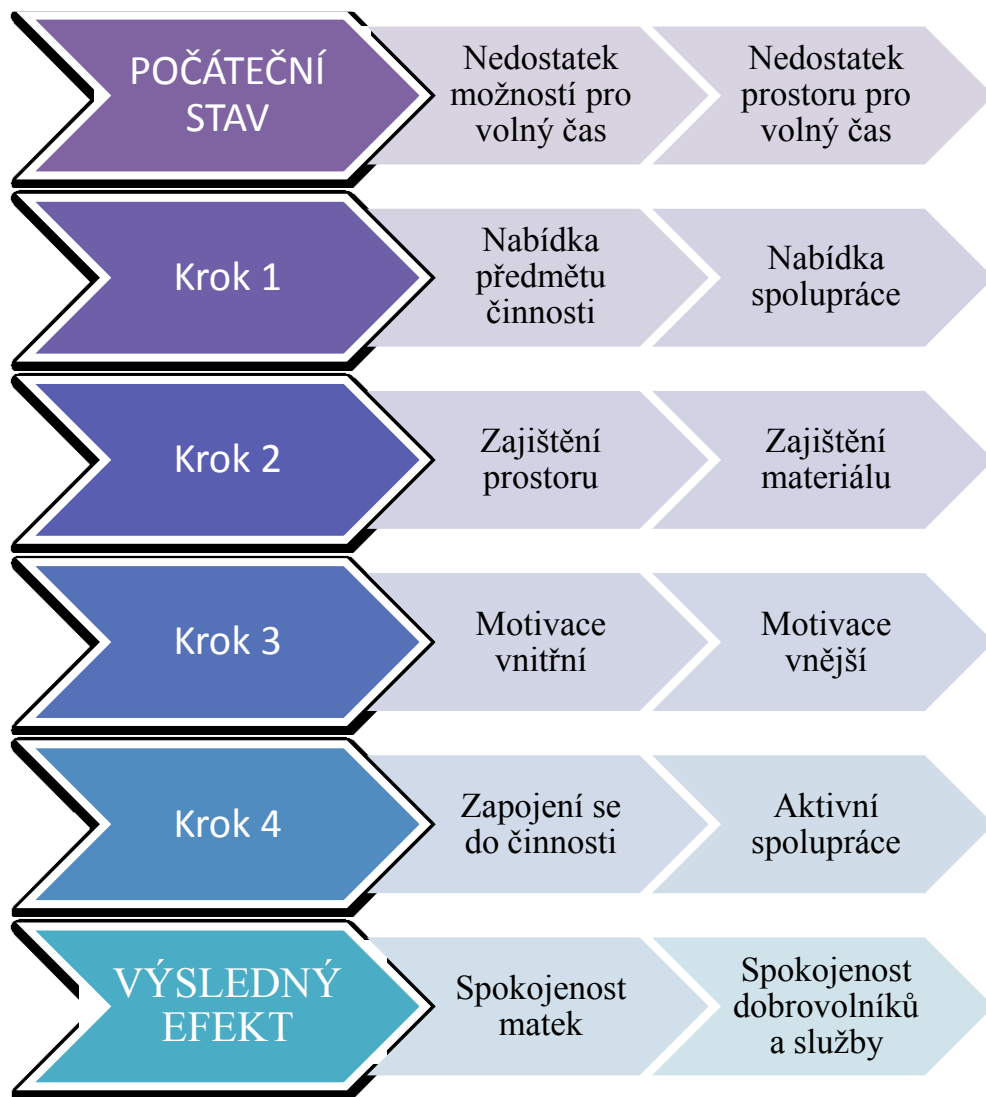
Jako hlavní kategorie byla určena na základě předchozího textu **problematika zneužívání volného času klientkami**. Z axiálního kódování vychází jako tzv. **fenomén**.

Tento fenomén vyplývá z kauzálních podmínek (příčiny a následky), které byly zaznamenány při otevřeném kódování. Tato situace je dána hlavně motivací matek, ale i tím, že mají zájem něco změnit vhodným působením sociálního pracovníka nebo dobrovolníka. Ke zlepšení výsledků může dojít i lepší činností koordinátora.

Hlavní je zde úspěšné působení dobrovolníka a velká důvěra v něj. Tím dochází k posunu ve výchově a vzdělání dětí. Pro dobrovolníky je důležitá zpětná vazba, kdy je tato práce uspokojuje a naplňuje. Proti tomu působí skutečnost, že v době kdy se věnuje dobrovolník dětem, tak jejich matka nevyužívá vhodným způsobem svůj takto vzniklý volný čas. Často nejeví zájem o to, co dobrovolník s dětmi dělá.

S tímto hlavním problémem jsou spojeny i další problémy, jako je špatná motivace a nedostatečná nabídka aktivit.

V následujícím schématu jsou znázorněny výsledky selektivního kódování. Toto schéma vyjadřuje počáteční a výsledný stav v problematice využívání volného času klientek.



Obrázek 4: Výsledek selektivního kódování

Zdroj: vlastní zpracování

7.5 Závěrečné shrnutí

V praktické části diplomové práce bylo hlavním cílem zjistit význam práce dobrovolníků pro klientky azylového domu a jejich děti, dále pro azylový dům a jeho pracovníky, a také zpětná vazba na samotné dobrovolníky, jak jsou touto činností pozitivně či negativně ovlivňováni. Výsledek práce poukazuje na důležitost práce dobrovolníků v azylových domech s doučováním a hlídáním dětí, ale zároveň odhaluje i negativní faktory, jako je zneužívání volného času matkami v době, kdy se dobrovolník věnuje jejich dětem. Při výzkumu byly řešeny tři otázky: Jaký je přínos poskytované dobrovolnické služby pro klienty azylového domu? Jaký je přínos dobrovolnické činnosti pro azylový dům pro matky s dětmi?

Jaký je přínos dobrovolnické činnosti pro samotného dobrovolníka? Zpětná vazba k výzkumným otázkám byla poskytnuta prostřednictvím šesti kategorií – generační informovanost, co očekávám, argumenty pro práci, má náplň práce, co mi to přináší a problém zneužití volného času. Ve vymezených kategoriích, které byly základem k utvoření odpovědi na výzkumné otázky, jsou uvedena všechna potřebná data.

Při porovnání výsledků výzkumu s prací Šormové a Klégrové (2006), které se zabývají významem dobrovolnictví, byla zjištěna jednoznačná shoda v pozitivním významu dobrovolnické práce. Význam práce tkví v tom, že se dobrovolníci věnují činnosti, kterou nemohou vykonávat pracovníci azylového domu v rámci své pracovní náplně, což hodnotí kladně hlavně azylové domy. Je to i z důvodu, že na vykonávané činnosti nemají AD finanční prostředky. Přínos pro samotné dobrovolníky lze vyjádřit z různých pohledů, např. pro mladé dobrovolníky je význam v získání praxe pro studium, pro dobrovolníky důchodce je to seberealizace a předávání zkušeností mladé generaci. Dobrovolnická práce poskytuje klientkám hlavně pomoc s výchovou a vzděláváním dětí a poskytuje jim možnost volného času, který si ale vyplňují různým způsobem.

Porovnání výsledků práce s režimovými metodami Krause (2008), se dospělo k názoru, že způsob využívání volného času matek vybočuje z režimu zvládání životních situací a časového uspořádání činností. V době, kdy o dítě pečuje dobrovolník, se vytváří matce volný čas, který má možnost využít různými způsoby. V tomto případě práci matky vykonává samotný dobrovolník.

Podle zjištění výzkumu v diplomové práci a podle odborné teorie Navrátila (2007) v přístupu orientovaném na úkoly je potřeba matkám umožnit smysluplné využívání volného času nabídnutím různých úkolů k jeho využití. Tato věc se ale zdařila jen jednomu ze tří zúčastněných azylových domů.

Za nový poznatek je považováno zjištění, že volný čas, který vzniká matkám prací dobrovolníků, je jimi velmi často zneužíván. To nakonec vyplývá i z rozhovorů s dobrovolníky a pracovníky AD. Tento fenomén je ovlivněn i tím, že některé AD nedokážou vytvořit matkám podmínky pro smysluplné využívání volného času. Je třeba říci, že i v azylových domech, kde podmínky vytvořeny jsou, zaujímají matky někdy negativní postoj.

Současný stav v problematice práce dobrovolníků je výsledkem **nedostatečného řešení využití volného času** klientek ze strany AD v souvislosti s nedostatečným finančním zabezpečením a nedostatkem vhodných prostor. Často to také souvisí s nevědomostí pracov-

níků AD v souvislosti se zajištěním vhodných činností pro aktivní využití volného času matek, někdy i nezájmem z důvodu pracovního vytížení nebo nedostatečnou informovaností o činnostech jiných azylových domů. Pro pracovníky azylového domu se jedná o nezaplacenou práci navíc. Problémem také je, že klientka může podle zákona č.198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, pobývat v AD maximálně po dobu jednoho roku. Po zapracování musí v relativně krátké době odejít do jiného AD a pracovnice by tak musely neustále zapracovávat nové a nové klientky. Každoroční stěhování matek s dětmi nepřispívá ani k dobrému prospěchu dětí ve škole. Děti tak nemají ani možnost navázat dlouhodobější vztahy s ostatními dětmi.

Ke zlepšení situace by mohly přispět sponzorské dary, ale také aktivnější přístup ze strany některých azylových domů k této problematice. Pokud je ze strany AD zájem a podaří se zajistit vhodné práce pro klientky i s možností přivýdělnku, který je pro klientky motivační, řeší se tím i problém využívání jejich volného času.

Řešení tohoto problému je ale oboustrannou záležitostí, protože i sebelepší organizace ze strany AD naráží mnohdy na nezájem klientek, které raději tráví svůj volný čas po svém. Naopak při začlenění do motivující činnosti získávají cenné zkušenosti při práci v kolektivu a důležité pracovní návyky, např. dodržování pracovní doby, vzájemná spolupráce nebo možnost uplatnění vlastních návrhů na nové výrobky atd.

Ani při sebevětší snaze azylového domu někdy není možné tyto činnosti zajistit z důvodu nedostatečných vhodných prostor, které by byly situovány buď přímo v AD nebo jeho těsné blízkosti.

Z výzkumu je patrné, že pro klientky s vyšším počtem dětí (někdy až sedm dětí) je motivací i činnost, která se vymyká stereotypu běžného života. Klientky mají tak možnost si „odpočinout“ od svých dětí. To ale předpokládá pravidelné zapojení dobrovolníků na hlídání a doučování dětí.

Řešením by byla úprava zákona č.198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, ve znění pozdějších předpisů, ve smyslu dofinancování podobných aktivit ze strany státu, protože oblastní charity, které AD provozují, nemají na tyto činnosti dostatek finančních prostředků.

Tento stav je možné potvrdit a podtrhnout výsledky tohoto výzkumu a doporučit intenzivnější řešení stávající situace, které by výrazně pomohla novelizace zákona o dobrovolnické činnosti a také zvýšení kompetencí sociálních pracovníků.

Výsledky tohoto výzkumu mohou být srovnány s názorem odborníků, veřejnosti a s dostupnou literaturou. Z výzkumu byla vytvořena nové teorie o zneužívání volného času matek při výkonu činnosti dobrovolníků.

7.6 Doporučení pro praxi

Tato práce může sloužit jako inspirace pro pracovníky AD, zvláště pro vedoucí pracovníky. Může je nasměrovat k zamyšlení, jak zlepšit kvalitu využívání volného času klientek a jejich dětí. Velmi důležitá je motivace klientek k zapojení se do kurzů a programů orientovaných na zlepšení finanční gramotnosti, která je zřejmě jejich největším problémem. To by matkám s dětmi zjednodušilo návrat do běžného života.

Mezi důležité faktory patří vytvoření dobrého vztahu mezi pracovníky a klientkami AD. Jde tady hlavně o získání důvěry a porozumění jejich nelehké situaci, s cílem vedoucím k její nápravě. K tomu je potřeba více dobrovolníků a také zviditelnění dobrovolnické činnosti.

Z výzkumu vyplývá, že o tuto práci je zájem z řad koordinátorů a dobrovolnických center, pro které mají výsledky tohoto výzkumu svůj význam. To může přispět k jejich motivování i ke zlepšení jejich práce.

Největším problémem je nedostatek vhodných prostor pro volnočasové aktivity, a proto je nutné vyvolat jednání mezi vedením azylových domů a samosprávou měst o těchto možnostech. Určitá rezerva je u pracovníků azylových domů při vyhledávání sponzorů a nadací, které by s touto činností pomohly.

Také je důležité upozornit na možnost pokrytí části výdajů spojených s evidencí dobrovolníků a jejich přípravou pro výkon dobrovolnické služby a také pro zajištění této služby případnou dotací z ministerstva práce a sociálních věcí dle zákona č. 198/2002 Sb., § 11, odst. 1., ve znění pozdějších předpisů.

Závěrem je nutné konstatovat, že by bylo potřeba zlepšit komunikaci mezi azylovými domy s podobným zaměřením, protože při výzkumu bylo zjištěno, že některé azylové domy nemají povědomí o činnostech jiných azylových domů, a tím nemohou čerpat inspiraci vedoucí ke zlepšení svých služeb.

ZÁVĚR

Hlavním cílem diplomové práce bylo zjištění významu práce dobrovolníků pro klientky azylového domu a jejich děti, pro azylový dům a jeho pracovníky, a také zpětná vazba na samotné dobrovolníky, jak jsou touto činností pozitivně či negativně ovlivňováni. Aby mohl být tento cíl práce naplněn, byli osloveni dobrovolníci, pracovníci, klientky a koordinátoři tří azylových domů pro matky s dětmi. Výzkum se uskutečnil formou polostrukturovaných rozhovorů se šesti dobrovolníky, pěti klientkami, čtyřmi sociálními pracovníky a třemi koordinátory z těchto azylových domů.

Z výzkumu vyplývá, že z pohledu klientek má práce dobrovolníků velký význam a byla hodnocena velmi pozitivně. Zvláště doučování dětí je pro matky velmi důležité, protože se děti potýkají se vzdělávacími i výchovnými problémy při školní výuce a práce dobrovolníka jim pomáhá tyto problémy lépe zvládat. Dále byly velmi pozitivně hodnoceny volnočasové aktivity dětí, kdy se naučily novým dovednostem a získaly i nové návyky v oblasti chování a hygieny. Dobrovolníci je při vycházkách učili poznávat nová a zajímavá místa, např. historické budovy a pamětihodnosti. Děti si někdy dobrovolníky oblíbí a vnímají je jako své rodinné příslušníky. Na rozdíl od rodinných příslušníků jsou s nimi v častějším osobním kontaktu. Naproti tomu byla vyslovena i obava, zda jsou děti s dobrovolníkem v bezpečí, protože byl zjištěn i případ, kdy se dobrovolník s dětmi na procházce pohyboval v blízkosti železničních kolejí. Tento případ byl však již vyřešen.

Výzkum ukázal, že pro azylové domy dobrovolník zajišťuje zdarma rozšíření služeb a zvnějška poskytuje azylovému domu nové podněty pro jeho práci. Pro děti je dobrovolník člověkem, který je pro ně nový a se kterým se nesetkávají denně, tak jako s pracovníky. Navíc může pro azylový dům vykonávat činnosti, které pracovník dělat z různých důvodů nemůže. Jedná se o fakultativní činnosti, které jsou nadstandardem, a azylový dům na ně nemá finanční prostředky. Jak již bylo zmíněno, přináší tato práce dobrovolníka „*nový vítr do služby a nové pohledy*“. Dále azylové domy využívají tuto službu dobrovolníků při konání porad nebo při organizované pracovní činnosti klientek (šití), kdy by přítomnost dětí byla rušivým elementem.

Je prokázáno, jak důležitá je kvalitní informovanost a dostatečná motivace klientů ze strany pracovníků o možnostech služeb dobrovolníků.

Z rozhovorů s dobrovolníky vyplývá, že mají dobrý pocit z toho, že pomáhají druhým a cítí velké vnitřní uspokojení. Pro mladé dobrovolníky je pozitivní získávání zkušeností

s výchovou dětí a získávání praxe pro svoje studium na vysoké škole. Pro dobrovolníky v pokročilém věku je důležitá možnost předávat svoje životní zkušenosti a znalosti druhým, aby se necítili zbyteční, ale naopak užiteční pro společnost.

Cíl diplomové práce „Dobrovolnictví v azylových domech pro matky s dětmi“ byl naplněn. Bylo objektivně zjištěno pozitivní zhodnocení dobrovolnické práce všemi informanty.

Tato diplomová práce by měla přispět k lepšímu využívání volného času klientek v azylových domech pro matky s dětmi a také rozšíření a větší propagaci dobrovolnické služby ze strany azylových domů a příslušných orgánů. Ze stran koordinátorů zazněl požadavek o získání zpětné vazby prostřednictvím výtisku této diplomové práce, z důvodu nedostatku materiálů o dobrovolnické činnosti.

Přínosem této diplomové práce je zjištění všestranné spokojenosti informantů s dobrovolnickou činností. Negativním rysem je zjištění zneužívání takto vzniklého volného času klientkami (matkami), kdy pracovníci azylových domů by se měli více zaměřit na motivaci a aktivaci využívání volného času svých klientek.

Pro výzkumníka tato práce přinesla získání nového pohledu na činnost azylových domů v souvislosti s dobrovolnickou činností, mnoho nových kontaktů se zajímavými lidmi, ale také hodně poutavých životních příběhů.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] *8 tips to motivate volunteers*. [online]. ©2018 [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <https://www.markeluk.com/articles/8-tips-to-motivate-volunteers>
- [2] *Adorea*. Dobrovolnické centrum Vsetín, z. s. [online]. ©2011-2018 [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <http://www.adorea.cz/dobrovolnictvi>
- [3] *Asociace dobrovolnických mentoringových programů - Asociace Pět P v ČR*. [online]. ©2018 [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <http://www.admp.cz/onas/cile/>
- [4] *Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s.* [online]. ©2018 [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <https://www.azylovydum.cz/>
- [5] BÄRTLOVÁ, Eva. *Supervize v sociální práci*. Ústí nad Labem: Fakulta sociálně ekonomická UJEP, 2007. ISBN 978-80-7044-952-3.
- [6] BENEDÍKOVÁ, Luisa. *Rukověť dobrovolníka pečujícího o seniora*, Praha: Hestia 2012
- [7] BENEDÍKOVÁ, Luisa. *Rukověť dobrovolníka*. GRAF Print Studio. Praha, 2012.
- [8] *Big Brothers Big Sisters of America*. [online]. ©2018 [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <http://www.bbbs.org/about-us>
- [9] BITTNEROVÁ, Dana a Martin HEŘMANSKÝ, ed. *Kultura českého prostoru, prostor české kultury*. Praha: Ermat, 2008. ISBN 978-80-87178-03-4.
- [10] BRUMOVSKÁ, Tereza a Gabriela MÁLKOVÁ. *Mentoring: výchova k profesionálnímu dobrovolnictví*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-772-5.
- [11] DENNY, Richard. *Motivací k vítězství*. [CD]. Progres Guru, 2014 [cit. 2018-01-28].
- [12] *Diskuze k posouzení zákona o dobrovolnické službě*. [online]. [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: http://www.neziskovky.cz/clanek/879/533/knihovna_archivcz/032005-diskuze-k-posouzeni-zakona-o-dobrovolnicke-sluzbe/
- [13] *DOBROVOLNICKÉ CENTRUM - PĚT P*. [online]. ©2017 [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <http://www.dckladno.cz/pet-p/>
- [14] *DOBROVOLNICKÉ CENTRUM ADRA. Valašské Meziříčí* [online]. ©2014 [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <https://www.adra.cz/dobrovolnictvi/valasske-mezirici>

- [15] DOBROVOLNICKÉ CENTRUM. [online]. [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: http://www.dc67.cz/download/sitovani/Ziskavani_dobrovolniku_-_prvni_setkani_s_dobrovolniky.pdf
- [16] DOBROVOLNÍK. [online]. [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <https://www.dobrovolnik.cz/o-dobrovolnictvi>
- [17] EGAN, Gerard. *The skilled helper: a problem-management approach to helping*. 6th ed. Pacific Grove, Calif.: Brooks/Cole, c1998. ISBN 0-534-34948-x.
- [18] EVANGELIKALISMUS – PROTESTANTSKÉ KŘESŤANSTVÍ PŘIZPŮBENÉ SITUACI NÁBOŽENSKÉHO PLURALISMU. [online]. [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: [http://www.zvojtisek.cz/dokumenty/clanky/evangelikalismus_\(lide_mesta\).pdf](http://www.zvojtisek.cz/dokumenty/clanky/evangelikalismus_(lide_mesta).pdf)
- [19] *Evropský rok dobrovolnictví* [online]. ©2013-2018 [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/ministerstvo/novinar/evropsky-rok-dobrovolnictvi>
- [20] FRIČ, Pavol a Tereza POSPÍŠILOVÁ. *Vzorci a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Agnes, 2010. ISBN 978-80-903696-8-9.
- [21] FRIČ, Pavol. *Neziskový sektor v ČR: výsledky mezinárodního srovnávacího projektu Johns Hopkins University*. Praha: Eurolex Bohemia, 2001. ISBN 80-86432-04-1.
- [22] FRÝDLOVÁ, Hana. *Návrh zákona o dobrovolnictví*. [online]. [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: https://www.inexsda.cz/system/attachments/files/000/000/152/original/MV_CR_zakon_o_dobrovolnictvi.pdf?1425466424
- [23] HANUŠ, Radek. *Učitelství listy: Příloha pro ředitele*. 2001, 3(7).
- [24] HAVRDOVÁ, Zuzana. *Poslání a smysl supervize*. Éthum. 2000.
- [25] HAWKINS, Peter a Robin SHOHET. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9.
- [26] HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.
- [27] HESTIA - PROGRAM 5P [online]. [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/cs-CZ/co-delame/program-pet-p>
- [28] HESTIA [online]. [cit. 2017-08-20]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/cs-CZ/o-hestia>
- [29] HYNEK, Jaroslav. *Motivace k dobrovolnictví*. Asociace manažerů absolventů. Praha, 2005.

- [30] CHARITA VALAŠSKÉ MEZIRŘÍČÍ [online]. ©2018 [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <http://www.valmez.charita.cz/>
- [31] KITLIŇSKÁ, Jana a JURTIKOVÁ, Michaela. *Dobrovolnictví a sociální práce. Asociace vzdělavatelů v sociální práci*. České Budějovice, 2011.
- [32] KOŘÍNKOVÁ Ivana. *Koordinátor dobrovolníků* [online]. ©2018 [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <http://www.koordinatordobrovolniku.cz/koordinator.html>
- [33] KRAUS, Blahoslav. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-383-3.
- [34] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Hořet, ale nevyhořet*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2012. Orientace (Karmelitánské nakladatelství). ISBN 978-80-7195-573-3.
- [35] KŘÍŽKA, Vít. *Zaměstnávání dobrovolníků a právní úprava*. [online]. ©2009-2017. [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <http://www.muj-pravnik.cz/zamestnavani-dobrovolniku-pravni-uprava/>
- [36] MALÝ, Radomír. *O kapitalismu* [online]. ©2010 [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <http://www.narodnisjednoceni.cz/archiv/rm007.htm>
- [37] MAŇÁK, Josef, Štefan ŠVEC a Vlastimil ŠVEC, ed. *Slovník pedagogické metodologie*. Brno: Masarykova univerzita, 2005. Pedagogický výzkum v teorii a praxi. ISBN 80-7315-102-2.
- [38] MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0180-9.
- [39] MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- [40] MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.
- [41] MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4.
- [42] MATULAYOVÁ, Tatiana, Pavlína JURNÍČKOVÁ a Jakub DOLEŽEL. *Motivace k dobrovolnictví*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2016. ISBN 978-80-244-5110-7.

- [43] MCKEE, Thomas. *How to Motivate Volunteers*. [online]. ©2018 [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <http://www.volunteerpower.com/articles/motivate.asp>
- [44] *MENTORING* [online]. ©2003-2016 [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <http://www.mentorset.org.uk/what-is-mentoring.html>
- [45] MRÁČKOVÁ, Alžbeta. *Manažment dobrovolníkov: Odborná publikácia vydaná v rámci projektu "Posilnenie ľudských zdrojov vzdelávaním"*. Bratislava: Liga za duševné zdravie SR, 2009. ISBN 978-80-970123-3-5.
- [46] NAKLADALOVÁ, Lenka. *Materiál ke školení dobrovolníků: Pro potřeby dobrovolnických center Adra*. Agentura API, s.r.o. Ostrava, 2010.
- [47] NAKONEČNÝ, Milan. *Motivace lidského chování*. Praha: Academia, 1997. ISBN 978-80-200-0592-2.
- [48] *O DOBROVOLNICTVÍ*. [online]. [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: www.dobrovolnik.cz/o-dobrovolnictvi
- [49] *OBLASTNÍ CHARITA BŘECLAV*. [online]. ©2018 [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <http://breclav.charita.cz/>
- [50] *OBLASTNÍ CHARITA UHERSKÝ BROD*. [online]. ©2018 [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <http://www.uhbrod.charita.cz/>
- [51] PAVOL FRIČ A KOL. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice: (výsledky výzkumu NROS a Agnes)*. Praha: NROS, 2001. ISBN 8090263372.
- [52] PETERKOVÁ, Michaela. *Syndrom vyhoření*. [online]. ©2008-2018 [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz/>
- [53] *PŘÍNOS DOBROVOLNÍKŮ PRO SOCIÁLNÍ SLUŽBU*. [online]. [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <http://slideplayer.cz/slide/3139363/>
- [54] *PSYCHOLOGICKÉ ASPEKTY MOTIVACE*. [online]. [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <https://publi.cz/books/171/04.html>
- [55] *SDRUŽENÍ AZYLOVÝCH DOMŮ V ČR, z. s.* [online]. [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <http://www.azylovedomy.cz/>
- [56] SEDLÁČKOVÁ, Iva. *Dobrovolnická činnost, která není konaná ve smyslu zákona číslo 198/2002, o dobrovolnické službě*. [online]. [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <https://www.pravniprostor.cz/clanky/pracovni-pravo/dobrovolnicka-cinnost-ktera-neni-konana-ve-smyslu-zakona-cislo-198-2002-o-dobrovolnicke-sluzbe>

- [57] SCHMIDBAUER, Wolfgang. *Syndrom pomocníka*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2015. Spektrum (Portál). ISBN 978-80-262-0865-5.
- [58] STRIEŽENEC, Štefan. *Slovník sociálního pracovníka*. Trnava: AD, 1996. ISBN 80-967589-0-X.
- [59] STUDIE O DOBROVOLNICTVÍ. *Koncepce politiky vlády vůči nestátním neziskovým organizacím do roku 2020*. [online]. Praha [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: https://www.vlada.cz/assets/ppov/rmno/aktuality/4_statni_politika.pdf
- [60] ŠORMOVÁ, Lucie a Alžběta KLÉGROVÁ. *Dobrovolnictví*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. ISBN 80-86991-68-7.
- [61] ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
- [62] TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-178-6.
- [63] TOŠNER, Jiří. *Studie o dobrovolnictví*. [online]. 2014 [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: https://www.vlada.cz/assets/ppov/rmno/dokumenty/studie_tosner_pro_web.pdf
- [64] TUTR, Vojtěch a Michal NOVOTNÝ. *Metodika dobrovolnictví v sociálních službách pracujících s klienty ohroženými exkluzí*. Národní dobrovolnické centrum. 2006.
- [65] *VĚCNÝ ZÁMĚR ZÁKONA O DOBROVOLNICTVÍ - PŘIPOMÍNKY*. [online]. ©2017 [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/vecny-zamer-zakona-o-dobrovolnictvi-pripominky.aspx>
- [66] *VOLUNTEERCOORDINATOR*. [online]. ©2018 [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <https://www.prospects.ac.uk/job-profiles/volunteer-coordinator>
- [67] *VOLUNTEERISM AND THE GLOBALGOALS*. [online]. [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <https://www.unv.org/volunteerism>
- [68] Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách [online]. ©2010-2018 [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>
- [69] Zákon č. 86/2014 Sb., kterým se mění zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), ve znění pozdějších předpisů [online]. ©2010-2018 [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-198>

- [70] Zákon č.198/2002 Sb., o dobrovolnické službě [online]. ©2010-2018 [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-198>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

- AD Azylový dům.
- BBBS Big brother, big sister.
- D Dobrovolník.
- K Klient.
- Ko Koordinátor.
- ORP Obec s rozšířenou působností.
- P Sociální pracovník.

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1: Schéma spolupráce	71
Obrázek 2: Výsledek otevřeného kódování	72
Obrázek 3: Výsledek axiálního kódování	73
Obrázek 4: Výsledek selektivního kódování	75
Obrázek 5: Azylový dům pro matky s dětmi Uherský Brod	91
Obrázek 6: Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín.....	91
Obrázek 7: Práce klientek v Azylovém domě Vsetín	92
Obrázek 8: Práce klientek v Azylovém domě Vsetín	92
Obrázek 9: Azylový dům pro ženy a matky s dětmi Valašské Meziříčí.....	93
Obrázek 10: Azylový dům pro ženy a matky s dětmi Valašské Meziříčí – vybavení pokoje	93

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Informanti	58
Tabulka 2: Kategorie	69

SEZNAM PŘÍLOH

- P I: Schéma spolupráce.
- P II: Výsledek otevřeného kódování.
- P III: Výsledek axiálního kódování.
- P IV: Výsledek selektivního kódování.
- P V: Otázky rozhovorů s dobrovolníkem, klientem, pracovníkem a koordinátorem.
- P VI: Smlouva o výkonu dlouhodobé dobrovolnické služby
- P VII: Dohoda o mlčenlivosti
- P VIII: CD – zvukový záznam rozhovorů s dobrovolníky, klienty, pracovníky a koordinátory



Obrázek 5: Azylový dům pro matky s dětmi Uherský Brod



Obrázek 6: Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín



Obrázek 7: Práce klientek v Azylovém domě Vsetín



Obrázek 8: Práce klientek v Azylovém domě Vsetín



Obrázek 9: Azylový dům pro ženy a matky s dětmi Valašské Meziříčí



Obrázek 10: Azylový dům pro ženy a matky s dětmi Valašské Meziříčí – vybavení pokoje

Příloha P V - Otázky rozhovoru s dobrovolníkem, klientem, pracovníkem a koordinátorem

1. DOBROVOLNÍK

Jmenuji se Jana Hefková a v současné době dokončuji studium na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně, na Fakultě humanitních studií, kde studuji obor sociální pedagogika a píši závěrečnou diplomovou práci na téma: „Dobrovolnictví v azylových domech pro matky s dětmi.“ Zeptala bych se Vás, zda souhlasíte s poskytnutím rozhovoru a zda souhlasíte, že tento rozhovor bude nahráván? Chtěla bych Vás ujistit, že Vaše anonymita bude zachována. Získané informace od Vás pokládám za důvěrné, a ty, které mi zde poskytnete, budou sloužit čistě jen pro mé studijní účely jako podklad pro vypracování mé diplomové práce. Nebudou tedy nikde jinde využity.

Při nahrávce:

Souhlasíte s účastí na výzkumu „Dobrovolnictví v azylových domech pro matky s dětmi“? Souhlasíte se zvukovým záznamem našeho rozhovoru?

Jak jste se dověděl/a o dobrovolnické činnosti?

Která cílová skupina je pro Vás zajímavá a proč?

Co od této práce očekáváte?

Co o této práci víte?

Jaké byly Vaše představy o práci dobrovolníka?

Proč jste se rozhodl/a pro dobrovolnickou činnost?

Co Vás přivedlo k práci dobrovolníka?

Jaký máte pocit z toho, jak lidé kolem Vás vnímají dobrovolnictví (Vaši práci dobrovolníka)?

Popište činnost, kterou jako dobrovolník vykonáváte.

Co byste chtěl při své práci dobrovolníka změnit?

Co Vám osobně dobrovolnictví přináší?

Jaké výsledky vidíte ve své práci s klientem?

Jaké pozitivní nebo negativní zážitky máte z dobrovolnické činnosti?

Je něco, na co jsme během rozhovoru zapomněli?

Chtěl/a byste zdůraznit ještě nějakou oblast, o které jsme se bavili?

Chtěl/a byste se na něco zeptat vy?

Velmi Vám děkuji za Váš čas a upřímné odpovědi. Byl to pro mě příjemný a zajímavý rozhovor. Přeji hodně štěstí a životních úspěchů. Děkuji za rozhovor.

2. KLIENT

Jmenuji se Jana Hefková a v současné době dokončuji studium na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně, na Fakultě humanitních studií, kde studuji obor sociální pedagogika a píši závěrečnou diplomovou práci na téma: „Dobrovolnictví v azylových domech pro matky s dětmi.“ Zeptala bych se Vás, zda souhlasíte s poskytnutím rozhovoru a zda souhlasíte, že tento rozhovor bude nahráván? Chtěla bych Vás ujistit, že Vaše anonymita bude zachována. Získané informace od Vás pokládám za důvěrné, a ty, které mi zde poskytnete, budou sloužit čistě jen pro mé studijní účely jako podklad pro vypracování mé diplomové práce. Nebudou tedy nikde jinde využity.

Při nahrávce:

Souhlasíte s účastí na výzkumu „Dobrovolnictví v azylových domech pro matky s dětmi“?

Souhlasíte se zvukovým záznamem našeho rozhovoru?

Jak jste se dozvěděla o možnostech spolupráce s dobrovolníkem?

Z jakých důvodů využíváte tuto službu?

Jaké jste měla představy o pomoci dobrovolníka?

Co očekáváte od jeho práce?

Jak hodnotíte spolupráci s dobrovolníkem?

Co Vám jeho pomoc přináší?

Popište způsob spolupráce s dobrovolníkem.

Jaká činnost dobrovolníka byla pro Vás největším přínosem?

Co se Vám nelíbí na dobrovolnících (na této službě)?

Je něco, na co jsme během rozhovoru zapomněli?

Chtěla byste zdůraznit ještě nějakou oblast, o které jsme se bavili?

Chtěla byste se na něco zeptat vy?

Velmi Vám děkuji za Váš čas a upřímné odpovědi. Byl to pro mě příjemný a zajímavý rozhovor. Přeji hodně štěstí a životních úspěchů. Děkuji za rozhovor

3. PRACOVNÍK AZYLOVÉHO DOMU

Jmenuji se Jana Hefková a v současné době dokončuji studium na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně, na Fakultě humanitních studií, kde studuji obor sociální pedagogika a píši závěrečnou diplomovou práci na téma: „Dobrovolnictví v azylových domech pro matky s dětmi.“

Zeptala bych se Vás, zda souhlasíte s poskytnutím rozhovoru a zda souhlasíte, že tento rozhovor bude nahráván? Chtěla bych Vás ujistit, že Vaše anonymita bude zachována. Získané informace od Vás pokládám za důvěrné, a ty, které mi zde poskytnete, budou sloužit čistě jen pro mé studijní účely jako podklad pro vypracování mé diplomové práce. Nebudou tedy nikde jinde využity.

Při nahrávce:

Souhlasíte s účastí na výzkumu „Dobrovolnictví v azylových domech pro matky s dětmi“?

Souhlasíte se zvukovým záznamem našeho rozhovoru?

Jakým způsobem zveřejňujete požadavky na dobrovolníky?

Jak se dozvídáte o možnostech získávání dobrovolníků?

Jak kontaktujete zájemce o dobrovolnickou práci?

Jakým způsobem vybíráte z uchazečů o dobrovolnickou činnost?

V čem spatřujete přínos dobrovolnictví pro azylový dům?

Je něco, co byste pro svou práci potřebovali a čeho se Vám nedostává v souvislosti s dobrovolnickou činností?

Jaká školení organizujete pro dobrovolníky?

K jakým činnostem využíváte dobrovolníky?

Jakým způsobem přenášíte požadavky a úkoly na dobrovolníky?

Jak řešíte s dobrovolníkem vznikající problémy?

Je něco, co Vám ztěžuje práci v souvislosti s dobrovolnictvím?

Jakým způsobem hodnotíte práci dobrovolníků? (supervize, motivační rozhovory...)

Jakou formou dobrovolníky oceňujete?

Je něco, na co jsme během rozhovoru zapomněli?

Chtěl/a byste zdůraznit ještě nějakou oblast, o které jsme se bavili?

Chtěl/a byste se na něco zeptat vy?

Velmi Vám děkuji za Váš čas a upřímné odpovědi. Byl to pro mě příjemný a zajímavý rozhovor. Přeji hodně štěstí a životních úspěchů Vám i Vaším dětem. Děkuji za rozhovor.

4. KOORDINÁTOR – DOBROVOLNICKÉ CENTRUM

Jmenuji se Jana Hefková a v současné době dokončuji studium na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně, na Fakultě humanitních studií, kde studuji obor sociální pedagogika a píši závěrečnou diplomovou práci na téma: „Dobrovolnictví v azylových domech pro matky s dětmi.“

Zeptala bych se Vás, zda souhlasíte s poskytnutím rozhovoru a zda souhlasíte, že tento rozhovor bude nahráván? Chtěla bych Vás ujistit, že Vaše anonymita bude zachována. Získané informace od Vás pokládám za důvěrné, a ty, které mi zde poskytnete, budou sloužit čistě jen pro mé studijní účely jako podklad pro vypracování mé diplomové práce. Nebudou tedy nikde jinde využity.

Při nahrávce:

Souhlasíte s účastí na výzkumu „Dobrovolnictví v azylových domech pro matky s dětmi“?

Souhlasíte se zvukovým záznamem našeho rozhovoru?

Jakým způsobem zveřejňujete požadavky na dobrovolníky?

Jak se dozvídáte o možnostech získávání dobrovolníků?

Jak kontaktujete zájemce o dobrovolnickou práci?

Jakým způsobem vybíráte z uchazečů o dobrovolnickou činnost?

V čem spatřujete přínos dobrovolnictví pro azylový dům?

Je něco, co byste pro svou práci potřebovali a čeho se Vám nedostává v souvislosti s dobrovolnickou činností?

Jaká školení organizujete pro dobrovolníky?

K jakým činnostem využíváte dobrovolníky?

Jakým způsobem přenášíte požadavky a úkoly na dobrovolníky?

Jak řešíte s dobrovolníkem vznikající problémy?

Je něco, co Vám ztěžuje práci v souvislosti s dobrovolnictvím?

Jakým způsobem hodnotíte práci dobrovolníků? (supervize, motivační rozhovory...)

Jakou formou dobrovolníky oceňujete?

Je něco, na co jsme během rozhovoru zapomněli?

Chtěl/a byste zdůraznit ještě nějakou oblast, o které jsme se bavili?

Chtěl/a byste se na něco zeptat vy?

Velmi Vám děkuji za Váš čas a upřímné odpovědi. Byl to pro mě příjemný a zajímavý rozhovor. Přeji hodně štěstí a životních úspěchů Vám i Vaším dětem! Děkuji za rozhovor.

Příloha P VI - Smlouva o výkonu dlouhodobé dobrovolnické služby**OBLASTNÍ CHARITA UHERSKÝ BROD**Mariánské nám. 13
688 01 Uherský Brod**Smlouva o výkonu dlouhodobé dobrovolnické služby**

(uzavřená dle zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě)

Článek I.**Smluvní strany**

1)

Oblastní charita Uherský Brod**Mariánské nám. 13, Uherský Brod****IČ: 48489336, ředitel, statutární zástupce: Ing. Petr Houšť, tel: 602 706 376,****Zastoupena: koordinátorkou dobrovolnictví Mgr. Janou Haluzovou, tel: 724 651 281,**

email: jana.haluzova@uhbrod.charita.cz

dále jen „vysílající organizace“

2)

jméno, příjmení

trvalý pobyt

datum narození

kontakt

*dále jen „dobrovolník“***Článek II.****Předmět smlouvy**

Předmětem smlouvy je závazek vysílající organizace umožnit dobrovolníkovi za níže stanovených podmínek výkon dobrovolnické služby pro vlastní potřebu na straně jedné a závazek dobrovolníka vykonávat dobrovolnickou službu svědomitě, pečlivě a bez nároku na odměnu na straně druhé.

Článek III.**Podmínky výkonu dobrovolnické služby**3.1 Dobrovolník bude vykonávat dobrovolnickou službu *od**do*...../na dobu neurčitou.

3.2 Místem výkonu dobrovolnické služby je

- v zařízeních a službách Oblastní charity Uherský Brod, dle pokynů koordinátora*
- Městská nemocnice s poliklinikou a.s. Uherský Brod*
- místa akcí, dle pokynů koordinátora*
- NZDM Větrník, Větrná 2060, 688 01 Uherský Brod*
- DZP Uherský Brod, Okružní 1519, 688 01 Uherský Brod*

3.3 Dobrovolník bude pověřen následujícími činnostmi

- povídání, předčítání, procházky, společnost potřebným osobám (dle pokynů koordinátora)
- doučování a volnočasové aktivity apod. (dle pokynů koordinátora)
- pomoc na zařízení dle pokynů pověřené osoby (mimo sjednané úkony vůči uživatelům)
- příprava a organizace akcí
- pomoc při mimořádných událostech

Mariánské nám. 13

688 01 Uherský Brod

tel. 572 630 648 • fax. 572 631 128 • e-mail: info@uhbrod.charita.cz • www.uhbrod.charita.cz

• IČ: 48489336 • Korunové konto: 1540093329/0800 u České spořitelny, a.s. Uherský Brod

OBLASTNÍ CHARITA UHERSKÝ BROD

- 3.4 Dobrovolníkovi bude poskytnuto po dobu platnosti této smlouvy bezplatné stravování, bude-li činnost vykonávána déle než 4,5 hodiny/den a to vždy ve formě dohodnuté s koordinátorkou dobrovolnictví, příp. vedoucím jednotlivého zařízení.
- 3.5 Dobrovolník bude – v případě potřeby konkrétní akce – ubytován po dobu akce v prostorách určených koordinátorkou dobrovolnictví.
- 3.6 Dobrovolník byl vysílající organizací vybaven těmito pracovními/osobními prostředky....., které po ukončení dobrovolnické činnosti vrátí s přihlédnutím k běžnému opotřebení.
- 3.7 Dobrovolník se zavazuje k plnění přípravných bloků stanovených koordinátorkou dobrovolnictví v požadovaném rozsahu a formě. Požadavky určí koordinátorka vždy při vstupní konzultaci a následně při přehodnocení činnosti. Koordinátorka je též povinna seznámit dobrovolníka s mírou možných rizik spojených s výkonem dobrovolnické činnosti.
- 3.8 Dobrovolník se zavazuje dodržovat Kodex dobrovolníka a dohodnutá pravidla (přiložena formou přílohy této smlouvy, přehodnocení probíhá dle potřeby, seznámení probíhá na školení dobrovolníků).

Článek IV.

Závěrečná ustanovení

- 4.1 Dobrovolník předložil při podpisu smlouvy výpis z evidence Rejstříku trestů na starší než 3 měsíce, příp. čestné prohlášení o trestní bezúhonnosti. Dále čestné prohlášení o tom, že v době uzavření smlouvy není proti němu vedeno trestní řízení a o zdravotním stavu dobrovolníka o schopnosti vykonávat sjednanou činnost.
- 4.2 Dobrovolník je povinen zachovat mlčenlivost o informacích o klientech, které získá při výkonu dobrovolnické činnosti.
- 4.3 V případě dobrovolníků mladších 18ti let dává tímto zákonný zástupce dobrovolníka souhlas k výkonu dobrovolnické činnosti ve smyslu §7 odst. 4 zákona č.198/2002 Sb., a to za podmínek stanovených touto smlouvou a zákonem o dobrovolnické službě.
- 4.4 Vysílající organizace prohlašuje, že uzavřela pojistnou smlouvu kryjící odpovědnost na majetku nebo zdraví, kterou dobrovolník při výkonu dobrovolnické služby způsobí škodu nebo mu bude způsobena.
- 4.5 Veškeré dodatky a změny k této smlouvě musí být upraveny písemnou formou (v podobě dodatku).
- 4.6 Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavřely svobodně a vážně a na důkaz toho připojují vlastnoruční podpisy.
- 4.7 Důvody pro ukončení smlouvy ze strany vysílající organizace – uplynutí doby, na níž byla smlouva sjednána, hrubé porušení nařízení koordinátorky dobrovolníků/vedoucí zařízení, kde je služba vykonávána.
- 4.8 Důvody pro ukončení smlouvy ze strany dobrovolníka - uplynutí doby, na níž byla smlouva sjednána; rozhodnutí dobrovolníka, jež musí dobrovolník nahlásit dostatečnou dobu před vlastním výkonem dobrovolnické činnosti tak, aby organizace ani klienti nebyli poškozeni.

V Uherském Brodě dne:

Podpis:

Příloha P VII - Dohoda o mlčenlivosti**OBLASTNÍ CHARITA UHERSKÝ BROD**Mariánské nám. 13
688 01 Uherský Brod

Čestné prohlášení

Já,, narozen/a, bytem

....., tímto čestně prohlašuji, že jsem k dnešnímu dni:

- nebyl(a) dosud trestán(a) ani vyšetřován(a) pro jakoukoli trestnou činnost,
- není proti mně v době podpisu tohoto prohlášení vedeno trestní řízení,
- nejsem uživatelem žádných návykových látek (alkoholu a drog),
- nebyla mi dosud nařízena psychiatrická léčba,
- nemám v současné době žádné infekční onemocnění nebo nakažlivou chorobu.

V případě změny některé z těchto skutečností budu ihned informovat koordinátora dobrovolníků

Oblastní charity Uherský Brod nebo vedoucí/ho služby, ve které budu vykonávat dobrovolnickou činnost.

Dále se zavazuji:

- 1) zachovávat úplnou mlčenlivost o všech informacích, se kterými přijdu během své dobrovolnické činnosti do styku. Jde zejména o tyto informace:
 - všechny informace týkající se klientů sociální služby/pacientů – jejich osobních údajů,
 - zdravotního stavu, majetkových poměrů apod.;
 - informace o účasti dalších dobrovolníků;
 - vnitřní informace o spolupracujících organizacích;
 - informace získané ze supervizí;
- 2) neposkytovat nikomu žádné vnitřní informace o Oblastní charitě Uherský Brod, s výjimkou obecných informací o cílech, poslání a vizích organizace;

- 3) chránit veškerou dokumentaci, pracovní pomůcky a jiná vybavení Oblastní charity Uherský Brod po dobu výkonu dobrovolnické služby.

Souhlasím s tím, že toto čestné prohlášení bude součástí mé osobní složky vedené koordinátorem dobrovolníků Oblastní charity Uherský Brod a bude uchováno jen pro potřeby organizace. Toto prohlášení podepisuji dobrovolně a jsem si vědom(a) toho, že zamlčení či porušení výše uvedených skutečností a zásad je závažným porušením podmínek a je důvodem k ukončení spolupráce dobrovolníka a Oblastní charity Uherský Brod.

Beru na vědomí, že mlčenlivost ukončením dobrovolnické činnosti nezaniká.

V Uherském Brodě dne:

Podpis: