

Dobrovolnictví v programu Pět P

Bc. Sylva Zachovalová

Diplomová práce
2020



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2019/2020

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: Bc. Sylva Zachovalová
Osobní číslo: H180106
Studijní program: N7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor: Sociální pedagogika
Forma studia: Kombinovaná
Téma práce: Dobrovolnictví v programu Pět P

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti dobrovolnictví, osobnosti dobrovolníků a sociálně preventivního programu Pět P.

Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.

Realizace kvalitativního výzkumu formou rozhovorů.

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 doporučené literatury:

BRUMOVSKÁ, Tereza a Gabriela MÁLKOVÁ. *Mentoring: výchova k profesionálnímu dobrovolnictví*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-772-5.

FRIČ, Pavol a Tereza POSPÍŠILOVÁ. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. [1. vyd.]. Praha: Agnes, 2010. ISBN 978-80-903696-8-9.

HESTIA, o.s. *Manuál programu Pět P* [online] 2009. [cit. 2019-09-19]. Dostupné z: <https://www.nadobrovolnictvi.cz/res/archive/001/000171.pdf?seek=149278>.

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

ŠVARČÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007, 384 s. ISBN 978-80-7367-313-0.

Vedoucí diplomové práce:

PhDr. Zuzana Hrnčířiková, Ph.D.

Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: 4. října 2019
Termín odevzdání diplomové práce: 24. dubna 2020

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Název práce: Dějiny umění
Forma studia: Diplomová práce
Forma studia: Kvalifikační
Stupeň studia: 2. stupeň bakalářský
Stupeň studia: Kvalifikační
Stupeň studia: Kvalifikační

Zásady pro vypracování

Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan



doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 8. ledna 2020

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 obhajoby¹⁾;
- 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. 3²⁾;
- podle § 60³⁾ 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 § 60³⁾ 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
24. 2. 2020

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 nevdělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledků 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 nahlášení 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, ušije-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 vzdělávacímu 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 učit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

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

ABSTRAKT

Diplomová práce se zabývá dobrovolnictvím v sociálně preventivním programu Pět P, podrobně také charakterizuje dobrovolnictví obecně, zmíněna je současná legislativa. V teoretické části podrobně popisuje cíle, zásady programu Pět P v České republice a zabývá se podrobněji účastníky programu, jejich nábořem, výcvikem a supervizí. Program Pět P si klade za cíl prospět dětem, které z rozličných důvodů nemají dostatek kamarádských vztahů se svými vrstevníky, je vymezen jako mentoringový program, proto je v teoretické části zmíněn také mentoring. Cílem práce je porozumět významu, který má dobrovolnictví pro osobní a profesní život samotných dobrovolníků. Praktická část zahrnuje výsledky kvalitativního výzkumu. Data byla získána polostrukturovanými rozhovory a analyzována použitím postupů zakotvené teorie.

Klíčová slova: dobrovolnictví, dobrovolník, program Pět P, profesní rozvoj, osobnostní rozvoj, přínos, význam, supervize, legislativa

ABSTRACT

The diploma thesis deals with the volunteering in the social-prevention program Five „P“. It characterizes volunteering in general and it also mentions legislative regulation of volunteering. The theoretical part describes the objectives and principles of Five „P“ program, participants of the program, their recruitment, training and supervision. The general objective of Five „P“ program is to help children who do not have many friendly contacts with their peers. Because the program is defined as a mentoring program, there is also a mention of mentoring in the theoretical part. The aim of this thesis is to understand the importance of volunteering for personal and professional life of volunteers. The empirical part of the thesis includes the results of qualitative research. The data were obtained through the semi-structured interviews and analyzed using procedures of grounded theory.

Key words: volunteering, volunteer, program Five „P“, professional development, personality development, benefit, importance, supervision, legislation.

Na tomto místě si zaslouží poděkování především vedoucí mé diplomové práce paní PhDr. Zuzana Hrnčířiková, Ph.D., za vstřícný přístup a cenné rady. Současně děkuji účastníkům výzkumu. Můj vděk dále patří rodině a všem těm, kteří mi během studia poskytli podporu.

*„Rozlišujícím znamením sebeodevzdání do těch pravých
,rukou‘ je vždycky přítomnost nepodmíněné lásky.“
Jolana Poláková*

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

OBSAH

ÚVOD.....	9
I TEORETICKÁ ČÁST.....	11
1 CHARAKTERISTIKA DOBROVOLNICTVÍ.....	12
1.1 DEFINICE DOBROVOLNICTVÍ A JEHO LEGISLATIVNÍ VYMEZENÍ	12
1.2 TYPOLOGIE DOBROVOLNICTVÍ	15
1.3 AKTÉŘI DOBROVOLNICTVÍ.....	19
2 PREVENTIVNÍ PROGRAM PĚT P.....	23
2.1 CHARAKTERISTIKA PROGRAMU PĚT P	23
2.2 ÚČASTNÍCI V PROGRAMU	26
2.3 PRÁCE S DOBROVOLNÍKY V PROGRAMU	29
3 MENTORING A PŘÍNOSY DOBROVOLNICTVÍ PRO SAMOTNÉ DOBROVOLNÍKY	33
3.1 CHARAKTERISTIKA MENTORINGOVÝCH VZTAHŮ.....	33
3.2 VÝVOJOVÉ FÁZE MENTORINGOVÉHO VZTAHU	38
3.3 TYPY MENTORINGOVÉHO VZTAHU	40
3.4 VÝSLEDKY VÝZKUMŮ MENTORINGOVÉHO PROGRAMU PĚT P.....	42
3.5 PŘÍNOSY DOBROVOLNICTVÍ V KONTEXTU OSOBNÍHO ROZVOJE	43
3.6 PŘÍNOSY DOBROVOLNICTVÍ V KONTEXTU PROFESNÍHO ROZVOJE	44
3.7 PŘÍNOSY DOBROVOLNICTVÍ Z POHLEDU VÝZKUMŮ	46
II PRAKTICKÁ ČÁST	48
4 METODOLOGIE VÝZKUMU.....	49
4.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM, CÍLE VÝZKUMU A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	49
4.2 VÝZKUMNÝ SOUBOR A ZPŮSOB JEHO VÝBĚRU	50
4.3 METODA SBĚRU DAT	51
4.4 ETIKA VÝZKUMU	52
5 ANALÝZA ZÍSKANÝCH DAT.....	54
6 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU A JEJICH SHRnutí.....	72
ZÁVĚR	76
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	78
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	84
SEZNAM OBRÁZKŮ	85
SEZNAM TABULEK.....	86
SEZNAM PŘÍLOH.....	87

ÚVOD

Dobrovolnictví je projevem altruistického chování, občanské sounáležitosti a angažovanosti. Podpora dobrovolnictví na všech úrovních – státní, regionální a lokální je klíčová pro rozvoj občanské společnosti. V prostředí pluralitní, demokratické společnosti se podpora dobrovolnictví i společenský status dobrovolníka zvyšuje a naopak s počátky omezování demokratických svobod dochází k relativizaci hodnot dobrovolnictví a znevažování činnosti určitých neziskových organizací.

Autorka práce byla obeznámena poprvé s programem Pět P na přednáškách sociální pedagogiky docentky Bakošové. Jak vymezuje tato autorka ve své vědecké práci *Sociální pedagogika ako životná pomoc*, předmětem sociální pedagogiky je pomoc všem znevýhodněným skupinám právě prostřednictvím prevence a kompenzace.

Sociálně preventivní program Pět P, který je hlavní osou této práce, si klade za cíl prospět dětem, které z rozličných důvodů nemají dostatek kamarádských vztahů se svými vrstevníky. Realizovaná pomoc dítěti spočívá v pravidelném a dlouhodobém setkávání a trávení společného volného času s vybraným dospělým dobrovolníkem. Děti tak mají možnost poznat svět mimo svou rodinu. Program je určen dětem od 8 do 15 let, je otevřen všem ohroženým a znevýhodněným dětem.

Dobrovolník nezastupuje rodiče, jeho role je podpůrná a preventivní. Logem programu je Pět P, tedy: přátelství, podpora, prevence, péče a pomoc. Domníváme se, že tento program pro děti zahrnuje i funkci kompenzační, kdy dobrovolníci svým prostým spolubytím a kamarádstvím s dítětem napomáhají eliminaci nevhodného nebo málo podnětného prostředí rodiny. Dobrovolník předkládá dítěti nové způsoby a možnosti řešení problémů a pomáhá při orientaci v neznámých situacích. Měl by být dítěti dobrým příkladem, vzorem.

Pokud má být tento program úspěšně realizován, je třeba, aby se dobrovolníkům určitá osoba odborně věnovala a řídila jejich činnost, pomáhala s výcvikem, organizovala supervize, koordinovala setkání, podporovala jejich motivaci a oceňovala dobrovolníky. Role koordinátora programu je nezastupitelná a rozmanitá, proto nás také zajímaly názory a zkušenosti samotných koordinátorů.

Cílem teoretické části práce je vymezit fenomén dobrovolnictví, včetně jeho legislativního ukotvení, představit sociálně preventivní program Pět P a dále přiblížit přínosy dobrovolnictví pro dobrovolníky dle odborných zdrojů.

Cílem praktické části práce je zjištění významu dobrovolnické činnosti v sociálně preventivním programu Pět P pro osobní a profesní život samotných dobrovolníků.

V první kapitole je krátce předestřena historie dobrovolnictví a jeho definiční vymezení, a protože je s konaným dobrem úzce spjaté altruistické chování, i tomu se autorka v krátkosti věnuje. Navazuje legislativní ukotvení včetně novelizace, která přesně vymezuje povinnosti a akreditace organizací. Dále logicky navazují aktéři dobrovolnictví, kdy je pozornost věnována koordinátorovi i samotnému dobrovolníkovi.

Druhá kapitola zkrájí obecně představuje program Pět P, seznamuje s jeho historickým vznikem, uvádí jeho cíle, zásady a organizační strukturu, představuje účastníky v programu. Pozornost je věnována zejména samotné práci s dobrovolníky v programu, kdy detailně popisuje ideální postupy při výběru a přijímání dobrovolníků, jejich školení, výcvik a neopomíná ani zásadní supervizi.

Třetí kapitola teoretické části pojednává o mentoringu a přínosech dobrovolnické služby pro samotné dobrovolníky. Autorka se zaměřuje především na vývoj a kvalitu mentorského vztahu, jejich rizika i samotný profil mentora – dobrovolníka a přínosy této činnosti v jeho osobním a profesním životě.

Na teoretická východiska navazuje popis výzkumného šetření, jehož hlavním *cílem bylo porozumět subjektivním názorům a zjistit, jaký význam má dobrovolnictví v osobním a profesním životě samotných dobrovolníků*. Dílčími cíli bylo zjistit, jaké motivy ovlivňují zapojení dobrovolníků do programu, dále zjistit profesní a osobní rozvoj dobrovolníků vlivem dlouhodobé účasti v programu. Zajímalo nás také, jaké faktory působí pro dlouhodobé setrvání dobrovolníků v programu Pět P.

Výzkum byl koncipován jako kvalitativní, metodou výzkumu bylo dotazování technikou polostrukturovaných rozhovorů. Získaná data byla analyzována pomocí zakotvené teorie.

Výsledky jsou interpretovány a vztaženy k formulovaným dílčím výzkumným otázkám. Hlavní výsledky výzkumu jsou v závěru diplomové práce shrnuty a je zde reflektován přínos diplomové práce z hlediska přístupu k dobrovolníkům, jejich potřebám vlastního osobnostního a profesního rozvoje.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 CHARAKTERISTIKA DOBROVOLNICTVÍ

První kapitola nás uvede do problematiky a základních pojmů vztahujících se k dobrovolnictví. Zmíníme stručně historii, pojmy jako filantropie, altruismus a charita a vymezíme teoretický rámec dobrovolnictví a příslušnou legislativu, dále se zaměříme na aktéry, zúčastněné při výkonu dobrovolnické služby.

Základní pointou konání dobra je láska k bližnímu bez očekávání odměny. Dobrovolnictví pro společnost představuje pozitivní zdroj, z něhož lze čerpat konkrétní formy praktické, nezištné pomoci mezi lidmi, který zároveň vnitřně naplňuje a uspokojuje ty, kdo se této činnosti věnují. Dobrovolnictví přitahuje aktivní lidi mnoha věkových kategorií a různých vrstev společnosti včetně vitálních seniorů, kteří mají touhu být druhým užiteční. Sféra dobrovolnictví postupně nabývá pro společnost podporující trend a prestiž a je stále více mediálně prezentována. Dobrovolnictví je tak dnes vnímáno jako projev aktivního občanství a spolu s neziskovým sektorem jako pilíř demokratické občanské společnosti.

Jak uvádí Svoboda, chceme-li psát o dobrovolnictví, je správné zmínit, že lidská sounáležitost a různé podoby nezištnosti mají letitou tradici a jeho počátky jsou spojeny s historií lidstva již od pravěku. Od antiky je dobročinnost definována jako ctnost a zároveň získala své jméno – **filantropie**. Tento termín pochází z řeckého *filantropos*, které vzniklo ze slov: *filos* – milující a *antropos* – člověk. Filantropii tedy můžeme chápat jako lásku k člověku, obecně lidumilnost. Pojem filantropie je nadřazen pojmům jako charita a altruismus, kdy **charita** jako účinná láska k bližnímu je postavena na křesťanském základě. Charita se tedy vztahuje na vše, co bylo stvořeno Bohem. Skutky dobročinnosti byly v praktické rovině odvozeny od podobenství o milosrdném Samaritánovi. Péče o nemocné, chudé a postižené, zrovna tak jako výchova a vzdělávání, byly odedávna v působnosti církví a církevních řádů. **Altruismus** zase nelze zaměňovat s charitou, jde o osvícenecký koncept francouzského filozofa Auguste Comte. „Jedná se v podstatě o mravní princip, podle něhož je blaho druhého člověka mravně důležitější než mé vlastní já a vlastní blaho...“ (Svoboda, 2007, s. 19-20).

1.1 Definice dobrovolnictví a jeho legislativní vymezení

Mezi odborníky nepanuje shoda na jediné, obecně platné definici dobrovolnictví. Jisté společné znaky, které jsou pro tento fenomén charakteristické, však lze nalézt.

Jak uvádí *Sdělení Evropské komise* (2011), jsou v každé zemi jiné definice, tradice a představy o dobrovolnictví. „Dobrovolnictví je definováno jako jakákoli forma dobrovolnické činnosti, formální či neformální... je projevem solidarity a pro jednotlivce i sdružení je příležitostí, jak rozeznávat a řešit lidské, sociální a environmentální potřeby a problémy“ (EK, ©2011, s. 2).

Jedním z primárních pojmů vztahujících se k této oblasti je pojem dobročinnost, ta je chápána jako občanská ctnost a má dvě podoby, první je dobrovolnictví a druhou je tzv. dárcovství, které lze snadno vymezit a je jím rozuměno poskytnutí peněžitého či nepeněžitého daru určeného na veřejně prospěšné účely (Tošner, Sozanská, 2006, s. 36).

Dobrovolnictví vnímáme jako vědomou, svobodně zvolenou službu konanou ve prospěch druhých osob, která je vykonána bezplatně. „Dobrovolník dává část svého času, energie a schopností ve prospěch činnosti, která je časově i obsahově vymezená.“ Dobrovolnictví je často zdrojem pomoci pro neziskové organizace, které jsou profesionálně vedeny (Tošner, Sozanská, 2006, s. 139).

Další autoři Musick a Wilson (2008) definují dobrovolnictví jako projev altruismu s cílem pomoci jiným lidem, skupině či komunitě nebo organizaci bez reciproční materiální odměny a vymezují dobrovolnictví pomocí čtyř atributů: jako projev vlastní vůle, jako činnosti nepřinášející materiální odměnu a zároveň činnost organizovanou a dále jako službu ve prospěch druhých (Musick, Wilson, 2008, in Mlčák, 2013, s. 12).

Frič a Pospíšilová (2010, s. 9) uvádějí, že dobrovolnictví je nepovinné, neplacené a je vykonáváno ve prospěch druhých mimo okruh vlastní.

K objasnění dobrovolnické služby můžeme citovat zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, ve znění pozdějších předpisů, kde § 2 podává výčet cílových skupin a zaměření dobrovolnické činnosti „dobrovolník poskytuje pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám po výkonu trestu“, drogově závislým, týraným osobám, jakož i pomoc při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase a při humanitárních, přírodních nebo ekologických katastrofách, při ochraně a při zlepšování životního prostředí, také při péči o kulturní dědictví a charitativních akcích a rovněž při realizaci rozvojových operačních programů apod. (ČESKO, ©2012b).

Pospíšilová vnímá dobrovolnictví jako projev altruismu a predikuje v budoucnu vyšší společenskou prestiž této činnosti: „Pokud zůstaneme demokratickou, pluralitní

společností, otevřenou občanské iniciativě, tak se důraz na dobrovolnictví zvýší. Dobrovolnictví je projev altruismu a po období adorace tržní ekonomiky a neoliberalismu začne společenské vnímání dobrovolnictví víc oceňovat“ (NAD, ©2019, s. 2).

Legislativní ukotvení

Rok 2011 byl Radou Evropské unie vyhlášen jako „Evropský rok dobrovolných činností na podporu aktivního občanství. V rozhodnutí Rady EU se také uvádí: „...podpora aktivního občanství je jedním z klíčových prvků posilování soudržnosti a rozvoje demokracie“ (Tošner, ©2014, s. 4).

Legislativní proces v ČR započal již v Mezinárodním roce dobrovolnictví 2001, kdy byla zákonem vymezena dobrovolnická služba, navazující v mnohém na Evropskou dobrovolnou službu. K rozvoji dobrovolnictví v ČR pomohla tato legislativa:

- ✓ od roku 2003 novela zákona o dobrovolnické službě (zákon č. 86/2014 Sb., kterým se změnil zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě) pomohl nastavit metodiku, která se stala povinnou pro akreditované dobrovolnické programy,
- ✓ od roku 2007 se dobrovolníci objevili po boku profesionálních pracovníků podle § 115 novely zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., (Tošner, ©2014, s. 8).

Dobrovolnictví v České republice vymezuje zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (zákon o dobrovolnické službě), je výsledkem práce týmu expertů v rámci Mezinárodního roku dobrovolníků vyhlášeného OSN v roce 2001. Zákon byl přijat v dubnu 2002 a nabyl účinnosti dne 1. ledna 2003. Zákon je v gesci Ministerstva vnitra České republiky.

Účelem zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, ve znění pozdějších předpisů, není upravovat všechny formy dobrovolnické činnosti, spravovat však pouze ty organizace s udělenou akreditací Ministerstva vnitra a vymezovat podmínky pro podporu takové činnosti od státu (Jiránek, MVČR, © [b. r.]).

Novela zákona o dobrovolnické službě

„V souvislosti s účinností nového občanského zákoníku od 1. 1. 2014, nabyl dne 5. června 2014 účinnosti zákon č. 86/2014 Sb., v platném znění, kterým se mění zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě (ČESKO, ©2014).

Novela č. 86/2014 Sb., o dobrovolnické službě, v platném znění, reaguje na „požadavky vyplývající ze zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů,

zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o korporacích), ve znění pozdějších předpisů, a z usnesení vlády č. 611/2007 ke Koncepci státní politiky pro oblast dětí a mládeže na období 2013-2017 a usnesení vlády č. 108/2013 o Národním akčním plánu podporujícím pozitivní stárnutí pro období let 2013-2017“ (Tošner, ©2014, s. 14).

Novela definuje a upravuje, co je přijímající a vysílající organizace, jejich povinnosti, smluvní vztahy a podává výčet takových organizací. Podrobnější popis uvádíme v podkapitole „aktéři dobrovolnictví“, kde charakterizujeme vysílající a přijímající organizace (Tošner, ©2014, s. 14-15).

Hlavní znaky zákona

- ✓ Transparentnost – akreditace, komise, veřejný zájem.
- ✓ Smluvní vztah – dobrovolník, vysílající a přijímající organizace.
- ✓ Kvalita – výběr, výcvik, supervize, vybavení.
- ✓ Jistota – očkování, zdravotní a důchodové pojištění.
- ✓ Garance – akreditace MV ČR, kontroly (Jiránek, MVČR, ©[b. r.]).

1.2 Typologie dobrovolnictví

V této části se zaměříme na různé přístupy zkoumání dobrovolnictví, zmíníme formální a neformální dobrovolnictví a vymežíme oblasti působení, kde se může dobrovolník uplatnit.

Z hlediska různých akademických disciplín se mění také přístupy zkoumání, proto je důležité připomenout **tři hlavní paradigmatata** dobrovolnictví.

1. Nezisková perspektiva, která se propojuje s ekonomikou a veřejnou politikou, na dobrovolnictví pohlíží jako na neplacenou práci, která plní klíčovou roli v ekonomice neziskových organizací a není zanedbatelná ani v měřítku národního hospodářství. Dobrovolnictví ve vztahu k sociálnímu podnikání by z této perspektivy bylo interpretováno hlavně jako neplacená práce či ekonomický zdroj. Převažuje v zemích jako např. USA a Velká Británie. Pohledem této perspektivy se dobrovolnictví vnímá jako jev, který je motivován širokou škálou pohnutek, jež mají kořeny v altruismu. Lidé chtějí být dobrovolníky proto, aby pomohli druhým lidem, kteří jsou na tom hůře než oni sami. Taková pomoc je zaměřena vůči rozmanitým cílovým skupinám, např. vůči dětem, seniorům, chudým, sociálně

vyločeným apod. Významná je zde především podpora, poskytovaná prostřednictvím svépomocných dobrovolnických skupin či v rámci širších politických a občanských kampaní, pořádaných za účelem zlepšení situace v různých oblastech, např. v životním prostředí, v politice, v dopravě apod. Jedná se často především o neziskové organizace, v nichž dobrovolníci přinášejí důležitý sekundární zdroj neplacené práce. Jsou chápáni jako součást lidských zdrojů organizací, v nichž přijímají rozličné role, pro které jsou školeni a trénováni.

2. Perspektiva občanské společnosti, převládá ve většině evropských zemí. Aktivita dobrovolníků je na rozdíl od předchozí perspektivy více zaměřena do oblasti péče a dalších služeb a mnohem méně je uplatňována v rámci svépomocných skupin a různých celospolečenských kampaní. Dobrovolníci se sdružují spíše v asociacích než v neziskových organizacích. Dobrovolnictví pohledem této perspektivy se jeví jako občanský aktivismus, jako forma občanské participace. Výzkumníci se zde soustředí na otázky náboru a motivace, komunitního života, sociálních sítí a vzájemné prospěšnosti.
3. Perspektiva volnočasové činnosti nahlíží na dobrovolnictví jako aktivitu motivovanou především vnitřními pohnutkami, související s nadšením, se snahou uplatnit své zkušenosti a osobní kvality. Takoví dobrovolníci většinou působí v oblasti umění, kultury, sportu či rekreace. Mohou konat službu jako účastníci, účinkující či provozovatelé. Jde především o amatérské činnosti. Výzkum této volnočasové perspektivy je především doménou sociologů (Rochester et al., 2010, in Mlčák, 2013, s. 15-17).

V návaznosti na tři Rochesterovy perspektivy (paradigmata) zkoumání dobrovolnictví se nyní zaměříme na „prosociální hodnoty“, které, jak uvádí Frič, Pospíšilová (2010), se liší právě z hlediska těchto tří paradigmat.

Nezisková perspektiva považuje dobrovolnickou službu za nezištný dar, tedy ušlechtilý akt, který zdůrazňuje hodnoty altruismu, humanismu a lásky k bližnímu, soucitu s potřebnými, přičemž hodnoty altruismu mohou být jak sekularizované, tak náboženské.

Perspektiva občanské společnosti chápe dobrovolnickou účast jako občanskou ctnost s důrazem na zodpovědnost a povinnost vůči komunitě, tj. hodnoty vzájemné pomoci, solidarity, ideál rovnosti a spravedlnosti.

Volnočasová perspektiva chápe dobrovolnictví jako příjemné trávení volného času, zdůrazňuje hodnoty seberealizace, kreativity, relaxace a zábavy, jako formu odreagování od zaměstnání (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 33).

Je podstatné, že dobrovolnická služba není vykonávána ve prospěch blízkých osob (přátel, rodiny), z hlediska prosociálního chování se od jiných typů lidského prosociálního kontaktu liší tím, že je dlouhodobá a plánovaná. Z hlediska organizovanosti rozeznáváme dvě formy dobrovolnictví, a to formální a neformální (Tošner, ©2014, s. 7).

Formální dobrovolnictví – tento typ dobrovolnictví je zaštitěn organizací nebo institucí a jeho podoba je většinou upravena i písemnou smlouvou. Je mnohem jasněji vymezeno než neformální dobrovolnictví a většinou je také míněno, když se mluví o dobrovolnictví obecně (Dohnalová a kol., 2015, s. 27).

Neformální dobrovolnictví – jde o tzv. přímou pomoc, která není zprostředkována formální organizací, znamená tedy jakoukoli pomoc poskytnutou z vlastní vůle a bez nároku na mzdu, například sousedská výpomoc (NICM, ©[b. r.], s. 5).

Pro lepší přehlednost i shrnutí přikládáme tabulku, viz níže, která všechny tři pohledy v rámci specifických aspektů a perspektiv znázorňuje.

Tabulka 1: Tři pohledy na dobrovolnictví

SPECIFICKÉ ASPEKTY	NEZISKOVÁ PERSPEKTIVA	PERSPEKTIVA OBČANSKÉ SPOLEČNOSTI	PERSPEKTIVA VOLNOČASOVÉ ČINNOSTI
Motivace	Altruistická touha pomáhat, dar času, součást filantropie	Svépomoc, vzájemná pomoc, zájmy	Radost z činnosti a zaplnění volného času
Typ činnosti	Péče, pomoc, podpora, poradenství	Vedení kampaní, boj za práva	Není specifické
Oblast činnosti	Sociální a zdravotní péče	Životní prostředí, lidská práva, územní rozvoj	Kultura, sport, rekreace
Organizační kontext	Větší organizace, formální s profesionálním vedením	Organizace a skupiny dobrovolné činnosti, asociace	Široký komplex organizací
Role dobrovolníků	Pomocník placeného personálu	Člen, který se zapojuje do vedení a úkolů dle potřeby	Výkonný pracovník, praktik, účastník (trenér, manažer ap.)

Zdroj: Frič (2010, s. 12-19, upraveno)

Oblasti dobrovolnického působení:

Pro výčet rozmanitého působení formálního i neformálního dobrovolnictví uvádíme různé oblasti působení:

Dobrovolnictví v oblasti práce s dětmi a mládeží – velmi široké možnosti působení (různé kluby a kroužky pro děti zaměřené na sport, turistiku, ekologii a umění).

Dobrovolnictví v ekologii – péče o okolní přírodu, např. sázení stromů, osvěta veřejnosti, starost o naučné stezky, ekologická výchova dětí.

Mezinárodní dobrovolnictví a rozvojová spolupráce – „krátkodobé (workcamps) nebo dlouhodobé pobyty dobrovolníků ve prospěch místní komunity (trvají většinou od 3 měsíců do 1 roku).“

Dobrovolnictví při mimořádných událostech – „často zejména při živelních pohromách, haváriích či nálezích. Dobrovolnickou činnost koordinují organizace s celorepublikovou působností, např. Charita, Diakonie ČCE, ADRA, ČČK nebo Člověk v tísni, a spolky na místní úrovni.“

Firemní dobrovolnictví – firmy poskytují svým zaměstnancům čas a motivaci k dobrovolnické činnosti, hradí náklady na čas svých zaměstnanců, uznávají a oceňují jejich dobrovolnickou činnost, např. v rámci Mezinárodního dne firemního dobrovolnictví, tzv. Give & Gain Day, a také v souvislosti se společenskou odpovědností firem.

Komunitní dobrovolnictví – aktivity ve prospěch komunity a jejich členů.

Dobrovolnictví ve zdravotnictví – činnost ve prospěch pacientů, většinou pravidelná a dlouhodobá.

Dobrovolnictví v sociálních službách – „dobrovolníci nenahrazují práci profesionálů ani neposkytují přímo sociální službu, ale vnášejí do vztahů s uživateli sociálních služeb (což jsou např. senioři, zdravotně postižení, drogově závislí, příslušníci národnostních menšin) moment přátelství a zkvalitňují individuální přístup ke klientům.“

Dobrovolnictví v kultuře – aktivita v uměleckých souborech, ochrana památek

Dobrovolnictví ve sportu – různé zapojení do organizace sportu – dobrovolní trenéři a organizátoři (NICM, ©[b. r.], s. 6).

1.3 Aktéři dobrovolnictví

Vysílající organizace

Hlavními aktéry dobrovolnictví jsou bezesporu samotné organizace, vysílající organizace, kdy se jedná o právnickou osobu se sídlem v České republice, která si sama své dobrovolníky vybírá, eviduje je a sama si je školí a připravuje je na kvalitní výkon dobrovolnické služby, poté s akreditovanými dobrovolníky uzavírá smlouvy o výkonu dobrovolnické služby.

Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, ve znění pozdějších předpisů, přináší povinnost všem zúčastněným aktérům vstoupit do vzájemných smluvních vztahů. Vysílající organizací je dle zákona nestátní nezisková organizace, která dobrovolníky vybírá, eviduje a připravuje na výkon dobrovolnické služby, dále s nimi uzavírá smlouvu o výkonu dobrovolnické služby. Aplikaci zákona č. 198/2002 Sb., do praxe má v gesci Ministerstvo vnitra ČR, odbor prevence kriminality. Ministerstvo vnitra také uděluje akreditaci na návrh akreditační komise pro vysílající organizace, pokud splní zákonem dané podmínky.

Výhodou akreditovaného programu je především možnost požádat o státní dotaci na pojištění dobrovolníků a na část nákladů spojených s evidencí a přípravou dobrovolníků. Akreditace je určitou známkou kvality, může být tedy pro takové organizace snazší získávat nové dobrovolníky. Vysílající organizace je veřejně prospěšná dle § 146 zákona č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů, občanský zákoník. Na žádost dobrovolníka musí vysílající organizace vydat dobrovolníkovi osvědčení o vykonané dlouhodobé dobrovolnické službě. Vysílající organizací může být například: ústav, sociální družstvo, spolek, obecně prospěšná společnost, nadace, nadační fond, právnická osoba církve atd. Ministerstvo vnitra vede seznam vysílajících organizací, kterým akreditaci udělilo. Tento seznam je veřejným seznamem přístupným elektronicky.

Přijímající organizace

Přijímající organizace je veřejně prospěšná dle § 146 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, ovšem kromě fyzické osoby, která může být rovněž přijímající organizací a na niž se požadavek veřejné prospěšnosti nevztahuje (ČESKO, ©2012a).

Smluvní obsah mezi vysílající a přijímací organizací vymezuje § 5 zákona 198/2012 Sb.

- ✓ Předmět, podmínky výkonu i doba dobrovolnické služby.
- ✓ Ubytování, stravování dobrovolníků, vybavení ochrannými pracovními prostředky.
- ✓ Ověřování kvality a průběhu dobrovolnické služby prostřednictvím vysílající organizace s výstupem hodnocení práce dobrovolníků.
- ✓ Příjímací organizace je povinna informovat vysílající organizaci o všech potenciálních rizicích, která by mohla jakkoli ohrožovat život nebo zdraví dobrovolníka, a pokud se tak stane, nastolit rychlá opatření, která tato rizika neprodleně vyloučí nebo omezí (ČESKO, ©2012b).

Koordinátor dobrovolníků

Dobrovolnictví může být neorganizované, na základě aktivity jednotlivců s cílem pomoci druhému – potřebnému člověku, a tato spontánní rozhodnutí jsou často účinná i přes to, že neprobíhají pod žádným organizovaným vedením. Pokud ovšem nezisková organizace klade důraz na svou profesionalizaci a zvyšování kvality služby, je nezbytné mít vypracovanou metodiku práce s dobrovolníky a pověřit vhodnou osobu – koordinátora.

Koordinátor dobrovolníků má na starosti zabezpečení systematicky organizované činnosti dobrovolníků. Znakem profesionalizace dobrovolnického programu je právě „přítomnost koordinátora dobrovolníků, jehož pracovní náplní je výběr, výcvik, řízení, supervize a hodnocení dobrovolníků“ (Tošner, Sozanská, 2002, s. 69).

V současné době je profese koordinátora dobrovolníků zapsána v Národní soustavě povolání a NDC HESTIA organizuje zkoušku profesní kvalifikace.

Profese koordinátora dobrovolníků je již etablována od roku 2014 v Národní soustavě povolání. Profesi koordinátora je přiřazena 10. platová třída a je takto definována: „Koordinátor dobrovolníků řídí specifické lidské zdroje-dobrovolníky a zajišťuje veškeré činnosti spojené s jejich činností v souladu s cíli organizace nebo projektu.“ Osvědčení o profesní kvalifikaci lze získat po úspěšném vykonání zkoušky, zaměřené na dosavadní praxi a orientaci v oblasti managementu dobrovolnictví. Zkouška dle autorizované osoby HESTIA pro výkon takové činnosti trvá přibližně 5 hodin a uchazeč musí splnit předepsané hodnotící standardy a kritéria. Dále je nutné splňovat několik kompetencí, kdy musí být zaručena tvorba pevné struktury činností dobrovolníků a jasně určená jejich pravomoc a odpovědnost, musí být plněna kompetence plánování a příprava organizace, tedy 100 % naplněna stránka managementu organizace obecně. Další neméně důležitou

kompetencí je pedagogická evaluace dobrovolnictví s ohledem na individuální přístup, motivaci, rozvoj i očekávání dobrovolníků, tedy jejich samotné řízení i tvorba struktury jejich činností. Dále je nutná vynikající orientace v organizačních, administrativních i právních aspektech dobrovolnictví a neopomíná se ani kompetence marketingu a vztah s veřejností, dodržování bezpečnosti, a protože je to poslání náročné, dbá se i na hygienu práce (NSK, ©2006-2014).

Dobrovolník

Dobrovolník je člověk darující svůj čas, energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti bez nároku na odměnu. Dobrovolník je vnímán jako spolehlivý pomocník, nositel procesu změn v občanské společnosti díky jeho svobodně a dobrovolně zvolené aktivitě. Vychází z hluboké filantropické potřeby člověka žít pro druhé a být užitečným (Tošner, 2006, s. 35).

Statut dobrovolníka v České republice upravuje zákon č. 198/2002 Sb., O dobrovolnické službě, ve znění pozdějších předpisů, který vstoupil v platnost v roce 2013.

Dobrovolníkem dle § 3 zákona (ČESKO, ©2012b) může být fyzická osoba starší 15 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby na území České republiky, a starší 18 let, jde-li o působení dobrovolníka v zahraničí. Vždy je nutný souhlas dobrovolníka k vykonávání této služby a dále je nutno uzavřít s dobrovolníkem smlouvu o výkonu dobrovolnické služby. Současný zákon je určen především organizacím, které získaly akreditaci pro svoji dobrovolnickou činnost, a organizacím, které přijímají dobrovolníky v akreditovaném režimu. Tuto akreditaci vydává MV ČR po splnění zákonných podmínek a uděluje se v současnosti na čtyři roky.

Uvedeme alespoň stručný výčet „výhod“ pro dobrovolníky v akreditovaném režimu:

- ✓ takový dobrovolník je smluvně pojištěn proti škodám na zdraví a na majetku,
- ✓ dobrovolníkovi může být hrazeno pojistné veřejného zdravotního pojištění, pokud jeho činnost přesáhne více než 20 hodin v kalendářním týdnu, dále může být hrazeno i důchodové pojištění stanovené z minimálního vyměřovacího základu,
- ✓ dobrovolník má nárok na poskytnutí pracovních a ochranných pomůcek,
- ✓ vysílající organizace může dobrovolníkovi hradit cestovní výdaje, stravu a ubytování (HESTIA, © 2013).

Dobrovolnická centra

Tato centra pomáhají koordinovat dobrovolnictví a jejich posláním je podpora myšlenky dobrovolnictví a propagace ve společnosti. Dobrovolnické centrum je přímo součástí činnosti mnoha neziskových organizací, klade důraz na zapojení občanů, tedy občanskou participaci k řešení problémů místní komunity. Tyto organizace „vlastní“ dobrovolnické programy, organizují vzdělávací kurzy, realizují výzkumy a semináře pro neziskové organizace, provádějí výcviky dobrovolníků a koordinátorů, spolupracují s univerzitami i středními školami. Tato centra jsou také navázána na mezinárodní spolupráci, kdy se účastní na mezinárodních konferencích či dobrovolnických projektech.

V České republice je to například HESTIA – Národní dobrovolnické centrum, jako specializované pracoviště, založené v roce 1999 za podpory Open Society Institutu v New Yorku, které nabízí metodickou pomoc pro organizace i jednotlivce, dále vyhledává a eviduje, ale i připravuje dobrovolníky a koordinátory k jejich činnosti (HESTIA, © 2019).

2 PREVENTIVNÍ PROGRAM PĚT P

V této kapitole se zaměříme na charakteristiku sociálně preventivního programu Pět P, jeho cíle, zásady, organizační strukturu. Zmíníme rovněž účastníky, vstupující do programu, a podrobně popíšeme práci s dobrovolníky, která zahrnuje nábor, výcvik, přehrávání modelových situací i supervizi.

2.1 Charakteristika programu Pět P

Sociálně preventivní program Pět P je ve světě více než 100 let realizován pod označením Big Brothers Big Sisters. Klade si za cíl prospět dětem, které z rozličných důvodů nemají dostatek kamarádkých vztahů se svými vrstevníky. Organizace Big Brothers Big Sisters byla založena v roce 1904 a je aktuálně celosvětově považována za největší mentorský program na světě vůbec. V USA díky této organizaci dobrovolníci pomáhají více než 200 000 dětem, a protože je jejich hlavní misí pomáhat dětem po celém světě, byla v roce 1998 založena společnost Big Brothers Big Sisters International, která nyní pomáhá dětem a mládeži po celém světě (BBBS International, ©2014).

Sociálně preventivní program Pět P je národní variantou výše uvedeného programu. Realizovaná pomoc dítěti spočívá v pravidelném a dlouhodobém setkávání a trávení společného volného času s vybraným dospělým dobrovolníkem. Děti tak mají možnost poznat svět mimo svou rodinu, mají příležitost naučit se samostatnosti tím, že budou se starším kamarádem plánovat program společného volného času, učí se dodržet slovo, přijít včas (HESTIA, ©[b. r.]).

Název a logo programu Pět P jsou přihlášeny u Úřadu průmyslového vlastnictví jako ochranná známka č. 228797, spisová značka 148716. Samotná asociace je kontaktní a servisní organizací pro fungující centra i organizace, které by s programem chtěly začít (HESTIA, ©2013).

Obecně lze říct, že je sociálně preventivní program Pět P určený dětem ve věkovém rozmezí 6 až 15 let, postavený na principu kamarádkého vztahu mezi jedním dítětem a jedním dospělým dobrovolníkem.

Dobrovolník se schází s dítětem pravidelně na jedno odpoledne v týdnu a společně se věnují koníčkům, na kterých se předem vždy společně domluví. Program obohacuje vztahy dobrovolníků a klientů i společnými programy, kdy mezi nejoblíbenější patří letní tábor.

Hlavní tepnou programu Pět P je podpora dlouhodobého vztahu s dítětem, které je v důsledku svého chování či ne zrovna ideální sociální situace ohroženo sociálním vyloučením. Pouze zlepšením sociálních a komunikačních dovedností prostřednictvím programu Pět P lze opětovné začlenění realizovat (HESTIA, ©2013).

Cíle

Mezi hlavní cíle programu Pět P patří prevence sociální patologie, obohacení sociálního zázemí dítěte a zvýšení kvality života ohrožených dětí pomocí nalezení vhodné aktivity. Neodmyslitelnou cestou k naplňování těchto cílů je kvalitní, harmonický a důvěrný kamarádský vztah mezi dobrovolníkem a klientem. Díky programu dostává dítě možnost pravidelně a kvalitně trávit svůj volný čas se svým novým kamarádem, dobrovolníkem.

Dobrovolník pro dítě nepředstavuje ani rodiče ani učitele, ale blízkého kamaráda, který je mu průvodcem, společníkem i důvěrníkem, kterému se může svěřit naprosto se vším a překonávat tak všechny životní události, díky němuž nabývá pocitu sebejistoty a nebojí se osvojovat si prosociální vzorce chování. Vztah mezi dítětem a dobrovolníkem je zaměřený na řešení sociálních a komunikačních obtíží s hlavním cílem pomoci začlenit dítě do světa vrstevníků.

Program Pět P si klade za cíl:

Prostřednictvím aktivizační činnosti předejít, případně zastavit, ohrožení vývoje dítěte.

Rozšiřovat a upevňovat schopnosti dítěte.

Představit dítěti pozitivní a dospělé vzory.

Prostřednictvím subjektivního hodnocení dítěte a jeho zákonných zástupců dosáhnout pozitivních změn.

Dětem v programu Pět P, jevícím zájem, umožnit minimálně 4krát ročně zúčastnit se jednorázových aktivit, včetně letního tábora.

Zásady

Blízký vztah dítěte s pečujícím dospělým, na tom je postaven mentorský Program Pět P, a to buď cestou přirozenou, nebo řízenou formou – zprostředkováním třetí stranou, mentoringovým programem.

Pouze přirozený mentorský vztah může po určitém čase působení vykazovat kladné výsledky a mít jistý pozitivní celkový vliv na dospívání adolescentů. Značný podíl má však samotný typ mentorského vztahu – existují tři základní typy, kdy je první typ rovnocenný a přátelský, druhý se zaměřuje především na dítě a třetí je spíše autoritativně-intencionální.

Pouze rovnocenný vztah bude dítě správně směřovat a přispívat k jeho sociálnímu, kognitivnímu a osobnostnímu rozvoji.

Program Pět P poskytuje svým klientům bezplatné sociální poradenství, které se zaměřuje i na neméně důležitou prevenci. Klient je povinen hradit si na své náklady pouze akce fakultativní, jako je například dětský letní tábor. Celý program je postavený na principu dobrovolnosti, individuálním a rovném přístupu. Dvojice výhradně propojuje sociální pracovníce, a to dle profilu klienta a dle jeho individuálních potřeb. Program v plné míře naplňuje zásady zákona o sociálních službách, ukotvených v § 2 zák. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů a dbá základních lidských práv a svobod. Sociální pracovníce je po celou dobu k dispozici jak klientovi, tak celé jeho rodině (HESTIA, ©2013).

Organizace a struktura programu Pět P v České republice

Program Pět P funguje v České republice již od roku 1996. V roce 2001 bylo založeno občanské sdružení Asociace Pět P v ČR, jehož cíle jsou:

Sdružovat manažery, koordinátory, supervizory, dobrovolníky a další účastníky a spolupracovníky programu Pět P. Podporovat implementaci programu. Působit jako zastřešující orgán ve vztahu ke státním i nestátním, domácím i zahraničním organizacím. Být partnerem pro domácí i zahraniční organizace zabývající se také dobrovolnictvím. Všeestranně podporovat rozvoj dobrovolnictví v ČR (Stanovy spolku, ©2018a).

Samotná asociace je kontaktní a servisní organizací pro fungující centra i organizace, které by s programem chtěly začít (HESTIA, ©2013).

2.2 Účastníci v programu

Níže popisujeme všechny účastníky, kteří hrají významnou roli v programu Pět P, a to klienta – dítě (jinak i litlíka, svěřence), rodinu klienta, dobrovolníka, koordinátora a supervizora.

Děti vstupující do programu

Jak uvádí Jakubcová, děti vstupující do programu nejčastěji pocházejí z rodin sociálně slabšího charakteru, z mnohočetných rodin, nebo děti vychovávané prarodiči, případně takové, které nemají stabilní zázemí, děti nesamostatné, z jiných etnických minorit, s nedostatečným sebevědomím, nově přistěhované.

Dále do této skupiny patří i děti se specifickými poruchami učení, chování, LMD, hyperaktivitou, děti s komunikačními problémy a s problémem navázat vztah s vrstevníky.

Všichni tito klienti mají však jedno společné, a to zranitelnost a omezenou schopnost navázat hlubší a kvalitní vztahy. Valná část z nich zároveň trpí dlouhodobými psychosomatickými a psychiatrickými obtížemi a jsou i případy, kdy je dítě ohrožováno několika činiteli současně.

Vhodnost klientů

Dále autorka uvádí, že je na místě neopomíjet fakt, že dobrovolník není kvalifikovaný odborník, a proto jsou v programu stanoveny mantinely, kdy specializovaní odborníci posuzují závažnost problematiky klienta a zdali je klient vhodný do zapojení do programu. V tomto případě by nebyly zařazeny děti s těžkým zdravotním handicapem, ti s vážnou psychiatrickou poruchou, s drogovou závislostí nebo jinou sociální patologií. Těmto zájemcům je doporučeno oslovit příslušné specialisty (Jakubcová, 2008, s. 69).

„Dítětem – klientem programu se stává dítě ve věku 6 až 15 let, žijící ve městě, vesnici či blízkém okolí, které má o program zájem a jeho zákonný zástupce s tím souhlasí“ (HESTIA, ©2013).

Jak uvádí Švestková (2004), „děti – klienti, programu jsou do programu zařazovány na doporučení odborných institucí, jako jsou kupř. pedagogicko-psychologické poradny, speciální pedagogická centra, krizová centra pro děti a rodinu a také na doporučení dětských psychologů či jiných odborníků. Stává se však stále častěji, že se ozývají sami

rodiče. Základní podmínkou zařazení do programu je, aby dítě i zákonný zástupce vstupovali do programu dobrovolně“ (Švestková a kol., 2004, s. 74).

Matějček uvádí, že dítě potřebuje kolem sebe okruh fyzických potřeb a pocit bezpečí, potřebu stability, tedy existenci domova a synergické působení instituce na dítě i rodinu, má potřebu učit se po sociální i morální stránce, potřebuje se začleňovat do širšího okruhu lidí, ať už je řeč o vrstevnících nebo rodině, a dále potřebuje imponující vzor osoby stejného pohlaví, zvládat požadavky studia a v neposlední řadě potřebuje mít ujasněné životní perspektivy, a tím získávat identitu a nacházet smysl své jedinečné existence (Matějček, 2007, s. 33).

Rodina dítěte

Vágnerová zmiňuje prostředí rodiny jako sociální faktor vzniku problematického chování: „život v nevhodném nebo nepodnětném prostředí zvyšuje riziko zafixování nežádoucích způsobů chování. Jde často o neúplné rodiny, většinou se o dítě stará jen matka, která výchovu nezvládá. Atmosféra v rodině je většinou špatná a rodiče užívají nevhodné výchovné strategie. Bývají nedůslední, používají nepřiměřené tresty nebo jsou naopak lhostejní a ponechávají dítě bez jakýchkoliv nastavených hranic“ (Vágnerová, 2014, s. 715-717).

Koordinátor je ve spojení s rodinou dle dohody a individuálních potřeb, a to především v situacích, kdy se řeší určitý problém nebo vyjednávání účasti dítěte na různých akcích. Minimální kontakt s rodinou ze strany koordinátora je však minimálně jednou za půl roku, při samotném hodnocení vztahu. Rodiče mají bez výjimky možnost účastnit se závěrečné fáze programu (HESTIA, ©2013).

Dobrovolník v programu Pět P

„Dobrovolníci v programu Pět P jsou v režimu dle standardu č. 9, přílohy č. 2 prováděcí vyhlášky k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Nejsou s poskytovatelem v pracovně-právním vztahu. Činnost těchto dobrovolníků odpovídá akreditaci MV ČR podle zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, v platném znění“ (HESTIA, ©2013).

Dobrovolník v programu Pět P může být osoba starší 18 let, kdy projde školením, které obvykle trvá 2-3 týdny a je zaměřeno především na motivaci, sebe-zkušenost, modelové

situace a samotné kompetence dobrovolníka. Dále je nutné absolvování psychologického vyšetření, čímž se vylučují nevhodní uchazeči.

Náplň práce dobrovolníka spočívá v trávení společného volného času se zaměřením na přirozenost, aktivizační činnosti, sociálně terapeutické činnosti, zprostředkování kontaktu s přirozeným společenským prostředím, pomoc při uplatňování práv a při obstarávání osobních záležitostí a přání dítěte.

Koordinátor – klíčová postava programu

Klíčovou postavou, bez které by program Pět P ani nemohl fungovat, je samotný koordinátor programu, který má za úkol kromě materiálního zajištění programu i výběr, přípravu a výcvik dobrovolníků, a především také podává návrh na sestavení dvojic, coby dítěte a dobrovolníka. Ty pak vede, hodnotí, oceňuje, vyhodnocuje, motivuje, spravuje evidenci, zpracovává metodiku a připravuje smluvní dodatky. Na to, že je koordinátor vizitkou organizace, poukazují Tošner a Sozanská a uvádějí, že by měl zastávat upřímné, otevřené vztahy a humánní přístup obecně (Tošner, Sozanská, 2006, s. 77).

Metodika dobrovolnictví konstatuje, že základem úspěchu je i správná motivace, a v tomto případě nabádá, aby bylo dobrovolníkům umožněno podílet se na něčem novém, zajímavém, zvláštním, což je pro dobrovolníky častokrát rozhodující motivací (Tošner, 2012, s. 8).

Šmehlíková uvádí, koordinátor po celou dobu vztahu vede dokumentaci o dvojici, kde jsou popsány záznamy o „navázání, vývoji a průběhu vztahu, o náplni schůzek, o poznatcích ze skupinových supervizních setkání i dalších akcí, záznamy o problémech a jejich řešení, o kontaktech s dalšími spolupracujícími institucemi a organizacemi“.

V situaci, kdy se ve vztahu mezi dvojicí objeví problémy, což ohrožuje funkčnost takového vztahu, je na místě kontaktovat koordinátora, který je povinnen podniknout nápravná opatření a tyto problémy řeší sám v rámci svých kompetencí. V případě gradování těchto problémů je nutné zapojit do procesu nápravy i supervizora, v krajním případě doporučit odbornou pomoc prostřednictvím SPP (Šmehlíková, 2000, s.46).

Břízová zdůrazňuje nutnost empatických a komunikačních dovedností koordinátora, jeho vědomostí, teoretických znalostí a organizačních schopností, a to na vysoké úrovni. Tolerance, trpělivost, smysl pro humor, připravenost a odolnost vůči psychické zátěži a

šířící se optimismus se u koordinátora považuje za samozřejmost (Břízová, ©2010, s. 48-50).

Supervizor programu

Supervizor je jakýmsi garantem programu. Psycholog, lékař nebo pedagog nejčastěji zastává profesi supervizora, a toho si bez výjimky vybírá sám koordinátor, který s ním uzavírá jasně stanovenou dohodu o spolupráci v programu Pět P. Supervizor má funkci poradce a konzultanta, pomáhá supervidovanému učit se a rozvíjet se, a zároveň na něj spadá i tíha odpovědnosti za jeho činnosti vůči organizaci (Černá a kol., 2004).

2.3 Práce s dobrovolníky v programu

Zcela výstižně Tošner a Sozanská (2006, s. 37) zmiňují, že každá organizace by měla vždy dopředu zvážit roli dobrovolníka i úlohu koordinátora v jejich organizaci dříve, než spolupráce začne. Konkrétně v programu Pět P je s ohledem na náročnost vztahu mezi klientem a dobrovolníkem nutný důsledný výběr, nezbytný výcvik a průběžná účast na supervizích.

Výběr a přijímání dobrovolníků

Dle Matouška musí být výběr dobrovolníků nadmíru pečlivý a zodpovědný, aby se zamezilo zařazení do programu jedinců s určitými patologickými znaky, příslušníků náboženských sekt a osob s psychopatickými rysy (Matoušek, 2010, s. 38).

Vlastnímu výběru zájemců předchází fáze seznamování veřejnosti s programem. Dobrovolník po vyplnění dotazníku absolvuje orientační pohovor s koordinátorem, kde je obeznámen s posláním, základními pravidly, časovou dotací a zodpovědností, kterou bude mít, jakožto i vlastním rozvojem a osobním obohacením, kterému bude účastí v programu vystaven. Cílem pohovoru je porozumět životním hodnotám, motivaci a postojům zájemce (HESTIA, ©2013).

Jakubcová uvádí, že výběr dobrovolníka má jasně daná kritéria. Musí být starší 18 let a projít výcvikem programu, v němž se posuzují jeho osobnostní a morální předpoklady. Koordinátor má za úkol zjistit, jaký má dobrovolník vztah, respekt a postoj ke klientovi a zdali je ochoten chránit jeho práva. V přijímacím řízení dobrovolník podepisuje smlouvu, v níž je vymezena náplň práce a zahrnuje i pojištění dobrovolníka. Dále podepisuje

protokol o zachování mlčenlivosti. Dobrovolník musí být plnoletý a trestně bezúhonný. Ve vstupní fázi jsou dobrovolníci seznámeni s funkcí a metodikou programu, jsou komplexně hodnoceny jejich osobnostní předpoklady pro individuální program, konfrontují se jejich obavy, představy a očekávání a posléze jsou obě strany postaveny před zásadní rozhodnutí, zdali vstoupit do spolupráce či nikoli (Jakubcová, 2008, s. 70).

Školení – výcvik dobrovolníků

Při školení v programu Pět P prochází dobrovolník praktickým nácvikem sociálně pedagogických dovedností a zároveň si tak i osvojuje základní teoretické znalosti, a to vždy pod vedením koordinátora. Součástí výcviku je i posudek psychologa prostřednictvím pozorování, psychologických testů a formou rozhovoru. Školení zahrnuje představení programu, očekávání od role dobrovolníka, objasnění jeho práv a povinností, etické otázky, možná dilemata a rizika i podpora dobrovolníka v průběhu jeho dobrovolnické činnosti (Procházková, 2009, s. 9-10).

Psychodiagnostická část

V náročných případech jsou psychologické posudky nutností a zaměřují se především na zralost osobnosti a na odhalení možných psychopatologií, kdy jsou hlavním nástrojem pro výstup testové metody klasické i projektní a provádí je výhradně psycholog.

Posléze jsou dobrovolníkovi reprodukovány výsledky jeho psychologického profilu a na jeho základě se zvažuje vhodnost spolupráce.

Ti zájemci, kteří testy projdou, mohou zahájit psychosociální 14hodinový výcvik, zaměřený na metodiku práce s dětmi a dospívajícími, sebepoznávací techniky, problematiku ve vedení dětí a nácvik řešení krizových situací, a to vždy pod vedením koordinátorů a lektorů programu ve spolupráci s odborníky psychologie, zaměřující se na komunikaci, právo, psychiku dítěte a potenciály pro práci s lidmi obecně (Tošner, Sozanská, 2002, s. 17).

Přehrávání modelových situací

V rámci výcviku je i přehrávání modelových situací a práce s motivací, strachem, obavami a nejasnostmi, které mohou dobrovolníci mít. Samotná práce s motivy může být provedena metodou brainstorming. S obavami a strachy se pracuje obdobně, a to metodou přehrávání modelových situací.

Modelové situace:

- Prvotní setkání a seznámení se s kamarádem.
- Návštěva hračkárství a dítěti se líbí nějaká hračka, vzteká se a nechce odejít.
- Klient se svěřá, že ho doma fyzicky trestají.
- Rodič si při převzetí dítěte před jeho očima na něj stěžuje.
- Dítě si přivede na schůzku kamaráda.
- Roztržená bunda během schůzky a následné vysvětlení situace rodičům při vracení dítěte domů (Koubová, ©2019).

Díky skupinové práci a podpoře lektorů dostává dobrovolník širší rozměr i sebevědomí k tomu, jak ideálně danou situaci zvládnout. Přítomnost aktivních dobrovolníků je nenahraditelná, protože se mohou podělit o své zkušenosti. Nedílnou součástí jsou i nahrávky videotréninku a další zobrazovací a literární materiály, které jsou všem k dispozici. Dobrovolníci v programu jsou především studenti, kteří společně absolvují intenzivní a povinný výcvik, zaměřený na komunikaci, sebepoznání, specifika problémů dětského věku a formy řešení případných konfliktních situací s dítětem nebo i rodičem.

Po dokončení tohoto výcviku obdrží zájemce certifikaci program Pět P a stává se oficiálně dobrovolníkem programu. Certifikát ho však zároveň svazuje s povinností zúčastnit se všech supervizí (HESTIA, ©2013).

Supervize dobrovolníků

Supervize je součástí dobrovolnického programu a je pro dobrovolníky zcela povinná; opakovaná absence může být pro organizaci důvodem ukončení spolupráce. Program Pět P pořádá supervize častěji než skupinová setkání, která řídí koordinátor. V krajních případech je na žádost dobrovolníka možné zprostředkovat mu supervizi individuální. Dobrovolník je na setkání s dítětem sám a mohou kdykoli nastat krizové situace, proto je průběžná a systematická supervize nezbytnou podmínkou participace na programu.

Supervize je formou prevence ztráty motivace dobrovolníka, a protože může být vztah dvojice problémový, supervize mu pomůže nejen tyto problémy lépe zvládat, ale i je řešit, a to díky současné podpoře ze stran koordinátora a supervizora.

Supervize může být i prostředkem odměny pro dobrovolníka, a to především tím, že mu dává prostor k rozvoji osobnostních i odborných dovedností a dává mu nové zkušenosti, které mohou být zároveň inspirací (HESTIA, ©2013).

„Nejčistší mezilidská interakce, jejímž obecným cílem je, aby se osoba – supervizor – setkávala se supervidovaným s úsilím o to, aby mohl supervidovaný účinněji pomáhat lidem“ (Hess, 1980, podle Hawkins, Shohet, 2004, s. 193). Loganbill (1982) dodává, že jde o „intenzivní, mezilidsky zaměřený individuální vztah, v němž je úkolem jedné z osob usnadňovat rozvoj terapeutické kompetence druhé osoby“ (Loganbill, 1982, podle Hawkins, Shohet, 2004, s. 59).

Kopřiva připomíná, že supervize může používat řadu modelových situací přehrávaných v supervidované skupině, díky němuž dá dobrovolníkům v reakci prostor vyjádřit své pocity a postoje. Supervize však nehraje pouze roli ve zpětné vazbě, ale je i místem, kde dobrovolníci ocení uznání (Kopřiva, 2016, s. 35).

Dle Břízové existují tři formy supervize, a to setkání dobrovolníka s koordinátorem, individuální a skupinová supervize.

Supervize s koordinátorem má spíše charakter schůzky s prostorem pro řešení organizačních problémů týkající se schůzek s dítětem.

Individuální supervize je umožněna dobrovolníkovi v případě potřeby supervizora nebo koordinátora. Využívá se především k řešení v případě náhle vzniklých problémů ve vztahu s dítětem, nebo při psychické dysbalanci dobrovolníka.

Skupinová supervize probíhá jednou měsíčně a setkávají se na ní všichni dobrovolníci bez výjimky. Předmětem tohoto setkání je předání zkušeností, starostí, radostí, nápadů, řešení problémů, kdy lze ve zkratce říci, že jde o předání zkušeností a dodat podpůrnou atmosféru celému kolektivu dobrovolníků (Břízová, ©2010, s. 50-54).

3 MENTORING A PŘÍNOSY DOBROVOLNICTVÍ PRO SAMOTNÉ DOBROVOLNÍKY

Sociálně preventivní program Pět P je vymezen jako mentoringový program, funguje tedy na principu mentoringového vztahu. V úvodu kapitoly popíšeme mezilidské vztahy obecně, dále objasníme pojmy vztahující se k mentoringu, uvedeme typy mentorského vztahu, jeho vývoj, znaky kvality vztahu a neopomeneme ani výsledky posledních výzkumů v oblasti mentoringu, vztahujících se k programu Pět P. Dále uvedeme přínos dobrovolnictví v kontextu osobního a profesního rozvoje pro samotné dobrovolníky.

3.1 Charakteristika mentoringových vztahů

Chceme-li porozumět mentoringu, musíme si nejprve vysvětlit pojmy a charakterizovat mezilidské vztahy obecně a poté zmínit, jak se na mentoring dívají odborníci.

Vztahy mezilidské

Být mezi lidmi, komunikovat a stýkat se s druhými zmiňuje Slaměník (2008, s. 249), jako nezákladnější potřebu člověka. Jedná se o tzv. **afiliační potřebu**. „Potřeba afiliace vyjadřuje touhu člověka vyhledávat a navazovat kontakty a vztahy s jinými lidmi.“ Autor dodává, že síla této potřeby se proměňuje v závislosti na situačním kontextu a je u každého jedince poněkud odlišná. Afiliační tendence a význam této potřeby se např. projeví po určitém čase stráveném v samotě, kdy převládne touha být s někým, komunikovat, setkávat se a zakoušet přítomnost druhých lidí. Dlouhodobé osamocení způsobuje pro lidi velké utrpení: viz příklady vězněných osob, které považují trest samoty jako nejhůře snesitelný. Sociální izolace může vést k poruchám osobnosti – k halucinacím, k depresi, k panické úzkosti, k sebepoškození. Afiliační potřeby člověka rozeznáváme ve třech různých kategoriích:

- ✓ vztahy s jednotlivci – interpersonální vztahy Já-Ty,
- ✓ vztahy v sociálních skupinách – škola, rodina, zaměstnání, členství v různých klubech,
- ✓ davová hnutí, kdy jedinec se vzdává své identity pod silným společenským tlakem.

Interpersonální vztah Já-Ty

Interpersonální vztahy můžeme definovat jako vztahy, kdy dva lidé se alespoň občas ocitnou ve vzájemné interakci a tyto interakce zanechávají jistou „stopu“ v podobě např. příjemného či nepříjemného dojmu, porozumění, ochoty nebo neochoty k takovému setkání atd. Slaměnik (2011, s. 250) zdůrazňuje, že: „se zvyšující se frekvencí se může stupňovat **vzájemné ovlivňování**.“ Osoby v těchto vzájemných vztazích spolu interagují, tedy komunikují.

Existují různé druhy pohledů na interpersonální vztahy, které uvádí Helus:

- ✓ **Povrchní vztahy** – pro ně je typická vzájemná nezávislost, **občasnost**, nezávaznost. Zpravidla jsou situačního charakteru, vyplývají z vnějších okolností, které mohou náhle skončit, tím také skončí i povrchní vztahy.
- ✓ **Těsné vztahy** – jsou charakteristické zvýšeným empatickým zájmem o druhého člověka, kdy je přítomna vzájemná důvěra, respekt a odpovědnost. Takové vztahy lidé berou vážně a snaží se je zachovat. Je přítomna určitá míra intimity – jako pouta, kterému rozumí jen ti dva lidé. Příkladem těchto vztahů jsou manželské vztahy, přátelské a kamarádské vztahy, rovněž vztahy rodičů a dětí. Autor zmiňuje i vztah žáka a učitele, který se blíží povaze těsného vztahu (Helus, 2015, s. 195-201).

V oblasti interpersonálních vztahů jsme zmínili **schopnost empatie**, která je charakteristická pro těsné mezilidské vztahy. Šmelová (2015, s. 38) ke schopnosti empatie uvádí: „...empatie přímo souvisí se sebepoznáním, jehož úroveň závisí na osobní zralosti, vnitřní stabilitě. V úrovni empatie se odráží ochota být empatický, být schopný akceptace druhého a být verbálně obratný. Empatický dospělý vytváří u dítěte pocit subjektivní blízkosti a důvěry. Upřímný zájem dospělého o dítě, pochopení a jeho blízkost vytvářejí pocit bezpečí, integrují a podporují u dítěte rozvoj sebeúcty. (...) Empatie dospělého působí pozitivně v rovině vztahové, emoční i poznávací. Vede ke změnám v sebepojetí i v překonání inkongruencí (vnitřních rozporů).“

Chceme-li charakterizovat skutečně přátelské vztahy, ve kterých jsou lidé vzájemně spokojeni, je nutné připustit existenci reciproční vzájemné povinnosti a určitá pravidla, jak uvádí Argyle a Henderson:

- ✓ „zastat se druhého v jeho nepřítomnosti,

- ✓ podělit se s ním o zprávy o všech svých úspěších,
- ✓ poskytnout emocionální podporu, když ji druhý potřebuje,
- ✓ věřit si a svěřovat se navzájem,
- ✓ dobrovolně pomáhat druhému, když to potřebuje,
- ✓ usilovat o to, aby se dobře cítil v naší společnosti“ (Argyle a Henderson, 1984, in Haysová, 2013, s. 92).

Z výše uvedeného vyplývají pro následující objasnění vztahu dobrovolníka a dítěte v preventivním programu Pět P tyto skutečnosti: potřeba vzájemnosti a sounáležitosti s druhými i ve skupině je základní potřebou všech lidských bytostí, tedy i dětí, kterým má program pomoci. Navázaný těsný vztah s dobrovolníkem, ovšem s jasně vymezenými hranicemi, je důležitý pro vzájemnou spokojenost a důvěru mezi vytvořenou dvojicí. Pokud je vztah jen povrchní, tedy může i rychle skončit, je nezávazný a občasný, může dítě také poškodit. Domníváme se, že v programu Pět P jde primárně o pozitivní ovlivňování prostřednictvím navázaného vztahu dobrovolníka s dítětem. To je možné jen za předpokladu, že tento vztah bude těsný, tedy empatický, respektující a především kamarádský.

Definici mentoringu uvádí DuBoise a Neville. Jde o: „*individuální vztah mezi mladým dospívajícím člověkem a pečujícím dospělým, který dospívajícímu asistuje při dosahování akademických, sociálních, profesních či osobních cílů*“ (DuBoise a Neville, 1997, in Brumovská a kol. 2010, s. 14).

Mentoringový vztah je přirozená cesta podpory a výchovy dítěte, kdy je dospělý člověk dítěti průvodcem a kamarádem, není tedy formální autoritou. Právě dlouhodobý kamarádský vztah pomáhá jak dítěti, tak dobrovolníkovi:

- ✓ umožňuje smysluplně prožít volný čas,
- ✓ je obohacením pro život dobrovolníka i dítěte,
- ✓ přináší nové zážitky a zkušenosti a schopnosti,
- ✓ obohacuje sociální zázemí dítěte mimo jeho vlastní rodiny,
- ✓ podporuje mezigenerační vztahy,
- ✓ neformálně učí novým dovednostem.

Prioritou programu Pět P je, obdobně jako u americké verze programu Big Brothers a Big Sisters, *odborníkem sestavená dvojice* dobrovolníka s dítětem, která se pravidelně, a to na jedno odpoledne v týdnu, schází a společně se věnuje volnočasovým aktivitám a vytváří si

tak dlouhodobý kamarádský vztah, který oběma stranám přináší rozvoj duševní, osobnostní i mezilidských vztahů (ADMP, ©2018).

Mentorský vztah existuje ve společnosti od pradávna. Prvního mentora zaznamenáváme v homérském eposu *Odyssea*, kde je popsán příběh, v němž ve válce svěřuje Odysseus svého syna „do rukou“ mentora. Přirozenými mentory dětí mohou být neodmyslitelně příbuzní, sousedé, učitelé, trenéři, ale rovněž i zaměstnavatelé, členové církve, lékaři či terapeuti. Takové vztahy vytvářejí asi 69 % existujících mentorských vztahů (DuBoise a Silverthorn, 2005, in Brumovská, 2010, s. 11-12).

Kdo je mentor?

Mentor. V odborné literatuře lze najít několik definic pojmu mentor. Mentor je „...někdo, kdo má větší zkušenost i znalost než mentee – mentorův chránělec. Mentor provází svého svěřence a instruuje ho za účelem jeho rozvoje“ (DuBois a Karcher, 2006, s. 4, in Brumovská a kol. 2010, s. 16).

Kdo je mentee?

Svěřenec – chránělec (mentee). Pojem mentee označuje v praxi mentoringu partnera – klienta mentora, tedy sociálně znevýhodněného jedince ve věku 6 – 25 roků, pro něhož je program určen.

Tyto definice se bezesporu shodují s pojetím mentora a mentee v programu Pět P, kde mentor rozvíjí klientovy předpoklady a to, co ho těší, a touto cestou jeho svěřenec nalézá stabilitu. Mentor není pro klienta ani učitelem ani vychovatelem, ale starším kamarádem s pozitivním vzorem chování, který poskytuje dítěti sociální oporu, příležitost naučit se něčemu novému a pomáhá mu upevňovat a obhajovat jeho zájmy a podporuje odolnost vůči stresu. Dítě pak vnímá mentora ve svých očích jako významnou nepostradatelnou osobu, která mu pomáhá rozvíjet jeho talent; společně se orientují v pozitivních sociálních hodnotách, zvyšuje mu sebevědomí a pocit naplnění. To vše vykazuje kvalitní mentorský vztah. Cílem těchto intervencí je posílení odolnosti vůči stresu, prevence sociálně patologického chování, podpora duševního zdraví a pozitivního vývoje. Mentor však není odborníkem v mentoringu, ale je řádně proškolen profesionály mentoringového programu, s cílem dosažení rozvoje mentorského vztahu (Brumovská, Málková, 2010, s. 16-17).

Mentoring jako profesionálně vedené dobrovolnictví

Znaky formálního i neformálního mentoringu

- ✓ *Jedinečný vztah mezi dvěma osobami* – díky vlivu různých interpersonálních procesů nejsou mentorské vztahy nikdy stejné.
- ✓ *Partnerství, v němž probíhá proces učení* – proces osobního rozvoje je bezesporu jedním z hlavních cílů mentoringu, při němž dochází k získávání nových dovedností a vědomostí a probíhá ve vysoce kvalitních vztazích, ale i v těch méně kvalitních, kde nedojde k naplnění jedné ze stran v mentorském vztahu.
- ✓ *Proces definovaný typem podpory mentora* – sociální opora, poskytovaná dítěti mentorem, je zásadním krokem k naplnění jeho potřeb a k samotnému budování mentorského vztahu vůbec.
- ✓ *Reciproční vztah* – pro takový vztah není rovnocennost a symetričnost vlastní, protože mentor smí užívat přínosy angažovanosti v mentorském vztahu, byť je primárním cílem pozitivní vývoj dítěte. Mentoring dává bezesporu mentorovi příležitost k vytváření kvalitního vztahu.
- ✓ *Dynamický* – je závislý na čase a samotném přínosu pro dítě, protože čím delší mentorský vztah bude, tím trvalejší budou přínosy pro dítě samotné (Brumovská, 2010, s. 18).

Pro formální mentorské vztahy jsou určeny takové programy, které mají nahradit nedostatek vztahů přirozených. Koncepce je postavena na principech neformálního mentoringu, které jsou stejné kvality, principiální klíč je v efektivitě mentoringu a jeho hlavními ukazateli jsou jeho **pravidelnost, odolnost a dlouhodobost** (Brumovská, Málková, 2010, s. 17-18).

Mentoring jako zdroj sociální opory

Dle Křivohlavého je pojem sociální opora známý již v sedmdesátých letech 20. století, zejména v odborné literatuře oblasti psychologie zdraví. Je považována za jeden z nejdůležitějších pozitivních faktorů eliminující nepříznivé vlivy životních situací na psychiku člověka. Literatura, která zpracovává mentoring, tento termín převzala, aby zdůraznila jeho vliv a přínosy pro děti a dospívající, kdy zároveň vysvětluje roli a přístupy mentorů v mentorském vztahu. Sociální opora je chápána jako tlumící systém, kdy lidé disponující silnou sociální oporou lépe zvládají životní starosti a těžké životní události.

Vnímaná sociální opora má bezesporu kladný vliv na dobrou psychiku dítěte, kvalitu jeho života i schopnost odolávat stresu a je důležitá pro individuální rozvoj osobnosti. „Vědomí, že je člověk obklopen lidmi, kteří jsou schopni a ochotni mu pomoci, vytváří pocit sociální jistoty, která usnadňuje podstoupení rizika a povzbuzuje člověka k tomu, aby se samostatně pokusil řešit problémovou situaci, v níž se ocitl“ (Křivohlavý, 2009, s. 93-104).

Typy sociální opory dle Mareše (2003, s. 23):

- ✓ **„emoční** odráží porozumění, pochopení, zájem, pozitivní a vstřícné jednání, ochotu k pomoci a k naslouchání,
- ✓ **informační** představuje ochotu podat informace a dobré rady, vysvětlit či konkrétně ukázat řešení problému, nasměrovat a poradit,
- ✓ **hodnotící** se projevuje pochvalou, odměnou, ale i citlivým upozorněním na chyby a zhodnocením jednání,
- ✓ **instrumentální, zprostředkující** se vyznačuje poskytnutím prostředků, věcí, pomůcek a volného času, aby se dítě dobře rozhodlo a situaci zvládlo.“

Z uvedeného vyplývá, že mentor prostřednictvím mentoringového programu působí jako sociální opora dítěte tím, že svého svěřence dokáže zapojit do ostatních sociálních sítí svého prostředí, stává se zdrojem nových kontaktů. Zvyšuje tak sociální kapitál dítěte, posiluje schopnost resilience jako psychické odolnosti vůči stresu a rizikovým činitelům v jeho okolí. Jak uvádí Křivohlavý (2009, s. 109), „obecně mají ze sociální opory největší užitek ti, kdo lehce navazují sociální kontakty, snadno přijímají pomoc druhých (nurturance).“

3.2 Vývojové fáze mentoringového vztahu

Mentorský vztah prochází několika etapami a díky výzkumu NIDM v rámci MŠMT je můžeme dělit do následujících pěti fází, a to fáze: *očekávání, prvního kontaktu, poznávání, ustálení vztahu a fáze dalšího vývoje vztahu* (NIDM, ©2010, s.9).

Ve fázi očekávání si sám mentor utváří představu o svěřenci a o jejich budoucím vztahu, který stojí před nimi. Důležitá je mentorova zkušenost s dětmi, jeho motivace a hodnotová orientace. Ujasňuje si základní strategie pro utváření kvalitního budoucího vztahu. Výzkum jasně prokázal, že právě preciznost výběru dvojic je klíčová v celém procesu, ale

neméně důležité je i povzbuzování sebevědomí dobrovolníků a podpora pocitů kompetencí ve vztahu s dítětem, práce s dilematy apod.

Klíčovým momentem ve vztahu je **fáze prvního kontaktu**, kdy hovoříme o první individuální schůzce dvojice, při níž může dojít ke třem situacím:

- pozitivní první kontakt, který spočívá ve spontánním, rychlém a kamarádském seznámení dvojice a v navázání vztahu do jednoho měsíce,
- negativní první kontakt, kdy dochází k odmítnutí dospělého klientem, případné oboustranné odmítnutí, jehož důsledkem je ukončení vztahu,
- rozpačitý start je situace, kdy jedna strana působí nejistým a nejednoznačným dojmem; nesmírnou roli zde hraje míra trpělivosti a schopnost postupného otevření se ze strany klienta.

Po dosažení důvěry nastává **fáze poznávání**, a to zhruba od počátku druhého měsíce vztahu. V této fázi se již dítě osměluje a dospělý si již může dovolit vymezovat mantinely, protože už dobře ví, co dítě baví. V této fázi mohou nastat i první konflikty, které ale zároveň upevňují vztah dvojice.

Když vztah nabírá jasný a dobrý směr, nastává **fáze ustálení vztahu**, která přichází po třech až čtyřech měsících, schůzky jsou ustálené a veškeré krize ve vzájemném vztahu jsou překonány.

„Ve fázi ustálení je pak kvalita vztahu určována:

- shodou na podobě vztahu i ve způsobu, jak v něm dosahovat změn,
- shodou na tématech, která jsou tabu,
- shodou na způsobu poskytované podpory,
- ustálenými vzorci komunikace včetně stylu řešení problémů a konfliktů,
- rutinou a rituály v chování dvojice,
- vzájemným porozuměním v široké škále témat,
- hloubkou a mírou vzájemného sebe-odhalení“ (NIDM, ©2010, s. 15).

Po 6-9 měsících trvání hovoříme o **fázi dalšího vývoje vztahu**, která závisí na spokojenosti klienta i mentora – ta je předem dána fází předchozí a v optimálním stavu vztah přeroste v kamarádský dlouhodobý vztah i po skončení programu nebo naopak vztah zanikne.

Podmínky úspěšnosti mentorů z hlediska přístupu k dítěti

Aby byl vztah dospělého a dítěte kvalitní, zdravý a efektivní, jsou podle dřívějších zahraničních výzkumů nutné tyto typy přístupů:

- primární zaměření na potřeby a přání dítěte, namísto vlastních očekávání,
- stabilita, vytrvalost a stálost mentora v životě klienta,
- postoj dospělého jako pečující osoby, která udělá pro dítě i něco navíc,
- přirozená pečující snaha mentora dělat pro klienta něco navíc,
- respektování názoru dítěte, otevřenost a rovnocenný partnerský vztah i co se týká plánování společných aktivit,
- kvalitu vztahu upevňovat zábavou, je přítomen nezraňující humor,
- schopnost dobré komunikaci s rodinou a vyhnout se přílišné angažovanosti v rodině, více než je nezbytně nutné,
- schopnost stanovovat mantinely ve vztahu s dítětem s jasně vymezenými rolami,
- vyhledávání odborných konzultací, rad a podpory ze strany odborníků.

3.3 Typy mentoringového vztahu

Podle výzkumu českých dobrovolníků pracujících v programu Pět P, který analyzoval osm měsíců vzájemných mentoringových vztahů, kdy všechny úspěšně překonaly počáteční fáze vztahu, existují **tři typy mentoringového vztahu**:

- vzájemný (efektivní) mentoringový vztah,
- vztah zaměřený na dítě s nespokojeností mentora,
- autoritativně-intencionální rizikový vztah.

Nečekaně a kdykoli však může nastat situace, že dojde k předčasnému ukončení vztahu; zde hraje podstatnou roli nesoulad dvojice, který časem vykrytalizuje a vztah je ukončen.

Rovnocenný mentorský vztah má být kvalitní a efektivní. Mezi další faktory patří pozitivní, rovnocenný a přátelský přístup mentora, zastávající a naplňující neformální mentorský vztah se zaměřením na aktivitu a činnosti oboustranně smysluplně naplňující obě strany, a to od samého počátku vztahu (NIDM, ©2010, s.12-13).

Brumovská píše: „Dobrovolníci sami sebe ve vztahu k dítěti vidí v roli staršího kamaráda či sourozence. Vztahy tohoto typu pokračují i po uplynutí roku jejich povinného trvání,(...) sami mentoři měli zájem ve vztahu pokračovat po neomezeně dlouhou dobu a být dítěti oporou v průběhu jeho dospívání.“ (Brumovská, Málková, 2010, s. 113)

Vztah zaměřený se na dítě se často vyznačuje sebeobětavým přístupem k němu, což je příčinou toho, že je více pasivním pozorovatelem než aktivním rovnocenným kamarádem; to má za následek stereotypní schůzky, kdy dítě v průběhu schůzky dává přednost individuální zábavě či hře. U mentora může dojít k pocitu „vyhoření“, zatímco dítě je relativně ve vztahu spokojeno. Hlavní příčinou je nevyhraněnost role dospělého vůči dítěti, což je zárodkem nespokojeného vztahu.

Vztah s autoritativně-intencionálním rizikovým přístupem mentora je vysoce nežádoucí pro dítě; projevuje se zde definované úkolování s cílem dosažení změn chování dítěte a pro mentorský vztah je nevhodný, protože dítě poškozuje, neboť se dítě může stát na mentorovi závislým. Příčinou jsou osobní dilemata mentora: tedy autonomie dítěte versus závislost dítěte a střídání pomoci a manipulace (Brumovská, Málková, 2010, s. 113-124).

Rizika mentoringového vztahu

Není dané, že je každý dospělý vhodný na pozici mentora, protože přínosy a kvalita se zvyšují s délkou trvání vztahu a naopak jeho předčasné ukončení má negativní dopad na obě strany. Ve vztahu ukončeném před třetím měsícem si děti odnášejí jak možnost negativního sebehodnocení, tak zhoršení výsledků a vztahů ve škole. Důvodem předčasného ukončení vztahu mezi dvojicí může být také nedostatek času ze strany mentora, nebo pokud mentor nevidí odpovídající zpětnou vazbu ze strany dítěte, neví, zda je dítě spokojeno a zda si společného vztahu váží (Brumovská, Málková, 2010, s. 113).

Mentoři by se měli vyvarovat těchto chyb:

- nevštěpovat klientovi vlastní hodnoty bez ohledu na jeho individualitu,
- nesnažit se měnit dítě tím, že ho bude zatěžovat nadměrnými úkoly,
- nestavět se do role rodiče nebo nadřazené autority, čímž oslabují vzájemné přátelství,
- neusilovat záměrně o změny v chování dítěte a nezaměřovat se na negativní projevy chování dítěte, tím je narušena vzájemná důvěra a respekt.

K závěru této kapitoly se dá říct, že přístup mentora k dítěti zásadně ovlivňuje i určuje celý průběh mentorského vztahu a je jakýmsi prediktorem majícím vliv i na efektivitu, kvalitu i samotný přínos pro dítě. Pouze rovnocenný a přátelský vztah může kvalitní mentorský vztah naplnit a přinášet uspokojivé pocity dvojici.

Ideálním přístupem je rovnocenný angažovaný přístup s maximální dávkou respektu a porozumění s ohledem na individualitu klienta. Známkami kvality mentoringového vztahu jsou důvěra, vzájemnost a empatie. Určující je ale i délka trvání vztahu, kdy dlouhodobé mají znatelně pozitivnější vlivy na klienty a krátkodobé tomu oponují. Pro rozvoj vztahu je nutná empatie, spolupráce, autenticita a přátelství (NIDM, ©2010, s. 16).

3.4 Výsledky výzkumů mentoringového programu Pět P

Program Pět P je profesionálně řízeným dobrovolnickým programem v ČR, k tomu mimo jiné patří i možnost evaluace programu ověřenou kvalitní metodou. Pro výzkum efektivity programu je pro ČR zvolena modifikovaná standardizovaná metodika POE (Program Based Outcome Evaluation), která poskytuje cenné informace o působení programu na dítě a o celkové efektivitě programu, zejména „zjišťování pozitivních změn v chování, které u dětského klienta nastaly během trvání vztahu s jeho dobrovolníkem“ (Břízová, ©2016, s. 4).

Zde jsou výsledky výzkumu z roku 2015; údaje ukazují procento dětí, které vykázaly zlepšení v šesti položkách oblasti chování: vandalismus – 23,50 %, krádeže – 26,70 %, agresivita – 42,80 %, lhaní – 58,80 %, toulky – 62,50 %, záškoláctví – 78,80 %. Evaluační dotazníky jsou určeny pro rodiče dětí, dobrovolníky, koordinátory, učitele a odborníky. Posuzují se problémy chování a sociální adaptace, osobní kompetence dítěte, somatické problémy a osobní problémy. Vyjmenujeme alespoň část: začlenění do školního kolektivu, zájem o učivo, nesamostatnost, pocit méněcennosti, záškoláctví, krádeže, lhaní, nepořádnost, odmouvání, vztahy s vrstevníky, agresivita, tvořivost, snaha (Břízová, ©2016, s. 13).

Dále máme k dispozici výsledky evaluační metody Mentoring v rámci programu Pět P/Big Brothers Big Sisters – celorepublikové vyhodnocení 2016 – 2018.

Úvodní dotazník vyplnilo celkem 131 zákonných zástupců nebo osob pečujících, které podávají údaje o 131 dětech. Výzkum probíhal v období leden 2016 až srpen 2018. Děti, kterých se výzkum týkal, byly ve věku 5-17 let, věkový průměr dětí je 10,3 roku. Nejvíce (56%) bylo dětí v kategorii 10 let včetně. Děti vstupovaly do programu s těmito nejvýznamnějšími problémy: nesoustředěnost (75 %), malá sebedůvěra a citová labilita (67 %), odmítání a nepořádnost (65 %), úzkostnost, neschopnost samostatného rozhodování a vyjadřování vlastních pocitů (61 %), narušené vztahy s vrstevníky (60 %). Uvedená procenta uvádějí rodiče při posuzování jednotlivých problémů svých dětí.

Dle výsledků výzkumu po ukončení formálního mentoringového vztahu s dobrovolníkem, tedy mentorem, bylo dle analýzy dat konstatováno, že nejvýraznější zlepšení u sledovaných položek je následující: vztahy s vrstevníky – zlepšení v 67 %, agresivita – zlepšení v 65 %, sebedůvěra – zlepšení v 64 %, schopnost vyjádřit pocity – zlepšení v 62 %, nesoustředěnost – zlepšení v 61 %.

Závěr výzkumu shrnuje Břízová: „...do programu Pět P v letech 2016-2018 vstupovalo nejčastěji 10leté dítě, které bylo nesoustředěné, citově labilní, mělo problém se sebedůvěrou. Také se mu špatně vyjadřovaly pocity a neumělo se samostatně rozhodovat. Dítě nemělo kamarády. Rodiče si o něm mysleli, že je odmítavé a nepořádné. Dítě se scházelo téměř dva roky s dobrovolníkem do 30 let. Zlepšení se u dítěte projevilo hlavně v komunikaci, snížily se u něj agresivní projevy a začalo lépe vycházet s vrstevníky, i ve škole. Došlo ke zvýšení sebedůvěry, dítě je nyní více samostatné a aktivní. Došlo také k celkovému zklidnění – zlepšila se nesoustředěnost, citová labilita a úzkostnost.“ (ADMP, ©2018, s. 8)

3.5 Přínosy dobrovolnictví v kontextu osobního rozvoje

Zjištěním Slovenského výzkumu z r. 2011 bylo, že čím více jak z hlediska obětovaného času, tak z hlediska pravidelnosti se daný jedinec věnuje dobrovolnické činnosti, tím je vnímavější k šířce dosahu této aktivity na konkrétní osoby, instituce nebo komunitu a tím více se ztotožňuje s výrokem „*uspokojuje mě, když vidím výsledky své neplacené práce*“, markantně více pak také souhlasí s výroky „*v průběhu vykonávání neplacených aktivit jsem si našel/našla nové přátele a známé*“ a „*poskytuje mi to příležitost dělat věci, v kterých jsem dobrý/dobrá*“. Vzhledem k pozitivnímu působení dobrovolnictví na

dobrovolníka, tedy posílení sebevědomí (je-li si aktivitami jistý), budování nových vztahů a přátelství v případě, že je dobrovolnictví pravidelné (setkává se opakovaně se stejným okruhem lidí), roste s mírou zapojení se i pravděpodobnost zvyšování pravidelnosti těchto aktivit, tedy jakési budování pozitivní závislosti. Autoři se shodují na tom, že kontextuálně k rozvoji schopností a dovedností získávají dobrovolníci širokou škálu zdatností a způsobilostí, např. umění kooperace, zlepšovat se jazykově i komunikačně zároveň, umět zvládat krizové situace a problémy, umět se rozhodovat samostatně, umění mezilidských vztahů (vůdcovství, respekt, rozvoj vztahů, tvorba vztahů, budování kontaktů, jejich zesílení, týmová spolupráce), umění organizovat, zajistit finance, umět kriticky myslet, naslouchat druhým, být společensky zodpovědný, atd. (např. Boček a Lochman 2012, Šul'ová 2015, s. 32-34).

Dobrovolnická činnost tedy vede své poskytovatele k budování systému svých vnitřních hodnot, upevňování se v osobní identitě a duchovnímu či morálnímu rozvoji (Boček, Lochman ©2012, s. 8 – 9).

Jak uvádí Mydlíková (2007, s. 17), upevňuje dobrovolnická činnost opravdovou a morálně ctnou solidaritu nahrazující falešný či povrchní soucit, buduje také, případně upevňuje či rozvíjí skutečnou sebedůvěru, sebeúctu, úctu, lásku k bližnímu a další hodnoty jako trpělivost či přátelství.

Podle kolektivu Gregorová, Marček, Mračková (2009, s. 40-42) je z pohledu dobrovolného pracovníka jeho činnost významná tehdy, pokud se cítí potřebný a užitečný, a tím posiluje jeho sebevědomí, získává pocit důležitosti, smyslu a přínosu investovaného času i snahy. Samozřejmostí je pak specifický zisk nových podnětů, životní motivace a zapojení do skupin existujících na okraji standardní společnosti.

3.6 Přínosy dobrovolnictví v kontextu profesního rozvoje

Profesní kompetence slouží dle Tureckiové (2004, s. 32) ke zvládnání profesních rolí a funkcí, které z té které pracovní pozice plynou, jedná se de facto o souhrn schopností, znalostí, dovedností a životních i profesních zkušeností, potřebných pro výkon daného povolání.

Databáze kompetencí Národní soustavy povolání (MPSV, ©2017) rozeznává tři skupiny kompetencí, definující nároky na toho, kdo práci vykonává. **Měkké kompetence** jsou

například: kreativita, samostatnost, kooperace, komunikační schopnosti, flexibilita, výkonnost, řešení problémů, ...; **obecné dovednosti** jsou například jazyková vybavenost, právní povědomí či způsobilost řídit vozidla, ...; **odborné** znalosti a dovednosti pak konkrétní požadavky kladené na danou pracovní pozici, například: znalost cizích jazyků, počítačová gramotnost.

Švýcarský výzkum provedený v roce 1995 Siegristem (Belz, Siegrist, 2011, s. 48), zabývající se závislostí zaplňování pracovních pozic na klíčových kompetencích, definoval jako klíčové kompetence tyto:

1. komunikativnost a kooperativnost (37,4 %),
2. samostatnost a výkonnost (25,1 %),
3. schopnost řešit problémy a tvořivost (15,5 %),
4. odpovědnost (11,4 %),
5. schopnost uvažovat a učit se (8,7 %),
6. schopnost zdůvodňovat a hodnotit (4,6 %).

Výše uvedené ústřední kompetence v sobě obsahují pestré spektrum jim podřízených kompetencí, které propojují a přesahují pomezí jednotlivých specializací a vyplývají z lidské dovednosti intuitivně jednat adekvátně k situaci a vlastnímu vnitřnímu nastavení, tzn. postupovat kompetentně.

Aktuální nároky kladené na odbornost dobrovolnické činnosti úzce souvisí s definicí odbornosti pro personál pomáhajících povolání. Z důvodu potřeby porozumění, co má obsahovat a jaký má význam role profesionálního sociálního pracovníka, vypracovala Havrdová (1999, s. 46) **Soustavu praktických kompetencí** obsahující tyto skupiny:

1. zasahovat a poskytovat služby,
2. orientovat se a plánovat postup,
3. odborně růst,
4. podporovat a pomáhat k soběstačnosti,
5. rozvíjet účinnou komunikaci.

Tyto kompetence tvoří ucelenou charakteristiku osoby, která je vybavena pravomocí, určitými znalostmi, dovednostmi a postoji, na jejichž základě je schopna jednat.

I v členění kompetencí sestavených díky projektu „Podpora vytváření systému terénní sociální práce – vytvoření metodických příruček” pro terénní sociální pracovníky je

obsažena škála aktivit, které tito nabízejí v rámci sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Základní činnosti terénního sociálního pracovníka tedy spadají do kategorie výchovné, vzdělávací a aktivizační a patří k nim výchovně pracovní činnost s juniory, zabezpečení předpokladů pro sociálně akceptovatelné volnočasové činnosti. Zahrnují pracovní výchovnou činnost s dětmi, zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity, nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte, zprostředkovávání kontaktu se společenským prostředím, socioterapeutické činnosti, které vedou k rozvoji nebo udržení osobních nebo sociálních schopností a dovedností. Všechny tyto typy činností lze pak transponovat v kontextu s profesními kompetencemi terénního sociálního pracovníka i na spolupráci mezi dobrovolníkem a subjektem klienta ve sféře programu Pět P (Janoušková, Nedělníková, 2008, s. 57).

3.7 Přínosy dobrovolnictví z pohledu výzkumů

Ústav pro výzkum dobrovolnictví ve Velké Británii na základě svého zaměření na problematiku dobrovolnické činnosti a jejího vlivu definoval prospěšnost dobrovolnictví na různých stupních a dle různých pohledů, a to: 1. hledisko dobrovolníků, 2. hledisko instituce, 3. hledisko příjemců dobrovolnických aktivit, 4. hledisko společenské. Dobrovolnická činnost je svým poskytovatelům údajně velmi hojně pozitivně návratná, získávají lepší fyzickou kondici, nové zkušenosti, zážitky, příjemné emoce, mezilidské interakce, rozvíjí se jejich osobnost, orientují se lépe na trhu práce, atd. (Mlčák, Zášková, 2013, s. 48).

Příznivé působení dobrovolnické činnosti na zdraví a fyzickou kondici dobrovolníků hlásí i další výzkumné projekty, například Šul'ová (2015, s. 38) tvrdí, že díky dobrovolnictví a novým společenským kontaktům, které přináší, jsou dobrovolníci více odolní vůči vlivu stresu, depresí a tím srdečních chorob, zároveň mají lepší praktické dovednosti a jsou poměrně dobře chráněni před rizikem sociální izolace v obtížných životních etapách.

I průzkum provedený Šul'ovou (2015, s. 29) v pěti světových zemích v roce 2010 mezi dobrovolníky indikuje, že za největší pozitivum své činnosti považují pracovní zkušenosti (79,2 %), zpětnou vazbu pro studium VŠ nebo budoucí povolání (72,1 %) a zesílení profesních kontaktů (64,2 %).

Díky tomu, že je dobrovolník často vystaven sociálním problémům a výzvám, odlišnostem a různorodosti v životních stylech i podmínkách a dalším podnětům, získává tak pocit důležitosti a sebedůvěry i pocit, že jeho práce má smysl a hodnotu adekvátní vynaloženému úsilí a času. Dobrovolnictví je tak zásadně pozitivní pro profesionální i osobní růst daného jedince (Gregorová Brozmanová, Marček, Mračková, 2009, s. 38).

Tošner a Sozanská (2006, s. 18) ve své knize uvádějí: *„Dobrovolnictví není oběť, ale přirozený projev občanské zralosti. Přináší konkrétní pomoc tomu, kdo ji potřebuje, ale zároveň poskytuje dobrovolníkovi pocit smysluplnosti, je zdrojem nových zkušeností a dovedností a obohacím v mezilidských vztazích.“*

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODOLOGIE VÝZKUMU

Teoretická část diplomové práce se zabývá fenoménem dobrovolnictví, jeho stručnou historií, legislativním vymezením. Hlavní osou diplomové práce je sociálně preventivní program Pět P, který je pojímán jako mentoringový program, proto se v teoretické části zabýváme také vymezením mentoringových vztahů. Praktická část je koncipována kvalitativním přístupem, protože jeho smyslem, jak uvádí Švaříček a Šedřová (2007, s. 24-25), je hluboké ponoření se do problému a zkoumání jevu v celé jeho šíři.

V praktické části se věnujeme popsání výzkumného problému, výzkumné otázky a cíle výzkumu. Dále je zde charakterizován výzkumný přístup, metoda sběru dat, zdůvodněn výběr respondentů a popsána etická pravidla.

Jak uvádí Miovský (2006, s. 26), kvalitativní výzkum se neomezuje mimo jiné na vybrané proměnné, ale zůstává zde možnost volného prostoru a výzkumník až v průběhu stanovuje, jaký význam mají proměnné a jak se vzájemně ovlivňují. Miovský zdůrazňuje, že osobní vztah s účastníky výzkumu je hlavní podmínkou jeho úspěšnosti. Hodnověrnost vztahu řadí mezi základní kritéria validity, tedy platnosti celého výzkumu. Jak již bylo zmíněno, byl zvolen kvalitativní přístup, protože nejlépe odpovídá zvolenému tématu a cílům a hloubkovému zkoumání předem definovaného jevu, porozumění zkoumanému jevu a získání maxima informací.

4.1 Výzkumný problém, cíle výzkumu a výzkumné otázky

Výzkumným problémem jsou hlavní přínosy dobrovolnictví v programu Pět P pro samotné dobrovolníky z hlediska jejich osobního a profesního růstu.

Cílem výzkumu bylo zjistit, jaký význam má dobrovolnictví pro samotné dobrovolníky v jejich osobním a profesním životě.

V návaznosti na výzkumný cíl byly formulovány **dílčí cíle** (DC):

DC1: Zjistit, jaká je motivace dobrovolníků pro účast v programu Pět P.

DC2: Zjistit osobní rozvoj dobrovolníků vlivem dlouhodobého působení v programu.

DC3: Zjistit, jaké nové profesní schopnosti, znalosti a dovednosti si dobrovolníci osvojili účastí v programu Pět P.

DC4: Zjistit, jaké faktory ovlivňují dlouhodobou participaci dobrovolníků v programu.

Výzkumné otázky

V návaznosti na stanovení výzkumného cíle a dílčích výzkumných cílů jsme vymezili výzkumné otázky. Hlavní výzkumná otázka zní: **Jakým způsobem napomáhá praktikování dobrovolnictví v programu Pět P k osobnímu a profesnímu rozvoji samotných dobrovolníků?**

Dílčí výzkumné otázky zní (VO):

VO1: Jaká je motivace dobrovolníků pro účast v programu Pět P?

VO2: Jaký význam má dobrovolnická služba v programu z hlediska jejich osobního rozvoje?

VO3: Jaké nové profesní schopnosti, znalosti a dovednosti si dobrovolníci osvojili v průběhu své dobrovolnické služby v programu?

VO4: Jaké faktory ovlivňují dlouhodobou participaci dobrovolníků v programu?

4.2 Výzkumný soubor a způsob jeho výběru

Základní soubor tvořili všichni dobrovolníci, kteří se účastní programu Pět P ve Zlínském kraji.

Pro záměr našeho výzkumného šetření jsme zvolili metodu tzv. záměrného výběru výzkumného vzorku, kdy jak uvádí Miovský (2006, s. 135), „*cíleně vyhledáváme účastníky podle jejich určitých vlastností... znamená to, že na základě stanoveného kritéria. Kritériem výběru je právě vybraná (určená) vlastnost (či projev této vlastnosti) nebo stav (např. příslušnost k určité sociální nebo jiné skupině).*“

Výzkumný soubor byl vybrán záměrným dostupným výběrem na základě stanovených následujících kritérií:

1. účast dobrovolníka v programu Pět P musí přesahovat hranici jednoho roku,
2. dobrovolník – respondent je ochoten se výzkumu účastnit, souhlasí s poskytnutím rozhovoru, je komunikativní.

Pro výzkumné šetření jsme cíleně hledali respondenty podle předem stanovených kritérií. Bylo osloveno 15 respondentů se zkušeností s programem Pět P, z nichž 6 souhlasilo s provedením výzkumného šetření formou rozhovoru. Výzkumný soubor tvoří 4 ženy a dva muži. Rozhovory se uskutečnily v zařízení, kde se dobrovolníci a koordinátorka programu pravidelně setkávají.

Tabulka 2: Výzkumný soubor

Respondent	Pohlaví	Věk	Studium / Povolání	Doba působení v programu Pět P
R 1	Žena	neuveđen	studentka humanitního oboru	3 roky
R 2	Žena	neuveđen	zaměstnána	8 roků
R 3	Žena	neuveđen	studentka humanitního oboru	6 roků
R 4	Žena	neuveđen	koordinátorka programu	déle než 15 let
R 5	Muž	20	student humanitního oboru	4 roky
R 6	Muž	neuveđen	pedagog	1,5 roku

4.3 Metoda sběru dat

Jako metodu sběru dat jsme zvolili **polostrukturovaný rozhovor** s otevřenými otázkami.

Rozhovor je strukturovaný dialog, který sám badatel usměřňuje pomocí hlavních a tzv. pátracích otázek. Hlubkový rozhovor je tak výsledkem interakce výzkumníka a respondenta. Charakteristická je zde asymetrie moci. Na jedné straně badatel, který usměřňuje rozhovor, na straně druhé účastník rozhovoru, ten, který poskytuje informace, odpovídá (Švaříček, Šedřová et al., 2007, s. 162).

Jak uvádí Miovský (2006, s. 159): „Polostrukturovaný rozhovor je zřejmě vůbec nejrozšířenější podobou metody interview. Vyžaduje náročnou technickou přípravu a vyžaduje vytvořit si určité schéma, které je pro tazatele závazné.“

Po úvaze jsme zvolený polostrukturovaný rozhovor rozčlenili na tématické okruhy, které korespondují s hlavními a dílčími výzkumnými otázkami. Jelikož od motivace dobrovolníků k pomoci se odvíjí přínos, který je určitým „produktem“ motivace, zařadili jsme i otázky na zjištění motivace.

Jednotlivé okruhy:

- ✓ Motivace k účasti v programu Pět P.
- ✓ Předpoklady pro úspěšnou dobrovolnickou službu z pohledu koordinátorky.
- ✓ Význam, který dobrovolníci této službě přisuzují.
- ✓ Dobrovolnictví a osvojení si nových schopností, dovedností a znalostí.
- ✓ Sebereflexe osobního růstu.

Před vedením rozhovorů byl proveden nejprve předvýzkum, jenž Disman (2011, s. 122) doporučuje provést, aby bylo možné odstranit případné nedostatky v konstrukci rozhovoru. Autorka byla v kontaktu s bývalou dobrovolnicí v programu. Na základě její zpětné vazby byly některé otázky upraveny a doplněny.

Výzkum probíhal od listopadu 2019 do 7. března 2020. S každým dobrovolníkem byl veden rozhovor, který průměrně trval 15 – 25 minut. Rozhovory byly zaznamenávány a nahrávány na diktafon a následně přepsány v programu Microsoft Word.

4.4 Etika výzkumu

Etické aspekty výzkumu, tedy zásady a pravidla jsou, jak uvádí Hendl (2005, s. 155 a 157), nedílnou součástí společenskovedního výzkumu; jejich rolí je předcházet různým nedorozuměním a jiným úskalím. Zachování a ochrana soukromí, důvěrnosti a etických limitů je důležitým požadavkem výzkumu. Základní pravidla a doporučení aplikovaná ve výzkumu: účastník výzkumu je informován o průběhu a udělí souhlas s účastí ve výzkumu, u nezletilých účastníků je nutno mít informovaný souhlas od zákonných zástupců, souhlas z hlediska aktivního nebo pasivního znamená, že aktivní souhlas je vyjádřen písemně – podpisem dokumentu, u pasivního souhlasu není podpis vyžadován, ... anonymita nesmí být odhalena, akceptuje se možnost ukončení účasti ve výzkumu. Samotný výzkum nesmí ohrozit tělesné a psychické zdraví jedinců – účastníků výzkumu.

Dle Miovského (2006, s. 278) je důležitým etickým pravidlem, aby mezi účastníkem a tazatelem byla přítomna úcta, empatie, respekt. Dále zmiňuje, že jednání a chování tazatele může zcela ovlivnit získaná data, a tedy i konečnou podobu studie.

Na základě výše zmíněných etických zásad ve výzkumu bylo postupováno s účastníky výzkumu, kteří byli informováni výzkumníkem o průběhu, účelu a okolnostech výzkumu. Všichni respondenti souhlasili s nahráváním rozhovoru na záznamové zařízení a byli

ujištění, že veškeré informace jsou anonymní a budou využity jen pro účely výzkumné části diplomové práce.

5 ANALÝZA ZÍSKANÝCH DAT

K analýze dat byla využita zakotvená teorie, kdy byly využity tři fáze kódování, tzv. technika **otevřeného kódování**, technika **axiálního** a **selektivního kódování**. Vycházeno je z kódování, tedy třídění dat do větších celků podle obdobného významu nebo smyslu. Na otevřené kódování navazuje axiální kódování. Strauss a Corbinová (1999, s. 72) doporučují vycházet z paradigmatického modelu tohoto znění: „(A) PŘÍČINNÉ PODMÍNKY → (B) JEV → (C) KONTEXT → (D) INTERVENUJÍCÍ PODMÍNKY → (E) STRATEGIE JEDNÁNÍ A INTERAKCE → (F) NÁSLEDKY.“ Jednotlivé kategorie a podkategorie jsou uspořádány dle tohoto schématu, přičemž je možno se opět vracet na začátek (do fáze otevřeného kódování), revidovat vytvořené kategorie a podkategorie.

V této kapitole se zabýváme analýzou dat získaných provedenými polostrukturovanými rozhovory s jednotlivými respondenty výzkumu, tedy dobrovolníky, kteří jsou účastni v sociálně preventivním programu Pět P déle než jeden rok. Tyto rozhovory s respondenty byly nahrávány pomocí nahrávacího zařízení a dále byla provedena transkripce pomocí programu Microsoft Word, následně byly texty pozorně opakovaně pročitány. Pomocí otevřeného kódování byly lokalizovány určité podobné či shodné prvky, které se následně staly podkladem k tvorbě jednotlivých kódů. Takto vzniklé kódy byly následně podle obsahové podobnosti seskupeny do kategorií, které byly pojmenovány, někdy i metaforicky obecnějšími názvy. Tyto vytvořené kategorie a subkategorie se následně pomocí axiálního kódování roztřídily do paradigmatického modelu. Závěrem je představen výsledek selektivního kódování, kde je prezentován jednoduchý model, v němž budou identifikovány dříve prezentované subkategorie a kategorie (ukázka viz příloha P II).

Na základě výpovědí jednotlivých respondentů jsme hledali společné znaky, a tím jsme vytvořili základ pro jiné vztahy a závislosti mezi nimi navzájem. Byly vytvořeny jednotlivé kódy a kategorie, tedy nové označení, někdy pojmenované i metaforicky. Jak uvádí Švaříček a Šedřová (2007, s. 225), cílem těchto technik je načrtnout příběh, na kterém je celý výzkum vystaven, a dále jej rozvinout ve výzkumné zprávě.

Procesem otevřeného kódování byly u respondentů – dobrovolníků, identifikovány čtyři hlavní kategorie, které prezentujeme v této kapitole:

OKOLNOSTI DOBROVOLNICTVÍ, BĚH PŘES PŘEKÁŽKY, VZÁJEMNÉ OBOHACENÍ, ROZKVELTLÁ ZAHRADA.

Takto vzniklé kategorie jsou dále uvedeny společně s kódy vztahujícími se ke každé kategorii a prezentovány v tabulkách. Následně je uveden popis kategorií i s jejich kódy a je dále doplněn o slovní komentář výzkumníka a o výroky účastníků výzkumu, které jsou uvedeny doslovně.

Poté se tyto kategorie, které byly získány pomocí otevřeného kódování rozhovorů, pokusíme uspořádat do paradigmatického modelu axiálního kódování.

Ve finální fázi vytvoříme schéma selektivního kódování, jehož účelem je identifikovat jednu centrální kategorii, ústřední jev.

Tabulka 3: Kategorie č. 1 – Okolnosti dobrovolnictví

Kategorie č. 1	OKOLNOSTI DOBROVOLNICTVÍ
Nasyčené kódy	osobnost dobrovolníka; motivy k dobrovolnictví; získání praxí; hledání povolání; předpoklady pro službu; impulsy z dětství; tvář druhého; impulsy okolí; dlouhodobá služba v programu; být užitečný; být aktivní; smysluplnost; nenaplněné potřeby

Tato kategorie č. 1 je sycena výroky vztahujícími se k motivaci k dobrovolnictví, dále k osobnosti samotných dobrovolníků, jejich vnímání celého programu a významu, který má dobrovolnictví pro jejich život. **Motivaci** chápeme jako vnitřní hnací sílu člověka, kterou má každý jedinec jinou. Její součástí jsou naše hodnoty, zájmy a potřeby.

Pro většinu respondentů znamená účast v programu příležitost a zároveň **potřebu dělat něco smysluplného**. „Říkal jsem si, no... že teda potřebuji dělat něco, co má smysl, ... myslím pro druhé...“ (R5:23)

„Já asi potřebuji něco smysluplnějšího, ale není to vysloveně tak, že by mě moje práce nebavila.“ (R2:27)

„Je to prostě smysluplná činnost.“ (R5:20)

„Tak je to určitě smysluplně trávený čas, jak už jsem řekl, ... ten, kdo hledá povolání... může zjistit... co ho vlastně baví... pro mě inspirace.“ (R6:18)

Orientace na druhého – potřebného člověka, v tomto případě dítě, je lidsky zralým přístupem, osvobozujícím jedince od vlastní sebestřednosti. Výroky koordinátorky programu ve Zlíně: „...a ti dlouhodobí, tak si myslím, že opravdu hraje roli to jejich nastavení na pomoc druhým, taková ta vstřícnost a ochota pomáhat ostatním,... jsou úžasní... cítím se mezi nimi taky skvěle... ráda s nimi pracuji, protože ta jejich aktivita, nadšení se přenáší i na děti.“ (R4:23-25)

Dalším motivem je **hledání vlastního povolání**, neboli orientace v možnostech vlastní **seberealizace**. Respondenti, kteří studují VŠ humanitního směru, si víceméně ujasňují nebo potvrzují svou správnou orientaci studovaného oboru a zároveň reflektují získané školní vědomosti v praxi. „Já právě zvažuji, kterým směrem se vydat, studuji dvouoborové studium v Brně a v Pět P jsem získala moc zkušeností,... hodně přemýšlím, jakou profesi nakonec zvolím, možná psychoterapie by mě bavila... není moc programů pro děti, kde by to bylo tak individuální vztahově s dobrovolníkem... já si to vlastně potvrzují, co se naučím na výšce v praxi, pak mi to bleskne, že je to ono.“ (R1:48-55)

„Zapojila jsem se z důvodu, že jsem v programu chtěla mít praxi... ve škole bereme jen teorii, tady jsem si to mohla zažít v praxi. Poznat různé typy lidí, dětí. Setkat se s jejich příběhy. Člověk si to může vyzkoušet v praxi a zjistit, co by ho v budoucnu mohlo bavit a naplňovat. Jelikož studuji sociální pedagogiku, tak se mi tato praxe může hodit pro moji budoucí profesi.“ (R3:13-14)

Další respondentka pracuje v ekonomickém oboru, vystudovala VŠ ekonomickou, a díky dobrovolnictví zvažuje další studium humanitního směru. Tato respondentka uvedla, že jejím dalším motivem je snaha **vykompenzovat nenaplňené potřeby** v současném zaměstnání. „No zjišťuji postupně, že je mi blízký ten humanitní obor,... uvažuji ještě o studiu psychologie, ... je to něco jiného než moje práce, bavilo by mě to...“ (R2:14-15)

„Já jsem vyučený... dělám v gastronomii... taky bych chtěl změnit práci, dělat v sociální oblasti s nějak znevýhodněným dětma, to by mě naplňovalo.“ (R5:14-15)

Motivy, které respondenti vyjádřili jako důvod zapojení se do dobrovolnického programu, jsou: **získání praxe, impulsy z dětství, impulsy okolí, snaha pomáhat druhým a být součástí něčeho smysluplného.**

„Já se zapojila do dobrovolnictví, protože jsem chtěla studovat psychologii, mít nějakou praxi.“ (R1:12)

„...řekla mi o tom kamarádka... od mala jsem byla vedena k pomoci druhým.“ (R3:13)

„...a mě inspiroval kamarád, přijel jsem z ciziny a nevěděl pořádně co dál, pak jsem začal normálně pracovat u strojní mašiny tady ve Svitu, no a kamarád říkal, že je to výborné, že mu to hodně dalo do života..., mluvil o těch problémech některých dětí, já jsem se chtěl taky nějak zapojit, to jsem ještě nevěděl, že budu studovat VŠ učitelství.“ (R6:12-15)

A protože se začátkem, tedy **impulsem**, a následným zapojením se do programu souvisí také nábor těchto mladých lidí, uvádíme výroky koordinátorky programu ve Zlíně.

„Jinak více se mi teď hlásí do programu mladí lidé, kteří program znají nebo jim stávající dobrovolníci program doporučí, tak... je to na doporučení.“ (R4:22-23)

„No a k tomu vlastnímu náboru, no do středních škol, tam se nedostanu vůbec a na VŠ je to taky těžké představit studentům ten program, ale občas je mi umožněno tam prezentovat, za to jsem upřímně ráda, protože si myslím..., když pak začnou být dobrovolníky v Pět P, je to vlastně jejich první pedagogická zkušenost.“ (R4:18-21)

Dále byly zaznamenány výroky, které sytí kód **osobnost dobrovolníka a dlouhodobá služba v programu**. Pro práci v sociální oblasti a pro práci s dětmi jsou nezbytné určité charakterové vlastnosti člověka, které umožňují lidský a empatický přístup k druhému – potřebnému člověku. Dobrovolníci jsou před zapojením se do programu podrobeni psychologickým testům osobnosti.

Uvádějí odpovědnost, kamarádství a radostnost.

„Je to o odpovědnosti, ale je tam fajn parta... a rádi se vidíme... mám z toho radost...“ (R1:33)

„...je tam fajn parta a rádi se vidíme...“ (R2:41)

Některé výroky vypovídají o touze a zvědavosti po nových **znalostech**.

„...přemýšlím ještě o studiu psychologie, abych těm litlíkům mohla víc porozumět“ (R2:15)

„Ty supervize jsou velice zajímavé, ráda tam chodím, dozvíme se spoustu věcí,... o těch rodinách a taky psychologii, jak s nima jednat.“ (R3:84)

Respondent potřebuje být aktivní.

„...já jsem se chtěl taky nějak zapojit...“ (R6:15)

Šťastné dětství, úcta k rodičům. „...mám pět sourozenců... můžu říct, že jsem měl šťastné dětství... že nás dobře vychovali.“ (R5:15)

Osobnostní předpoklady pro úspěšnou dobrovolnickou službu sděluje koordinátorka programu ve Zlíně.

„...já s nimi trávím hodně času, ... tak při vstupu do programu? Tak jednoznačně slušnost, oni to dítě mnohdy učí i základním pravidlům chování, poděkovat, poprosit. Pak taky nadšení, ne aby se snažil vychovávat to dítě, jeho role je podpůrná, ... oni jsou mu vlastně příkladem, vzorem, proto musí jednat slušně s ostatními, to dítě to vnímá, taky bych řekla taková ta radostnost, otevřenost, děti mají rádi vtipy, uvolňuje je to a hlavně nesmí mít žádné závislosti, to se odhalí při psychologických testech.“ (R4:42-48)

„...ti **dlouhodobí**, tak si myslím, že tam hraje roli to **jejich nastavení na pomoc druhým**, ta vstřícnost a ochota pomáhat... jsou úžasní.“ (R4:24-25)

Tabulka 4: Kategorie č. 2 – Běh přes překážky

Kategorie č. 2	BĚH PŘES PŘEKÁŽKY
Nasycené kódy	čas; ostatní aktivity; únava; papírování; nezájem litlíka; než to sedlo; bariéry; zaměstnání; studium; mám toho moc; komunikační bariéry

Do této kategorie č. 2 byly zařazeny části výroků vztahující se k obtížím a těžkostem, které musí dobrovolníci překonávat při své účasti v programu Pět P. Respondenti byli dotazováni na okolnosti, které jsou pro ně náročné. Jak je patrné i z tabulky č. 2, kde uvádím přehled respondentů, dobrovolníci nejsou lidé, kteří by neměli vhodnou náplň svého volného času. Všichni jsou zaměstnaní v různých oborech a tři studují VŠ.

Všichni respondenti uváděli, že je k účasti v programu nepřivedla neschopnost vyplnit vlastní volný čas. Všichni si museli svůj **čas zorganizovat** tak, aby se mohli s dítětem pravidelně setkávat. „...dobrovolník v programu Pět P má povinnost pravidelně se vídat s litlíkem. Jsou to schůzky předem smlouvané na určitý čas.“ (R3:27-28) Nedostatek volného času a **únavu** uvádí respondentka, která studuje mimo Zlín a setkává se s litlíkem, když má studijní volno. „Jo... jako někdy mám s tím problém, hlavně proto, že nestuduji ve

Zlíně, dojíždím, takže, no ten týden, co nemám školu, jezdím za ní, ale když se necítím dobře, jsem unavená, tak mi to přijde, že to nemá cenu se scházet, tak jí raději zavolám a prostě se domluvíme na jiný termín, je v tomto flexibilní, to je dobré, nebo si popovídáme po telefonu.“ (R1:23-26) Jiné, hlavně **pracovní aktivity** uvádí i další respondent: „No tak měl jsem toho... docela hodně aktivit a práce...“ (R6:13) Další respondentka uvádí, že mimo dobrovolnictví v programu Pět P je činná jako dobrovolnice v další organizaci a pracuje na hlavní pracovní poměr. Respondentka: „...někdy je to těžké najít si čas, hlavně když jsem se starala o nemocnou maminku...“ (R2:27) Zajímavý poznatek uvedla respondentka, která je koordinátorkou programu: „...já mám zkušenost, že ti mladí, kteří tady studují VŠ a bydlí tu na koleji a většinou ani nemají brigády... tak ti o účast v programu zájem nemají... a přitom studují sociální obor,... a ti, co mají brigády a hodně aktivit, se mi do programu hlásí... ti si ten čas najdou... takže není to o nedostatku času... ale o překonání tak trochu svojí lenosti.“ (R4:13-15)

Co se týká dalších potíží, které museli dobrovolníci překonat, uvádějí nejčastěji situaci **na začátku vztahu** s litlíkem. „No ano, na tom začátku.“ (R2:36) Další respondent: „...ze začátku, než jsme se skamarádili, tak to bylo... no překonat tu komunikativní bariéru, ale pak to šlo...“ (R6:44-45) Jiný respondent: „...ano, bylo období na začátku, že jsem měl takovou zkušenost, že on nepřišel na tu schůzku, buď zapomněl nebo něco, což ve mně vyvolalo... já jsem tam čekal v zimě půl hodiny.“ (R5:29-30)

K povinnostem dobrovolníků patří také písemné zápisy ze schůzek s dítětem a vyplňování dotazníků, tedy takové to „papírování“, které ne všichni lidé mají rádi. Ptali jsme se proto i na tuto skutečnost a z rozhovorů je patrné, že si respondenti uvědomují nezbytnost této administrativy, zvláště pokud se jedná o dětského klienta. „...co se týká toho papírování, tak to chápu, že když se dělá s děckama, tak je to nutné...“ (R6:45-46) Další vypovídá: „Vyplňujeme spoustu dotazníků, ale to chápu, že je to nutnost, i když toho papírování je moc, ale při práci s dětmi to být musí,... ta informovanost odborníků.“ (R1:26)

Překonáváním překážek mladý člověk získává vytrvalost, životní i pracovní zkušenosti. Dobrovolníci se tak nevědomky učí organizovat si čas, nastavovat režim, překonávat počáteční komunikační bariéry, učí se systematickosti a nezbytné administrativě.

Tabulka 5: Kategorie č. 3 – Vzájemné obohacení

Kategorie č. 3	VZÁJEMNÉ OBOHACENÍ
Nasyčené kódy	part'áci; kamarádství; supervize; naše koordinátorka; sdílení zkušeností; školní teorie v praxi; individuální přístup; režim; smějeme se spolu; inspirace litlíkem; společné aktivity; tvoje radost – moje radost

Tato kategorie je sycena výroky vztahující se k vzájemnému obohacení v rámci skupiny a účastníků programu Pět P ve Zlíně. Byly identifikovány kódy: **part'áci, kamarádství, supervize, naše koordinátorka, sdílení zkušeností, školní teorie v praxi, režim, smějeme se spolu, inspirace litlíkem, společné aktivity, tvoje radost – moje radost.**

Respondenti jsou rádi ve společnosti svých vrstevníků, dobrovolnickou službu nevnímají ani jako povinnost, spíše je to pro ně setkávání se stejně smýšlejícími lidmi. Ve vztahu k supervizi – supervizorce a koordinátorce programu jsou zaznamenány výroky, které svědčí o úctě k autoritě, k odbornému vedení, zrovna tak je zde zaznamenáno upřímné přátelství mezi dobrovolníky a koordinátorkou programu.

„No tak naše koordinátorka,... ta je zlatá, můžeme za ní s čímkoli přijít... poradí... když je nějaký problém... mluvíme otevřeně, a když potřebuji, tak si na mě vždycky udělá čas a řešíme věci jen individuálně... fakt ji obdivuji.“ (R2:71-73)

„My si všichni, teda ti dlouhodobí s koordinátorkou tykáme,... je úžasná,... pořádáme společné akce... třeba opékání špekáčků tady na Jižních Svazích nebo před Vánoci máme společné tvoření ozdob... taky jezdíme na výlety, byli jsme na farmě, kde měli koníky, to se všem moc líbilo,... jsme part'áci.“ (R3:106-108)

„Tak já ji obdivuji... ona umí všechno tak zorganizovat... není to určitě jednoduché... udržovat ty vztahy... má krásné jednání s lidmi.“ (R6:97)

Dále se respondenti vyjadřovali k osobnosti supervizorky a svými poznatky a zážitky ze společné supervize.

„Tak je to pro mě vlastně taková praxe, když studuji psychologii, ty supervize, tam řešíme spoustu věcí, dokážu se vžít do situace toho dítěte, supervizorka vše vysvětluje, ptá se nás

na naše pocity, sdílíme ty zážitky, každé dítě je jiné, ale je to fakt zajímavé... spousta situací, řešení problémů z různých úhlů... jako, že se o tom všichni bavíme.“ (R1:59-60)

„Naše supervizorka fakt ví... když si nevíme rady, dokáže nám poradit... tak máme takový širší pohled o těch problémech, co mají i jiné děti, je to obohacující.“ (R2:48-49)

„Na supervize chodím ráda, vždy se dozvídám něco nového, poslechnu si příběhy ostatních dobrovolníků s jejich litlíky a motivuje mě to k reakcím. Supervize jsou pro mě přínosné, jelikož děláme nácvik dovedností s litlíkem, nácvik komunikačních dovedností, relaxační techniky nebo se zabýváme poznáváním sebe sama a rozvojem osobnosti.“ (R3:84-87)

„Jo tak supervize jsou naprosto super, parádní, jsem tam naprosto spokojen a naše paní supervizorka je skvělá, používá skvělé metody, střídá je, to znamená, někdy je to forma muzikoterapie, ona pracuje i s prvky dramaterapie, hraní rolí, nebo někdy jsou to takové otevřené konzultace, kdy si jako povídáme, sdílíme, ona je schopna vytvořit příjemné prostředí, ona je jedním z mých vzorů – jako pedagogických, takže jako supervize jsou za mě úplně, moc, moc fajn.“ (R5:60-64)

„Byla tam vždycky příjemná atmosféra, sdílení zkušeností... poučné.“ (R6:80)

K supervizi se vyjádřila koordinátorka programu.

„Mají nové znalosti, taky díky supervizi, tam se dozví hodně o sociálních problémech rodin a výchově a komunikaci s dítětem a rodinou... a taky takové sdílení s ostatními dobrovolníky – kolegy, taková týmová práce během supervize. Mají vlastně takovou praxi do života a do práce.“ (R4:37-39)

Další identifikované kódy kategorie č. 3 jsou: **kamarádi, společné aktivity, smějeme se spolu, inspirace litlíkem**. Vztah dobrovolníka a dítěte má být kamarádský a upřímný. Zajímaly nás společné aktivity dvojice a vzájemnost a hloubka navázaného vztahu a pocity dobrovolníků.

„...je tam to kamarádství... pořád se vidáme, nebo mi zavolá... přes mobil, nebo když byla nemocná, chodila jsem za ní do nemocnice... je to dobrý pocit, když vidíš to dítě spokojené.“ (R1:18-19)

„...to dítě, to cítím, že je šťastné, když jsme spolu...“ (R3:20)

„Můj první litlík byl 12letý chlapec, byl úžasný, chodili jsme spolu po městě, pořád jsme si říkali nějaké vtipy, pozorovali lidi kolem... pak jsem měla 13letého chlapce, to moc nefungovalo, on na ty schůzky moc nechodil, já jsem ho třeba čekala a on nepřišel... tak

jsme to ukončili... teď mám holčičku, je mentálně postižená, je z dětského domova a už si ji беру i na hostitelskou péči, přespává u mě. Mám ji moc ráda a ona mě taky, teď jsem se starala o nemocnou mamku, tak jsme se neviděly a fakt mi to chybělo, tak jsme si aspoň volaly... rádi spolu jezdíme na výlety, já si už život bez ní nedovedu představit.“ (R2:22-28)

„Jedná se o vztah založený na přátelství, vzájemné důvěře...“ (R3:21)

„...není tam vůbec žádná přetvářka a nic podobného... jsem jeho kamarád, něco jako starší brácha, a tak...“ (R5:21-23)

„...bral jsem ho i mezi své kamarády, aby poznal i jiné lidi, chodili jsme třeba na volejbal, takže začal i on hrát s náma a s některými mými kamarády si taky sedl, tak i s něma se vidá dál... To jsem byl rád, že se skamarádil i s ostatníma a že poznal i jiné hodnoty, tak to jsem měl radost, že viděl i tu druhou stránku života..., že není potřeba jenom dělat binec..., no binec... on tak nějak vyžadoval pozornost... on měl postižené rodiče.“ (R6:21-24)

„...on byl velice šikovný na práci... a už tenkrát věděl, že co chce dělat za povolání, prostě něco s elektrikou, pořád něco vyráběl... on mě vlastně inspiroval tím jeho odhodláním, už předem věděl, čím chce být... a já pořád váhal, až jsem se nakonec jeho vlivem inspiroval ke studiu učitelství.“ (R6:29-32)

Tabulka 6: Kategorie č. 4 – Rozkvetlá zahrada

Kategorie č. 4	ROZKVETLÁ ZAHRADA
Nasyčené kódy	význam pro život; pocity dobrovolníků; smysluplnost; ujasnění si povolání; síť nových vztahů; sebereflexe nových kompetencí; vím, co chci; pošlu to dál; zde jsem; přínosy; pomůžu si, když pomůžu jiným; vytrvalci; osobní růst

Tato metaforicky nazvaná kategorie představuje symboliku rozkvetlé zahrady – sadu na jaře, kdy se probouzí příroda a je předpoklad nového růstu stromů s očekáváním zralých plodů v podzimním období. Období růstu v zahradě jako symbolika zrání mladých dobrovolníků díky své účasti v programu Pět P. Dotazovali jsme se, co pro dobrovolníky znamená být dobrovolníkem v programu. Respondenti mluvili o pomoci pro druhé, ale

uvědomovali si také **význam** této činnosti ve svém osobním a profesním životě. „*No, pro mě to znamená, že můžu svůj čas trávit smysluplně, a taky mě to naplňuje osobně, mám dobrý pocit a radost.*“ (R1:37-38) Další respondenti uváděli, že jim to umožnilo získat **nové zkušenosti a znalosti** především v oblasti sociálně znevýhodněných rodin a práce s dětmi. Stali se také vnímavějšími pro situace a potřeby znevýhodněných rodin a dětí. „*Určitě jsem otevřenější, a vidím, že se těm sociálně slabým musí nějakým způsobem pomáhat. Každé dítě je jiné, ale někdy mi to přijde, že se mu rodiče vůbec nevěnují, kromě školy nemá žádné další kontakty a má málo podnětů a ostatních kamarádů, taky to, že mám tak dobrou rodinu, že se nám s bráchou věnovali, chodili jsme do kroužků, to některé děcka vůbec nemají... ale obecně si myslím, že výchova dítěte je těžká a někteří rodiče to prostě nedávají, tak oni by se sami měli vzdělávat jak vychovávat děti.*“ (R1:28-31) Respondentka si uvědomuje důležitost kladných podnětů v dětství a oceňuje prostředí rodiny, ve které vyrůstala. Jiný respondent uvádí, že některé situace s dítětem byly těžké. „*...některé situace mě dost poučily, ty byly dost složité. Myslím, že mě to posunulo, protože jsem se musel naučit jednat s ním určitým způsobem, nastavit nějaké hranice, ... ale laskavě, jako meze a nenechat sebou úplně lomcovat, nic takového... ty hranice – nepoužíváme vulgarismy, snažím se ale nebyť autoritativní.*“ (R5:26-27) Co se týká nových znalostí v kontextu sociálně znevýhodněných rodin a dětí, respondent dále uvádí supervizi jako zdroj nových znalostí a také své studium na vysoké škole. „*Tím, že slyšíme i příběhy ostatních dobrovolníků a litlíků a jejich rodin, je to fakt poučné, tak se hodně učíme reagovat na různé situace, máme ten výcvik... jsou tam děti s poruchou autistického spektra, je to praxe.*“ (R5:48-50) Další respondentka si uvědomuje díky dobrovolnictví v programu, jak je důležité se věnovat dítěti, a přemýšlí o budoucnosti. „*Možná si díky programu více vážím toho, co mám. Neberu vše automaticky, mám větší nadhled... také si uvědomuji, jak je důležité se dítěti věnovat. Proto až jednou v budoucnu budu mít své vlastní, chci jim jít příkladem a vytvářet pro ně zdravé zázemí.*“ (R3:39-43) Respondentka také uvádí prohloubení znalostí v oblasti sociálně znevýhodněných rodin. „*Ve škole bereme spíše teorii, tady jsem si to mohla zažít v praxi. Poznat různé typy lidí, dětí. Setkat se s jejich příběhy.*“ (R3:67-68)

Další kódy v kategorii rozkvetlá zahrada byly identifikovány jako **ujasnění si povolání a sít' nových vztahů** a **vytrvalci**. Z výpovědi respondentů je zřejmé, že dobrovolnictví v programu je pro ně směřování k budoucímu povolání či potvrzení správného rozhodnutí. Respondenti uváděli své kolegy – dobrovolníky jako nové kamarády a navázaných

přátelství s odborníky, tedy supervizorkou a koordinátorkou, si upřímně váží. Jedním z rysů dlouhodobého setrvání dobrovolníků v programu Pět P je také vytrvalost, kterou se mladý člověk učí překonáváním překážek, jak bylo zmíněno u kategorie č. 2 – Běh přes překážky. „*Tak ráda se setkávám i s ostatními dobrovolníky, mám nové kamarády... moc si vážím naší supervizorky.*“ (R2:41)

„*Tak já vím, že chci pracovat s dětmi, třeba v dětském domově, určitě.*“ (R5:57)

„*...psychoterapie by mě bavila, dobrovolnictví je výbornou zkušeností.*“ (R1:54)

Další kód byl zvolen a nazván **sebereflexe profesních kompetencí**, kdy sami dobrovolníci a na závěr i koordinátorka hodnotí získané schopnosti a dovednosti. Jak uvádíme v teoretické části práce, soustavu praktických kompetencí dle Havrdové (1999, s. 46) jsou to následující kompetence: **odborně růst, podporovat a pomáhat k soběstačnosti, rozvíjet účinnou komunikaci, orientovat se a plánovat postup, přispívat k práci organizace.**

Kompetence **odborně růst** je uváděna následující charakteristikou: jedinec je schopen konzultovat a řídit vlastní odborný i osobní rozvoj. Mezi kritéria naplňující tuto kompetenci patří také doplňování znalostí v oblasti sociální práce a ve spolupráci s ostatními být schopen kriticky hodnotit vlastní rozvoj a dále se učit. Respondenti tím, že se setkávají při své činnosti v programu na supervizích a získávají nové znalosti a poznatky z oboru sociální práce s dětmi ze sociálně slabých rodin, naplňují tuto profesní kompetenci. Většina respondentů si uvědomuje vlastní posun ve svém odborném růstu. Oceňují především supervizi jako zdroj nových znalostí, schopnost sdílet své zkušenosti a vyplňováním různých dotazníků sami sebe jsou schopni hodnotit. Dále si ověřují své školní vědomosti v praxi. „*Tak určitě jsem díky programu v kontaktu s odborníky, dozvím se spousty nových věcí o těch rodinách, jak reagovat, jak postupovat.*“ (R3:84) Respondenti si také uvědomují nutnost vyplňování různých dotazníků a mají i povinnosti vypracovat zápisy ze schůzek. Správně reflektují nutnost určité systematičnosti a odpovědnosti při práci s dětmi. „*No, je to nutné, když se pracuje s dětmi, chápu to, vyplňujeme spousty dotazníků.*“ (R5:32)

Další z profesních kompetencí, kterou jsme identifikovali, je **podporovat a pomáhat k soběstačnosti**. Dobrovolník je schopen rozeznat silné stránky dítěte a jeho možnosti rozvoje, podporuje jeho soběstačnost a dodává mu sebedůvěru. Podpora a pomoc jsou také zmíněny jako dvě péčka z pěti v cílech programu Pět P. Dobrovolník by měl svého

kamaráda podporovat a pomáhat mu v soběstačnosti. Jak uváděli respondenti, všichni se snaží identifikovat a podporovat takové aktivity, které ve vztahu s dítětem považují za důležité. Podporují soběstačnost také tím, že dítě si samo má možnost volit tyto aktivity, které jsou mu příjemné. Dobrovolníci se snaží také litlíky podporovat a oceňovat. *„Já se snažím aspoň zjistit, v čem je dobrý, co mu jde, co ho baví... a pochválím ho aspoň za drobný úspěch.“ (R6:48-49)*

Dobrovolnice se například snažily o jednu praktickou dovednost u svého litlíka, a to finanční gramotnost, kdy spolu chodí nakupovat nějaké drobnosti, aby si dítě uvědomilo cenu peněz. Další aktivita, kdy vedou litlíka k soběstačnosti, je užívání městské hromadné dopravy. Dobrovolnice zmiňuje, že dítě si neumělo koupit lístek a trolejbusem nikdy nejelo. *„Litlík si občas nosí na schůzku nějaké peníze, tak jsem ho nechala, ať si vybere, co chce, pak zjistil, že má málo peněz, tak musel volit něco levnějšího... taky jsem chtěla, aby si našetřil, že půjdeme spolu do lázní plavat... a taky rád jezdí trolejbusem.“ (R2:32-33)*

Další oblastí, v níž dobrovolníci děti podporovali a vedli je k soběstačnosti, byly oblíbené záliby, jako plavání, fotbal, volejbal, házení létajícím talířem a hraní deskových her. Vycházeli tedy z konkrétních potřeb dětí. Chlapci volili fotbal a volejbal a dívky plavání a jízdu na kolečkových bruslích. Pokud dítěti například házení frisbee činilo potíže, dokázali je ocenit i za nepatrný pokrok a snažili se trpělivě dítě motivovat k dalšímu pokračování ve společné hře. *„A když jsem s ní byla v parku a tak jsem ji učila házet létajícím talířem, protože se to chtěla naučit, ale ze začátku jí to nešlo a trochu se vztekala, tak já se jí snažila namotivovat, aby to zkoušela dál a nevzdávala se.“ (R1:39-40)* Dobrovolníci se často snaží děti naučit něco nového, seznámit je s novými lidmi, svými vlastními kamarády a povzbuzovat je ve vlastní aktivitě. Budují si tak důvěrný vztah s dítětem a posilují jejich soběstačnost. Nabízejí dětem nové podněty v různých aktivitách a seznamují je s odlišným prostředím například svých kamarádů ze sportu.

Další identifikovaná kompetence byla **orientovat se a plánovat postup**. Tato kompetence zahrnuje schopnost orientovat se v potřebách a možnostech dítěte a jeho rodiny, zvažovat spolu s rodiči možnosti působení a změny nebo dohodnout plánované aktivity. Tato kompetence také zahrnuje správné posouzení situace dítěte a rodiny. Tím, že je dobrovolník přímo účasten a seznámen se situací dítěte a rodiny, i když odbornou práci provádí koordinátorka ve spolupráci s psychologem, dozvídá se, jak se taková práce s rodinou organizuje, je seznámen se situací rodiny, plánuje schůzky s rodiči i dítětem a je seznámen s problémy, pro které je dítě do programu zařazeno. Nastavuje dítěti určité

režim, co se týče pravidelných schůzek, plánuje spolu s dítětem budoucí aktivity a dokáže při vyplňování zápisů ze schůzek a dotazníků správně posuzovat situaci a posun u dítěte. Po poradě s odborníky se přizpůsobuje možnostem dítěte a rodiny a je nucen promýšlet další postupy. Všichni respondenti odpovídali na otázku, zda jim účast v programu pomohla orientovat se v situaci dítěte a jeho rodiny, kladně. Vliv na tuto schopnost orientace a plánování postupu mělo i dlouhodobé působení v programu. „*Tak zprvu ne, ale až později, tak po třech měsících, tak mi říkal, co bylo ve škole, co doma a co ho štve... tak jsem si uvědomil, co on potřebuje.*“ (R5: 46-47) Co se týká plánování postupu, byly to dvě roviny plánování, a to bylo iniciováno buď klíčovým sociálním pracovníkem (OSPOD), kde byly plánovány určité cíle, anebo to plánování vycházelo z aktivity samotného respondenta. „*Klíčová pracovnice dítěte mi v tom radí, ona je víc v kontaktu s tou rodinou a ví, kde je tam problém.*“ (R3:74) Pokud jde o plánování, které vycházelo z iniciativy respondentů, tak zde je prostor pro vlastní kreativitu a nápady. „*Já se ji snažila naučit plavat, ona nebyla nikdy v lázních.*“ (R3:68) Respondenti při samotném plánování aktivit s dítětem vycházeli z aktuálních potřeb dítěte, měli snahu je něco naučit, podporovali je a posilovali jejich samostatnost a sebedůvěru. Snažili se, aby iniciativa a návrh na aktivity na společných schůzkách vycházely přímo od dítěte. „*Tak on by chtěl hrát fotbal, jenže neměl s kým, tak jsem jej vzal do naší party.*“ (R6:21)

Další identifikovanou kompetencí je **přispívat k práci organizace**. Na společných setkáních hodnotí dobrovolníci měnící se situaci a pokroky dítěte a vlastní účinnost při práci s dítětem. Pomáhají tak naplňovat **cíle programu**, jak uvádíme v teoretické části práce, a to: obohacení sociálního zázemí dítěte a zvýšení kvality života ohrožených dětí pomocí nalezení vhodné aktivity. Díky programu dostává dítě možnost pravidelně a kvalitně trávit svůj volný čas se svým novým kamarádem, dobrovolníkem. Prostřednictvím aktivizační činnosti předejít a případně zastavit ohrožení vývoje dítěte. Dobrovolník představuje pro dítě pozitivní dospělý vzor. Dobrovolníci jsou předem seznámeni s pravidly a svými povinnostmi v programu, dokáží je respektovat a dodržovat. Všichni respondenti vypovídali, že se cítí pro organizaci užiteční a také oceňovali přístup koordinátorky programu, která si jejich činnosti váží a dokáže je slovně ocenit. „*Z těch schůzek píšeme ty zápisy a ta sociální pracovnice se může tak lépe orientovat v té situaci té rodiny, oni pak můžou lépe rozpoznat problémy, které v té rodině jsou a naplánovat cíle pro to dítě, tak si myslím, že kolikrát já vím víc o té rodině...*“ (R3:75-76)

Poslední identifikovanou kompetencí je **rozdíjet účinnou komunikaci**. Dobrovolník užívá efektivní komunikaci, která nikoho nezraňuje, neponižuje. Snaží se dítě podporovat ve vzájemné komunikaci, umí naslouchat a vytvářet vhodné podmínky pro komunikaci s jeho rodiči a odborníky působícími v programu Pět P. Snaží se být dítěti vzorem ve slušném vyjadřování, neužívá slovní vulgarismy. Přizpůsobuje své vyjadřování mentálním schopnostem dítěte a jeho věku. Umí bezprostředně navázat kontakt, nepřerušuje komunikaci druhého a trpělivě vyslechne jeho názor, i když s komunikujícím zrovna nesouhlasí. Při potížích dítěte s porozuměním řeči, například při mentálním postižení dítěte, užívá přiměřenou neverbální komunikaci. Respondenti se ve dvou případech zmínili o mentálním postižení dítěte, se kterým se setkávají. Jak náročná byla na počátku vztahu vzájemná komunikace, vystihují následující výroky. *„Myslím, že umím vnímat více druhého, taky proto, že ona je mentálně postižená, tak bylo těžké na začátku vůbec pochopit, co by chtěla, ona třeba chtěla lžičku do čaje, já to nepochopila, teď jsem se naučila takové neverbální komunikaci.“ (R2:30-33)* Další respondentka zmiňuje úspěch při vzájemné komunikaci, která na počátku vztahu vůbec nefungovala. *„Já měla mentálně postiženou dívku, ona vůbec, ale vůbec nemluvila, já se snažila pořad, jenže to nešlo, ona vůbec nereagovala, já jsem to už chtěla vzdát, to bylo tak vyčerpávající pro mě... já jsem to nezvládala... paní koordinátorka už to chtěla taky ukončit... a pak se její maminka zmínila, že ona doma pořad mluví o mně, že je šťastná, že se těší na schůzky... tak jsme to ještě zkusily a ona se postupně rozmluvila, teď se vlastně ani nezastaví.“ (R3:60-62)* Všichni respondenti uvádějí, že se zlepšily jejich komunikační dovednosti a schopnost naslouchání. *„Trpělivé naslouchání, myslím, že ty děti potřebují hodně pozornosti, protože se jim doma nikdo moc nevěnuje...“ (R1:62-64)*

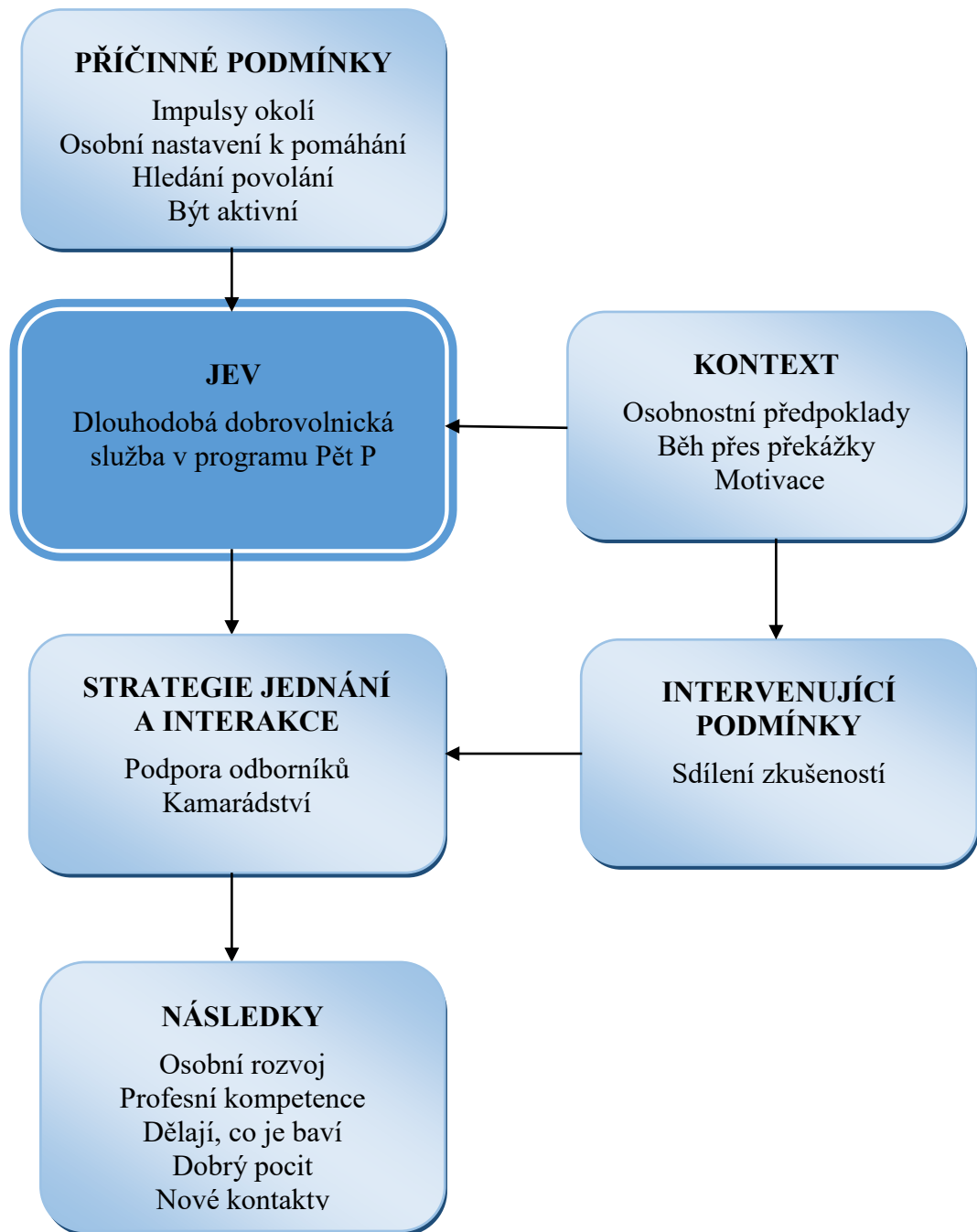
Nyní identifikujeme výroky vztahující se k **osobnímu rozvoji** dobrovolníků. Hodnocení, nebo lépe řečeno sebehodnocení samotných dobrovolníků je subjektivní, a proto na závěr uvedeme také hodnocení koordinátorky programu. Všichni respondenti se cítí zodpovědní za navázaný vztah s dítětem, jsou vnímavější. *„Myslím, že umím více vnímat druhého.“ (R1:61)* *„Cítím odpovědnost za svého litlíka.“ (R5:19)* Nestydí se vyjádřit před druhými své problémy, pocity a zkušenosti, dávají přednost sdílení problému a zajímá je názor kolegů ve skupině. *„Jsem připravenější řešit v klidu a s nadhledem litlíkovy stresové situace... nestydím se vyjádřit své pocity.“ (R3:28)* Jsou zvědaví k novým informacím, vyhledávají si někdy i sami odborné články z oblasti vývojové psychologie, prohlubují své znalosti, pokud pracují s nějakým způsobem hendikepovaným dítětem. *„Já si často čtu*

odborné články, abych tomu litlíkovi více porozuměla.“ (R1:16) Reflektují názory a rady supervizořky – psycholožky a koordinátořky programu, jsou otevřeni novým vztahům a informacím. Jsou aktivní a všichni zmiňují, že se naučili být více trpěliví a ohleduplní. „...jsem trpělivější... ta záměrná pozornost věnovaná dítěti, a to je myslím o trpělivosti.“ (R1:64) Cítí se být užiteční, vyzařuje z nich radost z této činnosti a mají dobrý pocit z toho, že jsou součástí něčeho smysluplného. „Moc mě to baví, proto to dělám tak dlouho... nemám vůbec strach se svěřit.“ (R2:39) „Mám z toho dobrý pocit, no je to smysluplné, že vedle své profese můžu někomu něčím prospět.“ (R3:35)

Nyní ještě uvedeme **výroky koordinátořky** programu, které se vztahují k profesnímu a osobnímu rozvoji samotných dobrovolníků. Dobrovolníci v programu jsou mladí, kteří se spolu rádi setkávají, získávají nové kontakty a ověřují si svoje schopnosti. Dlouhodobí dobrovolníci, tak ti jsou dle respondentky orientovaní na pomoc druhým, jsou ochotni nezištné pomoci. „Mladí se rádi setkávají, jsou to partáci, získají nové kontakty, seznámí se spolu...“ (R4:23) Respondentka zmiňuje budoucí zúročení zkušeností z programu Pět P. „...určitě si udělají představu do budoucna na výchovu dětí, zlepšují si komunikační schopnosti s dětmi i s odborníky, naučí se přizpůsobit tu komunikaci věku toho dítěte, naslouchat mu, udržovat navázaný vztah, podporovat to dítě, velice totiž zvedají to sebevědomí dítěte... naučí ho mnohdy komunikovat s ostatními, zbavit se trémy... a pak je vidět, že z toho, z té svojí práce mají dobrý pocit, taky je to hodně o naslouchání, protože jsou to i mentálně postižené děti, taky si musí i organizovat svůj čas, plánovat schůzky, dělat zápisky ze schůzek, jsou zodpovědnější, umí vyjádřit své pocity, co tak mě ještě napadá... vlastně sami hodnotí pokroky, posun toho dítěte i vlastní sebereflexi umí vyjádřit, lépe se tak orientují sami v sobě, myslím, že jim to přináší radost, tak jako i mně, je to v dnešní době smysluplné pomáhat... je to o překonání vlastního individualismu a dnes to je fakt potřebné. No mají vlastně takovou praxi do života a do práce.“ (R4:27-39)

Kategorie představené v předchozím textu byly získány pomocí otevřeného kódování rozhovorů a nyní se pokusíme uspořádat již vytvořené kategorie a subkategorie do paradigmatického modelu axiálního kódování.

Obrázek 1: Paradigmatický model



Za ústřední jev jsme vzhledem k záměru našeho výzkumného šetření zvolili dlouhodobou dobrovolnickou službu v programu Pět P. Uvedený jev je spojnicí, která drží části paradigmatického modelu při sobě.

Za příčinné podmínky považujeme procesy a události, které vedou k výskytu jevu. K příčinným podmínkám jsme přiřadili subkategorie **osobní nastavení k pomáhání** a **hledání povolání** a **impulsy okolí**. Pro volbu těchto subkategorií jsme vycházeli

z výpovědí respondentů, kteří zmiňovali doporučení kamarádů a známých a také své nenaplněné potřeby ve své práci a touhu být součástí něčeho smysluplného. Tito dobrovolníci jsou, jak zmiňuje koordinátorka programu, nastavení k pomáhání druhým.

Kontext v zakotvené teorii symbolizuje soubor vlastností, které jevu náleží. Pro náš výzkum jsou důležité **osobnostní předpoklady** pro výkon dobrovolnické služby a také potíže, nazvané metaforicky **běh přes překážky**, se kterými se dobrovolníci dle výpovědí setkávají. Do kontextu zařazujeme také **motivaci**, jelikož od motivace se odvíjí také očekávaný přínos pro dobrovolníky, jak v osobním, tak v profesním životě.

Intervenující podmínky souvisí se strategiemi, které jevu náleží. **Sdílení zkušeností** jako intervenující podmínka. V této kategorii je vycházeno z kontextu a je doplněn o ono sdílení poznatků, rad, zkušeností, návrhů činností, které dobrovolník může se svým svěřencem vykonávat. Jedná se o týmové sdílení svých zkušeností při pravidelných supervizích. Respondent uváděl, jak rád poslouchá názory a zkušenosti ostatních, jak jej to posouvá dál. Další zmiňuje obohacení o nové poznatky z oblasti psychologie a sociálně znevýhodněných rodin. Respondent také uváděl, jak mu toto otevřené sdílení pomáhá překonat ostych a zlepšovat své vyjadřovací schopnosti.

Podpora odborníků a kamarádství jako strategie jednání a interakce. Respondenti zmiňují dobré kamarádké, otevřené vztahy se svými kolegy, je přítomna vřelost a neformální příjemná atmosféra při vzájemném setkávání buď na supervizích nebo na pravidelných setkáních s koordinátorkou programu. Respondenti jsou motivováni a podporováni týmem odborníků, psychologem při supervizích a také sociálními pracovníky (OSPOD). Pro respondenty je důležitý pozitivní a aktivní přístup k dobrovolnické činnosti.

Toto jednání má za následek získání nových **odborných kompetencí**, které mohou dobrovolníci uplatnit ve své stávající či budoucí profesi. Následkem jednání je také, že respondenti **dělají, co je baví** a ujasňují si směřování k povolání, které by je smysluplně naplňovalo. Z hlediska osobního přínosu zmiňují respondenti větší míru **trpělivosti, klidné jednání**, větší **vnímavost** k sociálně znevýhodněným jedincům a také svůj **dobry pocit** z pomáhání druhým. Můžeme konstatovat, že si také více váží vlastní rodiny, jestliže jsou při této službě obeznámeni se situací rodin, které jsou sociálně znevýhodněné. Dobrovolníci si rozšiřují svojí dlouhodobou dobrovolnickou službou okruh svých přátel a kamarádů, tedy mají **nové kontakty**.

Ve finální fázi se dostáváme k selektivnímu kódování, kdy účelem je identifikovat jednu centrální kategorii, ústřední jev. Tímto jevem je v našem případě dlouhodobá dobrovolnická služba v programu Pět P. Tato centrální kategorie je ovlivněna osobnostními předpoklady k dobrovolnické službě, potřeba být aktivní, radost z vzájemného kamarádství. Výsledky jsou pak spojeny s přínosem pro samotného dobrovolníka v oblasti osobního a profesního rozvoje.

Obrázek 2: Selektivní kódování



6 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU A JEJICH SHRNUÍ

V předkládané diplomové práci jsme se v předchozích kapitolách věnovali metodologii výzkumu a analýze dat vzešlých pomocí kvalitativního výzkumu. Kvalitativní výzkum byl založen na výrocích respondentů – dobrovolníků, kteří se dlouhodobě věnují svým svěřencům v sociálně preventivním programu Pět P. Jejich výpovědi jsou, jak si uvědomujeme, ryze subjektivní. Odrážejí jejich vnímání významu dobrovolnictví, jejich prožitky, zkušenosti. Uvědomujeme si, že informace, získané od respondentů, mohou být ovlivněny faktory jako: psychické rozpoložení nebo jejich celková životní spokojenost.

Nyní celkově shrneme výsledky výzkumu a interpretujeme zjištěné skutečnosti. Hlavním cílem výzkumu bylo zjistit a porozumět subjektivním názorům dobrovolníků na to, jaký význam má dobrovolnictví pro samotné dobrovolníky v jejich osobním a profesním životě.

Interpretace dílčí VO 1

Při analýze dat jsme získali odpovědi na první dílčí VO, která zní: *Jaké motivy vedou dobrovolníky k zapojení se do programu Pět P?*

Protože od samotné motivace k činnosti se odvíjejí také přínosy, zařadili jsme také tuto dílčí výzkumnou otázku do našeho výzkumu. Mezi hlavní důvody a motivy pro praktikování dobrovolnické služby v programu patří být mezi vrstevníky, kteří se spolu rádi setkávají a jsou svým dalším známým impulsem k praktikování této činnosti. Důležité je pro naše respondenty být aktivní a užitečný, jsou to mladí lidé hledající své uplatnění na trhu práce, a pokud již pracují, mohou si tak kompenzovat povolání, které nepokládají za zrovna smysluplné. Jejich motivem je být součástí něčeho smysluplného, jsou orientováni na pomoc druhým. Motivem je tedy uspokojit své potřeby seberealizace a smysluplného trávení volného času, i když zrovna tito dobrovolníci, jak vyplynulo z rozhovorů, si svůj volný čas musí umět organizovat, protože studují vysokou školu, chodí do zaměstnání, mají brigády, starají se o nemocné rodiče a působí také v jiných neziskových organizacích jako dobrovolníci.

Interpretace dílčí VO 2

V rámci analýzy rozhovorů jsme získali odpověď na druhou dílčí VO, která zní: *Jaký význam má dobrovolnická služba v programu z hlediska jejich osobního rozvoje?*

Z výsledků výzkumu vyplývá, že účast v programu má na samotné dobrovolníky pozitivní vliv. Za přínos dobrovolnictví v oblasti osobního rozvoje považují smysluplné trávení

volného času, možnost získat nové kontakty a přátele, rozvoj tolerance, sebeúcty a empatie a také porozumění pro situaci druhých lidí. Zlepšuje se zejména schopnost naslouchat druhým a rozvíjejí se vlastnosti jako zodpovědnost a trpělivost. Dobrovolnictví pro ně samotné přináší příjemné pocity, dobrovolníci mají ze své dobrovolnické činnosti především radost.

Dobrovolníci cítí odpovědnost za navázaný vztah se svým svěřencem. Dlouhodobé dobrovolnictví je dynamizuje v několika směrech. Upevňuje se jejich věrnost. Jsou schopni bytostně se dát druhému, spolehlivě držet navázaný vztah. Posiluje se jejich nezištnost. Jsou schopni sebezapomenutí a oběti (i při nedostatku svého volného času). Zvyšuje se jejich samostatnost. Roste jejich nepředpojatost. Díky zkušenostem ze supervizí jsou oproštěni od kladných i záporných iluzí. Roste jejich vytrvalost, také díky trpělivému překonávání potíží, které byly uvedeny v kategorii *Běh přes překážky*. Jsou vnímavější k situaci druhého, sociálně znevýhodněného člověka. Roste jejich sebevědomí, zbavují se ostychu a trémy při společných supervizích, zlepšují si své vyjadřovací schopnosti a schopnost vyjádřit své pocity.

Interpretace dílčí VO 3

Nyní interpretujeme třetí dílčí VO, která zní: *Jaké nové profesní schopnosti, znalosti a dovednosti si dobrovolníci osvojili v průběhu dobrovolnické služby v programu?*

Dlouhodobé dobrovolnictví přináší do života mladých dobrovolníků řadu nových znalostí a zkušeností, ze kterých mohou profitovat i ve svém budoucím profesním životě. Rozvíjejí se jejich odborné pracovní kompetence. Získali, jak všichni uvádějí, komunikační a organizační schopnosti, také tvořivost, kreativitu a schopnost týmové práce. Jsou obohaceni o nové znalosti z oblasti sociálně znevýhodněných dětí a rodin. Získali praxi, kterou si ověřují své nabyté školní vědomosti. Tato činnost je připravuje na jejich budoucí povolání, jak zmínili, v sociální oblasti. Jejich aktivita je vždy kladně hodnocena v životopisech uchazečů o zaměstnání, mají tak lepší předpoklady pro získání vytouženého pracovního místa. Další získanou profesní kompetencí je schopnost odborně růst. Díky sdílení zkušeností při supervizích a odbornému vedení zkušenou supervizorkou získávají nové poznatky a poznávají různé metody sociální práce. Další kompetencí je schopnost podporovat a pomáhat k soběstačnosti klienta. Svým vztahem k mladšímu kamarádovi, kterému by měli být vzorem, zvyšují sebevědomí svého svěřence, pomáhají mu při řešení jeho obtíží, vzájemně se svěřují a důvěřují si. Důležitou získanou profesní kompetencí je

dovednost orientovat se a plánovat postup. Dobrovolníci se seznamují se situací svého svěřence i potížemi v jeho rodině. Jsou schopni rozpoznat potřeby a možnosti dítěte, dokáží plánovat společné aktivity a nastavovat dítěti hranice, například neuzívání vulgarismů při společných schůzkách.

Interpretace dílčí VO 4

Nyní interpretujeme čtvrtou dílčí VO, která zní: ***Jaké faktory ovlivňují dlouhodobou participaci dobrovolníků v programu?***

Každá organizace, která funguje také díky nezištné práci dobrovolníků, se snaží o jejich úspěšný nábor, udržení a rozvoj jejich kompetencí. Záměrně jsme do výzkumu vybrali dobrovolníky, kteří působí v programu Pět P déle než jeden rok. Byli jsme překvapeni, když někteří z nich působí v programu i 6 let. Co tedy ovlivňuje tuto dlouhodobou službu? Jednak je to vědomí smysluplné činnosti pro sociálně znevýhodněné děti. Dobrovolníci se cítí být potřební a reflektují svou vlastní účinnost při pozitivním posunu dítěte. Jak se vyjádřila koordinátorka programu: „...oni jsou tak nastavení, na pomáhání druhým...“ Je zřejmé, že významnou úlohu při dlouhodobé dobrovolnické činnosti hrají rovněž pozitivní vztahy uvnitř skupiny a podpora koordinátorky, která dobrovolníky oceňuje a motivuje.

Na hlavní výzkumnou otázku, která zní: **„Jakým způsobem napomáhá praktikování dobrovolnictví v programu Pět P k osobnímu a profesnímu rozvoji samotných dobrovolníků?“** můžeme odpovědět na základě výše uvedeného shrnutí, že pozitivní vliv pro osobní a profesní rozvoj dobrovolníka je nepopíratelný. Výkon dobrovolnické služby je pro samotné dobrovolníky jednoznačně přínosem. Respondenti při vstupu do programu nepovažovali primárně tuto činnost za příležitost k vlastnímu osobnímu a profesnímu rozvoji. Tento přínos přišel nezáměrně jako „ovoce“ jejich vytrvalosti. Pohnutkami či motivy pro start této aktivity rozhodně není nuda nebo vyplnění volného času respondentů. Všichni mají ještě hodně jiných aktivit (studium VŠ, zaměstnání, brigády, další dobrovolnické aktivity). Jsou schopni tedy překonat vlastní lenost a efektivně organizovat svůj čas. Dobrovolníci se vyjádřili o výborných mezilidských vztazích mezi účastníky programu, včetně koordinátorky a supervizorky. Tyto vztahy hodnotí jako otevřené, přátelské a vřelé.

Význam, který dobrovolníci svému působení v programu Pět P přikládají, ovlivňuje nejen jejich motivace, ale také jejich spokojenost s nastavením podmínek programu Pět P, jejich

subjektivní prožívání dobrovolnické činnosti, výběr vhodného klienta a také vztahy mezi dobrovolníky navzájem, koordinátorkou programu a zainteresovanými odborníky.

Vzhledem ke skutečnosti, že výzkumné šetření bylo provedeno na menším vzorku respondentů, není možné uvedené získané poznatky zevšeobecňovat. Přítomny jsou rovněž subjektivní názory a hodnocení účastníků výzkumu.

ZÁVĚR

Dobrovolnické službě lze přiřadit množství přívlastků. Je činností záslužnou, užitečnou, nezištnou, obětavou a prospěšnou pro druhé i pro společnost. Tato aktivita vychází z občanské a lidské zralosti takových jedinců, schopných sebepřesahu a sebeobětování. Odnepaměti se v lidské společnosti našly skupiny osob, kterým záleželo nejen na vlastním prospěchu a blahu, ale vždy se zabývaly i situací těch méně šťastných, potřebných.

Vzhledem k významu dobročinnosti a sociální práce a zájmu o tuto problematiku zvolila autorka, jako téma své diplomové práce dobrovolnictví v programu Pět P. Cílem práce bylo podat komplexní pohled na význam dobrovolnictví pro osobní a profesní život samotných dobrovolníků v programu Pět P, přičemž pozornost byla zaměřena jak na motivy, protože od motivů se odvíjejí očekávané přínosy, tak i na faktory, působící dlouhodobé setrvání dobrovolníků v programu i přes úskalí, která při své nezištné službě překonávají.

V teoretické části je podána charakteristika dobrovolnictví, včetně jeho legislativního vymezení. Dále je zde obecně představen sociálně preventivní program Pět P, kdy seznamujeme s jeho historickým vznikem, uvádíme jeho cíle, charakteristiku, zásady a představujeme účastníky v programu. Věnujeme pozornost zejména samotné práci s dobrovolníky, detailně popisujeme výběr a postupy při přijímání nových dobrovolníků, jejich zaškolení, výcvik a zásadní supervizi.

V praktické části je představen kvalitativní výzkum, jehož cílem bylo zjistit význam dobrovolnictví pro osobní a profesní život samotných dobrovolníků. Výzkumný soubor tvořilo 6 respondentů působících v programu Pět P ve Zlíně. K analýze dat byla užitá zakotvená teorie.

Jako nejvýznamnější kategorie v oblasti významu pro osobní a profesní život respondentů byla identifikována dlouhodobá dobrovolnická služba v programu Pět P. Tento jev – fenomén je utvářen rodinným působením a odráží se v něm osobnost samotného dobrovolníka, jeho osobnostní nastavení na ochotu k nezištné pomoci druhým, rovněž tak pozitivní vztahy uvnitř skupiny a role koordinátorky. Respondenti se zapojili do programu zejména proto, že chtěli pomáhat jiným lidem, potřebným. Zažívají příjemné pocity z toho, že mohou pracovat s dětmi a tyto děti je mají rádi. Účast v programu přináší dlouhodobým dobrovolníkům řadu nových zážitků a zkušeností, pomáhá při osobnostním růstu a je důležitou formou sociální interakce. Díky účasti v programu získávají respondenti nové

kamarády a přátele. Význam v osobním životě tkví především v šíření sebeúcty, empatie, tolerance, trpělivosti a umění naslouchat. Přínosy a význam pro profesní život byly identifikovány jako získání odborných kompetencí, respondenti vypovídali o zlepšení svých komunikačních a organizačních schopností, dále o nabytých nových odborných znalostech a schopnostech týmové práce.

Dobrovolnictví v programu Pět P znamená pro samotné dobrovolníky významnou životní zkušenost. Dobrovolníci cítí odpovědnost za navázaný vztah se svým svěřencem. Dlouhodobá služba v programu *je dynamizuje* v několika směrech. Upevňuje se jejich věrnost. Jsou schopni bytostně se dát druhému, spolehlivě držet navázaný vztah. Posiluje se jejich nezištnost. Jsou schopni sebezapomenutí a oběti (i při vlastní časové vytíženosti). Zvyšuje se jejich samostatnost. Roste jejich nepředpojatost, díky zkušenostem ze supervizí jsou oproštěni od kladných i záporných iluzí. Roste jejich vytrvalost, díky trpělivému překonávání potíží. Vidíme zde naději pro naši současnou společnost, kdy tito mladí lidé nemyslí jen na sebe, nejsou orientováni jen na užívání si zážitků, vystupují ze svého individualismu a nezištně se angažují ve prospěch druhých. Zrají tak ve svém občanství a lidství.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Knihy:

- [1] BAKOŠOVÁ, Zlatica. *Sociálna pedagogika ako životná pomoc*. Bratislava: FF UK, 2008. ISBN 9788096994403.
- [2] BELZ, Horst a Marco SIEGRIST. *Klíčové kompetence a jejich rozvíjení. Východiska, metody, cvičení a hry*. Praha: Portál, 2011. ISBN 9788073679309.
- [3] BRUMOVSKÁ, Tereza a Gabriela MÁLKOVÁ. *Mentoring: výchova k profesionálnímu dobrovolnictví*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-772-5.
- [4] DOHNALOVÁ, Marie, Lenka DEVEROVÁ, Kateřina LEGNEROVÁ a Tereza POSPÍŠILOVÁ. *Lidské zdroje v sociálních podnicích*. Praha: Wolters Kluwer, 2015. ISBN 978-80-7552-060-9.
- [5] DISMAN, Miroslav. 2011. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 4., nezměněné vydání. Praha: Grada. ISBN 978-80-246-1966-8.
- [6] FRIČ, Pavol a Martin VÁVRA. *Tři tváře komunitního dobrovolnictví*. Praha: AGNES a HESTIA, 2012. ISBN 978-80-903796-9-6.
- [7] FRIČ, Pavol, Tereza POSPÍŠILOVÁ a kol. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: AGNES a HESTIA, 2010. ISBN 978-80-903696-8-9.
- [8] GREGOROVÁ BROZMANOVÁ, Alžbeta, Eduard MARČEK, Alžbeta MRAČKOVÁ. *Analýza dobrovolnictva na Slovensku*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela v Banskej Bystrici, 2009. Občanské združenie Pedagóg, PCVS. O. Z., PANET.
- [9] HAYS, Nicky. *Základy sociální psychologie*. Vyd.7. Praha: portál, 2013. ISBN 978-80-262-0534-0.
- [10] HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.
- [11] HELUS, Zdeněk. *Sociální psychologie pro pedagogy*. Praha: Grada, edice Pedagogika, 2015. 2., přepracované a doplněné vydání. ISBN 978-80-247-4674-6.
- [12] HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005, 408 s. ISBN 80-7367-040-2.

- [13] JAKUBCOVÁ, Šárka. *Big Brothers, Big Sisters – Program Pět P*. In sborník konference: *10 let rozvoje dobrovolnictví – rehabilitace občanských ctností*. Kroměříž: Hestia, 2008, s. 69–71.
- [14] JANOUŠKOVÁ, Klára a Dana NEDĚLNÍKOVÁ (eds.). *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-504-1.
- [15] KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1147-1.
- [16] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, 2009. 280 s. ISBN 978-80-7367-568-4.
- [17] MAREŠ, Jiří. *Sociální opora u dětí a dospívajících*. Hradec Králové: Nucleus, 2003. ISBN 80-86225-46-1.
- [18] MATĚJČEK, Zdeněk. *Co děti nejvíc potřebují*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-504-2
- [19] MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny v kontextu plánování péče*. Praha: Portál, 2010. 183 s. ISBN 978-80-7367-739-8.
- [20] MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006, 332 s. Psyché. ISBN 80-247-1362-4.
- [21] MLČÁK, Zdeněk a Helena ZÁŠKODNÁ. *Prosociální charakteristiky osobnosti dobrovolníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2013. ISBN 978-80-7464-462-7.
- [22] MUNDEN, Alison a Jon ARCELUS. *Poruchy pozornosti a hyperaktivita*. 2. vyd. Praha: Portál, 2006. 120 s. ISBN 80-7367-188-3.
- [23] MYDLÍKOVÁ, Eva, Martina GYMERSKÁ, Elena KOPCOVÁ a Ladislav VASKA. *Dobrovolnictvo – efektivna študentská prax*. Bratislava: ASSP, 2007. ISBN 978-80-968713-4-6
- [24] PROCHÁZKOVÁ, Michaela. *Nejčastější problémy v programu Pět P z pohledu koordinátorů a možnosti jejich řešení*. Diplomová práce. Praha: FHS UK, 2009. 113 s. Vedoucí DP Tereza Pospíšilová.

- [25] SLAMĚNÍK, Ivan. *Emoce a interpersonální vztahy*. Praha: Grada, edice Psyché, 2011. 208 s. ISBN 978-80-247-3311-1.
- [26] SLAMĚNÍK, Ivan a Jozef VÝROST. *Sociální psychologie*. Praha: Grada, edice Psyché, 2008. 2. přepracované a rozšířené vydání. 404 s. ISBN 978-80-247-1428-8.
- [27] SOZANSKÁ, Olga a Jiří TOŠNER. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2. vydání. Praha: Portál, 2006. 152 s. ISBN 80-7367-178-6.
- [28] STRAUSS, Anselm L. and Juliet CORBIN. 1999. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno, Boskovice: Podané ruce, Albert. ISBN 80-85834-60-X.
- [29] SVOBODA, František. *Filantropie (distanční studijní opora)*. Brno: Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta, 2007.
- [30] ŠMEHLÍKOVÁ, Denisa. *Využití programu Pět P v prevenci sociálně patologických jevů u dětí a mládeže*. Absolventská práce. Kroměříž: VOŠPGS a SPGŠ, 2000. 54 s., přílohy 25 s. Vedoucí AP Dagmar Cruzová.
- [31] ŠMELOVÁ, Eva. *Bezvýhradná akceptace ve výchově dítěte*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2015. ISBN 978-80-244-4217-4.
- [32] ŠULOVÁ, Michaela. *Dobrovolníctvo ako spôsob seberealizácie mladého človeka*. Ružomberok: VERBUM – Katolícka univerzita v Ružomberku, 2015. ISBN 978-80-561-0308-1.
- [33] ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007, 384 s. ISBN 978-80-7367-313-0.
- [34] ŠVESTKOVÁ, Renata, Bohdana PLODKOVÁ a Yvona MAZEHOVÁ. *Zhodnocení rozvoje sociálně preventivního programu Pět P na ZSF JU*. In: Sociální práce, č. 4/2004. Asociace vzdělavatelů v sociální práci. Brno. ISSN 1213-624.
- [35] TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2. vydání. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-178-6.
- [36] TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. *Dobrovolnictví a neziskový sektor*. Grantis, roč. X. (2002), č. 3, s. příloha-4.
- [37] TURECKIOVÁ, Michaela. *Řízení a rozvoj lidí ve firmách*. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0405-6.

[38] VÁGNEROVÁ, Marie. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0696-5.

Internetové zdroje:

[1] ASOCIACE DOBROVOLNICKÝCH MENTORINGOVÝCH PROGRAMŮ, z.s., 2018. *Kvalita mentoringového programu Pět P v ČR, Mentoring – o to jde!* [cit. 19. 10. 2019 21:11] dostupné na: <http://www.nadobrovolnictvi.cz/res/archive/001/000232.pdf?seek=1543905741>

[2] ASOCIACE DOBROVOLNICKÝCH MENTORINGOVÝCH PROGRAMŮ, z.s., 2018a, *Stanovy spolku*. [cit. 31. 10. 2019, 16:06] dostupné z: <https://www.nadobrovolnictvi.cz/res/archive/001/000242.pdf?seek=1546802027>

[3] ASOCIACE VZDĚLAVATELŮ V SOCIÁLNÍ PRÁCI. *Dobrovolnictví a sociální práce, 2011*, dostupné na: [file:///C:/Users/Administrator/Downloads/dobrovolnictvi\(1\).pdf](file:///C:/Users/Administrator/Downloads/dobrovolnictvi(1).pdf).

[4] BIG BROTHERS BIG SISTERS INTERNATIONAL, ©2014 [cit. 31. 10. 2019 16:06] Dostupné na: <http://www.bbbsi.org/>

[5] BOČEK, Josef a Ondřej LOCHMAN. *Dobrovolnictví přes hranice*. Praha: FLAGSHIP ČR, 2012. [cit. 1. 11. 2019, 15:06] dostupné z: <http://www.hest.cz/cdn/public/001167.pdf>

[6] BŘÍZOVÁ, Bohdana. *Manuál evaluační metody mentoring*. Asociace dobrovolnických mentoringových programů, 2016, Hudáková [cit. 19. 10. 2019 11:06] Dostupné na: <https://www.nadobrovolnictvi.cz/res/archive/002/000247.pdf?seek=1552333272>

[7] BŘÍZOVÁ, Bohdana. *Zhodnocení efektivity sociálně preventivního programu Pět P v České republice a jeho vývoj*. Disertační práce. České Budějovice: Jihočeská univerzita – Zdravotně sociální fakulta, 2010. Dostupné na: <https://theses.cz/id/eqfrc2/?info>

[8] ČESKO. Zákon č. 89/2012 ze dne 3. února 2012, *Občanský zákoník*. In: Sbíрка zákonů České republiky. 2012, částka 33. Dostupný z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-326>

[9] ČESKO. Zákon č. 198/2002 ze dne 24. dubna 2002 *o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě)*. In: Sbíрка zákonů České republiky. 2002, částka 82. Dostupný z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-198>

[10] ČESKO. Zákon č. 86/2014 ze dne 23. dubna 2014, *Zákon, kterým se mění zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické*

službě), ve znění pozdějších předpisů. In: Sbírnka zákonů České republiky. 2014, částka 37. Dostupný z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2014-86>

[11] EVROPSKÁ KOMISE. *Sdělení o politikách EU a dobrovolnictví: uznání a propagace přeshraničních dobrovolnických činností EU*. Brusel: 2011. [cit. 28. 11. 2019 09:21] dostupné na: <https://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2011/CS/1-2011-568-CS-F1-1.Pdf>

[12] HESTIA, o.s. *Manuál programu Pět P*. Praha, březen 2013 [cit. 19. 10. 2019 21:11]. Dostupné na: <https://www.hest.cz/cs-CZ/pro-organizace/metodiky-ke-stazeni>

[13] HESTIA o.s. *Volunteering infrastructure in the Czech Republic*. [cit. 19. 10. 2019 19:53] Dostupné na: <https://www.hest.cz/cdn/public/001134.pdf>

[14] JIRÁNEK, Radek. *Legislativní rámec dobrovolnické služby*. Praha: Ministerstvo vnitra ČR. [cit. 18. 11. 2019 11:06] Dostupné na: <https://slideplayer.cz/slide/1999015/>

[15] KOUBOVÁ, Šárka. *Výcvik dobrovolníků se zaměřením na program Pět P, ©2019* [cit. 19. 12. 2019 20:11] dostupné na: <https://adoc.tips/vycvik-dobrovolnik-se-zamenim-na-program-pt-p-mgr-arka-koubo.html>

[16] MPSV, *Centrální databáze kompetencí*, 2017. [cit. 2. 3. 2020 20:53] Dostupné na: <http://kompetence.nsp.cz/napoveda.aspx>

[17] NÁRODNÍ ASOCIACE DOBROVOLNICTVÍ, z.s. *Dobrovolnictví 2030*. Zpravodaj č. 2, 2019. [cit. 19. 10. 2019 20:53] Dostupné na: <http://www.nadobrovolnictvi.cz/res/archive/001/000245.pdf?seek=1549438003>

[18] NICM. *Dobrovolnictví*. [cit. 28. 10. 2019 17:06] ISBN: 978-80-88153-08-5 Dostupné na: <https://www.naerasmusplus.cz/file/1969/Dobrovolnictví/>

[19] NIDM. *Balu a Mauglí aneb „Můžeme být dítěti kamarádem?“ O výsledcích výzkumu na téma: Výchova k dobrovolnictví – mentoring*. Praha: Národní institut dětí a mládeže, 2010. ISBN: 978-80-86784-98-2 [on line] [cit. 19. 11. 2019, 17:12] dostupné na: https://www.nidv.cz/images/npublications/publications/files/01_ZNV_Balu_a_maugli.pdf

[20] NSK. *Koordinátor dobrovolníků – hodnotící standard*. NÚV, 2006-2014, [cit. 22. 11. 2019, 17:30] Dostupné na: https://www.narodnikvalifikace.cz/kvalifikace-752-Koordinator_dobrovolniku/hodnotici-standard

[21] TOŠNER, Jiří a kol. *Metodika dobrovolnictví v sociálních službách*. Praha: Hestia, 2012. Dostupné na: <http://www.hest.cz/cdn/public/001597.pdf>

[22] TOŠNER, Jiří. *Dokumentace dobrovolnických center a programů. Studijní materiály pro kurzy koordinátorů dobrovolníků*. Praha: Hestia, aktualizace 2018. Dostupné z: <https://www.hest.cz/cz/pro-organizace/metodiky-ke-stazeni>

[23] TOŠNER, Jiří. *Studie dobrovolnictví*, Praha: září 2014 [cit. 28. 10. 2019, 17:30]

Dostupné na:

https://www.vlada.cz/assets/ppov/rnno/dokumenty/studie_tosner_pro_web.pdf

CD – ROM

[1] ČERNÁ, L. a kol. *Manuál programu Pět P v České republice* [CD ROM]. Praha, 2001 (revize 2004).

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ADRA	Název neziskové organizace – nadace.
BBBS	Big Brothers Big Sisters
ČCE	Českobratrská církev evangelická – zřizovatel Diakonie ČCE.
ČČK	Český červený kříž.
ČR	Česká republika.
EU	Evropská unie.
HESTIA	Název neziskové organizace.
LMD	Lehká mozková dysfunkce.
MV ČR	Ministerstvo vnitra České republiky.
NDC	Národní dobrovolnické centrum.
NICM	Národní informační centrum pro mládež.
NIDM	Národní institut dětí a mládeže.
OSN	Organizace spojených národů.
OSPOD	Orgán sociálně právní ochrany dětí.
Pět P	Oficiální název sociálně preventivního programu v České republice.
SVP	Středisko výchovné péče.
USA	Spojené státy americké.

SEZNAM OBRÁZKŮ

<i>Obrázek 1: Paradigmatický model</i>	69
<i>Obrázek 2: Selektivní kódování</i>	71

SEZNAM TABULEK

<i>Tabulka 1: Tři pohledy na dobrovolnictví.....</i>	17
<i>Tabulka 2: Výzkumný soubor.....</i>	51
<i>Tabulka 3: Kategorie č. 1 – Okolnosti dobrovolnictví.....</i>	55
<i>Tabulka 4: Kategorie č. 2 – Běh přes překážky.....</i>	58
<i>Tabulka 5: Kategorie č. 3 – Vzájemné obohacení.....</i>	60
<i>Tabulka 6: Kategorie č. 4 – Rozkvetlá zahrada.....</i>	62

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Schéma rozhovoru

Příloha P II: Transkripce rozhovoru – respondent č. 3

Příloha P III: Transkripce rozhovoru – respondent č. 4 – koordinátorka

Příloha P IV: Transkripce rozhovoru – respondent č. 5

PŘÍLOHA P I: SCHÉMA ROZHOVORU

Dobrý den, jmenuji se Zachovalová Sylva a pro svou diplomovou práci zpracovávám výzkum. Mohla bych Tě požádat o rozhovor? Měli bychom se bavit o Tvém působení v programu Pět P. Souhlasíš s nahráváním rozhovoru? Celý rozhovor je anonymní.

1. Jaké máš rodinné zázemí? Kolik máš sourozenců?
2. Jaký obor studuješ, nebo v jakém oboru již pracuješ?
3. Proč jsi se zapojil do programu Pět P a jak dlouho už jsi dobrovolníkem?
4. Jaký máš názor na tento program? V čem je pro Tebe přitažlivý a obohacující?
5. Cítíš odpovědnost za navázaný vztah s litlíkem?
6. Objevil jsi sám u sebe v průběhu působení v programu nějaké pozitivní změny tvé osobnosti?
7. Musel jsi něco překonávat, co Ti dělalo největší potíže, vadilo Ti něco, nějaké povinnosti?
8. Co pro Tebe znamená být dobrovolníkem v programu Pět P?
9. Jak bys popsal nebo charakterizoval Tvůj vztah k litlíkovi?
10. Čím si myslíš, že Ti dobrovolnictví v programu Pět P prospělo z hlediska tvé vlastní osobnosti? Co sis osvojil, naučil, dozvěděl nového, co Tě překvapilo?
11. Myslíš, že Ti dobrovolnictví v Pět P pomohlo zlepšit komunikační dovednosti?
12. Osvojil/a sis nebo prohloubily se Tvé znalosti v oblasti sociálně znevýhodněných dětí a rodin, sociálních služeb vlivem účasti v programu Pět P?
13. Přemýšlel/a jsi někdy o tom, jak by se ještě jinak dala zlepšit situace tvého litlíka a jeho rodiny?
14. Inspiruje Tě dobrovolnictví v programu Pět P z hlediska tvého budoucího povolání nebo podnikání? Získal/a jsi nějaké praktické zkušenosti pro svoji budoucí profesi?
15. Vnímáš povinnou supervizi za přínosnou a v čem?
16. Mohl/a bys identifikovat a popsat, jaké dovednosti a znalosti sis osvojil/a v průběhu dobrovolnické služby v programu Pět P?
17. Myslíš, že Ti dobrovolnictví v Pět P pomohlo orientovat se lépe v situaci druhých, plánovat možný postup?

PŘÍLOHA P II: TRANSKRIPCE ROZHOVORU – RESPONDENT Č. 3

1. kategorie (žlutá); 2. kategorie (červená); 3. kategorie (zelená); 4 kategorie (modrá)

Výzkumník: „Jsem ráda, že sis na mě udělala čas. Měly bychom si povídat o dobrovolnictví v Pět P. Nejprve by mě ale zajímalo, zda souhlasíš s nahráváním rozhovoru.“

Respondent č. 3: „Ano, souhlasím.“

Výzkumník: „Celý rozhovor je anonymní. Nikde nebudu uvádět tvé jméno.“

Respondent č. 3: „Ano, souhlasím.“

Výzkumník: „Nejprve prosím něco o Tobě, jaké máš rodinné zázemí, kolik máš sourozenců?“

Respondent č. 3: „Pocházím z úplné rodiny a mám 4 sourozence, z toho jednoho, kterého si rodiče vzali do pěstounské péče.“

Výzkumník: „Jaký obor studuješ, nebo v jakém oboru již pracuješ?“

Respondent č. 3: „Aktuálně **studuji magisterské studium** v oboru Sociální pedagogika na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně.“

Výzkumník: „Proč jsi se zapojila do programu Pět P a jak dlouho už jsi dobrovolníkem?“

Respondent č. 3: „Dobrovolníkem v programu Pět P jsem **od roku 2014** a **řekla mi o tom kamarádka**. **Zapojila jsem se z důvodu, že jsem v programu chtěla mít praxi. Avšak k dobrovolnictví jsem se dostala daleko dříve, kdy jsem vypomáhala Unii Kompas například na zahradních slavnostech pro maminky s dětmi.**“

Výzkumník: „Jaký máš názor na tento program? V čem je pro Tebe přitažlivý a obohacující?“

Respondent č. 3: „Na programu Pět P se mi **líbí, že jej dělají lidé se srdcem na pravém místě**. Já sama **ráda pomáhám jiným** a program se zaměřuje především na pomoc dětem ze sociálně znevýhodněného prostředí.“

Výzkumník: „Cítíš odpovědnost za navázaný vztah s litlíkem?“

Respondent č. 3: „**Beru ten vztah zodpovědně**. Připadá mi samozřejmostí **vztah prohlubovat a uchovávat**. Přece jen jde o působení na děti a mladistvé, proto bychom litlíkům měli jít vlastním příkladem a brát tento vztah vážně. Každé dítě má jiné potřeby,

ale v programu Pět P jde především o navázání přátelského vztahu, být litlíkovi oporou, když to nejvíce potřebuje.“

Výzkumník: „Objevila jsi sama u sebe v průběhu působení v programu nějaké pozitivní změny tvé osobnosti?“

Respondent č. 3: „Mám za to, že ano. Jsem připravenější řešit v klidu a s nadhledem litlíkovy stresové situace a jsem otevřenější novým přístupům řešení. Na člověka v průběhu jeho života působí mnoho vlivů, ale musím říct, že program Pět P ovlivnil celou mou osobnost a je pro mne velkým přínosem.“

Výzkumník: „Musela jsi něco překonávat, co Ti dělalo největší potíže, vadilo Ti něco, nějaké povinnosti?“

Respondent č. 3: „Dobrovolník v programu Pět P má povinnost pravidelně se vídat s litlíkem. Jsou to schůzky většinou předem smlouvané na určitý čas. Například každou středu od 15 – 17 hodin, kdy se dobrovolník s dítětem sejde, a dělají, co je baví, nebo se věnují škole, různým společným zájmům a tak. Mně se jednou stalo, že jsem měla domluvenou schůzku a chtěla jsem si to ještě ten den potvrdit u tatínka mého litlíka. Jenomže tatínek byl velmi smutný a do telefonu mi sdělil, že mi nestihl dát vědět, jelikož řeší litlíkův útěk ze školy. Byla to situace, kdy litlík byl v té době svěřen otci, avšak chtěl za svou matkou, proto to řešil těmito způsoby. Tím pádem schůzka neproběhla. A dobrovolníka to může jistým způsobem zamrzet. Vím, že jsem byla trošku zklamáná a věděla jsem, že program Pět P ani já v tu chvíli nic nezmůžeme.“

Výzkumník: „Změnily se nějak tvé pocity, hodnoty či postoje účasti v programu Pět P?“

Respondent č. 3: „Určitě jsem se za ty roky působení v programu posunula. Od mala jsem byla vedena k pomoci druhým. Možná si díky programu více vážím toho, co mám. Neberu vše automaticky, mám větší nadhled, uvědomuji si věci víc do hloubky. V programu Pět P působí spousta rodin a dětí, kterým je potřeba se věnovat. Avšak dobrovolník nezmůže vše. Není to odborník, ale může dát doporučení. Pak už to záleží na té rodině. Také si uvědomuji, jak je důležité se dítěti věnovat. Proto až jednou v budoucnu budu mít své vlastní, chci jim jít příkladem a vytvářet pro ně zdravé zázemí.“

Výzkumník: „Co pro Tebe znamená být dobrovolníkem v programu Pět P?“

Respondent č. 3: „Je to určitá zodpovědnost. Dobrovolník musí chodit na supervize, na schůzky s litlíkem. Cítím, že jsem celek něčeho většího. A určitě by bylo pro program

velkým přínosem, kdyby se ještě více rozrostl, kdyby se o něm dozvěděl co největší počet lidí.“

Výzkumník: „*Jak bys popsala nebo charakterizovala Tvůj vztah k litlíkovi?*“

Respondent č. 3: „*Jedná se o vztah založený na přátelství, vzájemné důvěře, respektu a nastavených pravidel a mantinelů.*“

Výzkumník: „*Čím si myslíš, že Ti dobrovolnictví v programu Pět P prospělo z hlediska tvé vlastní osobnosti? Co sis osvojila, naučila, dozvěděla nového, co Tě překvapilo?*“

Respondent č. 3: „*Osvojila jsem si, že přístup ke každému dítěti může být jiný. Je nutné brát ohledy na jeho názory a potřeby, neboť každé dítě je svým způsobem v něčem odlišné. V programu Pět P se objevují jak děti ze sociálně slabších rodin, které nemají kamaráda, či mají problémy ve škole, ale jsou to i děti s různým omezením či handicapem... co se týká supervize, připadá mi, že každá supervize, každé setkání mě něčím obohatí. Velice uznávám naši paní supervizorku a ráda poslouchám její názory a zkušenosti. Vždy mne potěší, jak jsou v programu Pět P všichni vstřícní. Na supervizích člověk cítí porozumění, může se svěřit a nemusí se stydět před ostatními. Proto každé setkání v programu je pro mě velkým přínosem.*“

Výzkumník: „*Myslíš, že Ti dobrovolnictví v Pět P pomohlo zlepšit komunikační dovednosti?*“

Respondent č. 3: „*V jisté míře určitě ano. S každým litlíkem je komunikační způsob odlišný. Mnohdy se stane, že dítě příliš nemluví a dobrovolník musí nacházet jiné možnosti komunikace a je krásné po čase vidět posun u dítěte, kdy se například z uzavřeného dítěte, které se příliš nevyjadřuje, stane dítě, které se již umí vyjádřit, co by chtělo dělat, jak se cítí, co ho trápí. Já jsem se například díky supervizím naučila lépe vyjadřovat nejen své pocity.*“

Výzkumník: „*Osvojila sis nebo prohloubily se Tvé znalosti v oblasti sociálně znevýhodněných dětí a rodin, sociálních služeb vlivem účasti v programu Pět P?*“

Respondent č. 3: „*Vzhledem k odlišným podmínkám dětí ze sociálně slabého prostředí je to samozřejmostí. Ve škole bereme spíše jen teorii, tady jsem si to mohla zažít v praxi. Poznat různé typy lidí, dětí. Setkat se s jejich příběhy.*“

Výzkumník: „*Přemýšlela jsi někdy o tom, jak by se ještě jinak dala zlepšit situace tvého litlíka a jeho rodiny?*“

Respondent č. 3: „Dobrovolník by se měl v určitých věcech oprostít od vlivu rodiny. Zaměřit se především na dítě, jak on mu může pomoci a jít příkladem. Ví, že program Pět P se do jisté míry zabývá i situací v rodině. Především je důležitá spolupráce se sociální pracovníci, která má určitou rodinu na starost a řeší ty věci. Program jim může zajistit pouze dobrovolníka a bezpečné schůzky, přátelství a akce programu, kterých se mnohdy mohou účastnit i rodiče litlíků. Program spolupracuje i s OSPODEM... klíčová pracovnice dítěte mi v tom radí, ona je víc v kontaktu s tou rodinou a ví, kde je tam problém. Já jako dobrovolník neovlivním, z jakého prostředí dítě pochází. Můžu ho podpořit, věnovat mu svůj čas, podat mu pomocnou ruku, dát doporučení. Avšak vždy záleží především na té rodině, zda chce změnit k lepšímu svou současnou situaci a usnadnit tak dětem život.“

Výzkumník: „Inspiruje Tě dobrovolnictví v programu Pět P z hlediska tvého budoucího povolání nebo podnikání? Získala jsi nějaké praktické zkušenosti pro svoji budoucí profesi?“

Respondent č. 3: „Toto dobrovolnictví je pro mě osobním přínosem, neboť se setkávám s různými situacemi v rodinách. Poznávám nové přístupy a metody pro práci s dětmi. Člověk si to může vyzkoušet v praxi a zjistit, co by ho v budoucnu mohlo bavit a naplňovat. Jelikož studuji sociální pedagogiku, tak se mi tato praxe může hodit pro můj budoucí profesní rozvoj.“

Výzkumník: „Vnímáš povinnou supervizi za přínosnou a v čem?“

Respondent č. 3: „Na supervize chodím ráda, vždy se dozvídám něco nového, poslechnu si příběhy ostatních dobrovolníků s jejich litlíky a motivuje mě to k reakcím. Supervize jsou pro mě přínosné, jelikož děláme nácvik dovedností s litlíkem, nácvik komunikačních dovedností, relaxační techniky nebo se zabýváme poznáváním sebe sama a rozvojem osobnosti.“

Výzkumník: „Mohla bys identifikovat a popsat, jaké dovednosti a znalosti sis osvojila v průběhu dobrovolnické služby v programu Pět P?“

Respondent č. 3: „Trpělivost, naslouchání, klidná a rozvázná reakce. Díky různým cvičením, které nacvičujeme, si zlepšujeme nejen komunikační dovednosti. Budujeme důvěru, učíme se dělat kompromisy, respektu k ostatním. Důležitá je si myslím právě ta trpělivost, kterou tyto děti potřebují nejvíce – trpělivost a pochopení. Kdy je důležité umět se vžít do role litlíka a vycítit, co nejvíc potřebuje. Vytvářet pro něj program, zaměřit se na to, co v danou chvíli bude pro něj největším přínosem.“

Výzkumník: „Myslíš, že Ti dobrovolnictví v Pět P pomohlo orientovat se lépe v situaci druhých, plánovat možný postup?“

Respondent č. 3: „To samo vyplývá již ze samotné podstaty dobrovolnictví. Já se snažím konzultovat vše s koordinátorkou, či supervizorkou. Nemám strach se na cokoli zeptat, v životě se stále učíme. Dříve jsem byla v kontaktu i se sociální pracovnící, která měla na starost rodinu litlika... mohla jsem konzultovat možné postupy i s ní. Dobrovolnický program mi v jisté míře pomohl lépe se orientovat v situaci druhých a organizovat si čas. Avšak mnohokrát jsem měla naplánovaný postup, jak dále budu pracovat s dítětem, ale vždy záleží především na té jeho rodině, jaký k tomu ona celému má přístup, zda mají zájem o účast v programu či ne... do ničeho je nutit nemůžeme... my si všichni, teda ti dlouhodobí s koordinátorkou tykáme,... je úžasná,... pořádáme společné akce... třeba opékání špekáčků tady na Jižních Svazích nebo před Vánoci máme společné tvoření ozdob... taky jezdíme na výlety, byli jsme na farmě, kde měli koníky, to se všem moc líbilo,... jsme parťáci... ráda chodím na společné setkání.“

PŘÍLOHA P III: TRANSKRIPCE ROZHOVORU – RESPONDENT Č. 4 – KOORDINÁTORKA

Výzkumník: *„Jsem ráda, že jste si na mě udělala čas. Měly bychom si povídat o dobrovolnictví v Pět P. Nejprve by mě ale zajímalo, zda souhlasíte s nahráváním rozhovoru.“*

Respondent č. 4: *„Ano, souhlasím.“*

Výzkumník: *„Celý rozhovor je anonymní. Nikde nebudu uvádět Vaše jméno.“*

Respondent č. 4: *„Ano, souhlasím.“*

Výzkumník: *„Nejprve něco o začátcích programu Pět P ve Zlíně, jak dlouho již působíte jako koordinátorka programu?“*

Respondent č. 4: *„Tak dobrý den, já se jmenuji a působím jako koordinátorka programu Pět P ve Zlíně od roku 2005 a vznikli jsme pod SVP Domek, program Pět P je ve Zlíně od roku 2001. Zprvu do tohoto programu vstupovaly děti, které prošly ambulantně nebo pobytově Střediskem výchovné péče. Dobrovolníci jim pomáhali při tom přechodu ze SVP.“*

Výzkumník: *„Jakým způsobem se vám daří nábor dobrovolníků, a kdo má o tuto činnost nejvíce zájem?“*

Respondent č. 4: *„Tak do toho roku 2010 se mi zdá, byla ta práce taková jednodušší, jelikož ti dobrovolníci jakoby s větší chutí, s větší aktivitou vstupovali do programu, dnes mají mladí spoustu volného času, hlavně studenti, kteří jsou tu ubytováni ve Zlíně. Mám vysledované, že ti, kteří si ještě berou různé brigády, jako přivýdělek, se mi do programu hlásí,... jakoby jsou více aktivní a chtějí ke škole něco z praxe. Takže to není ani tak o nedostatku volného času, ale o tom, aby překonali tak trochu svoji lenost, ti aktivní, co mají brigádu k vysoké škole, třeba působí ještě v jiných organizacích jako dobrovolníci. Prostě mají zájem o různé činnosti v sociální sféře. To mě moc těší, ráda s nimi pracuji, protože ta jejich aktivita, nadšení se přenáší i na děti. No a k tomu vlastnímu náboru, no do středních škol, tam se nedostanu vůbec a na VŠ je to taky těžké představit studentům ten program, ale občas je mi umožněno tam prezentovat, za to jsem upřímně ráda, protože ti studenti si myslím..., když pak začnou být dobrovolníky v Pět P, je to vlastně jejich první pedagogická zkušenost.“*

„Jinak více se mi teď hlásí do programu mladí lidé, kteří program znají nebo jim stávající dobrovolníci program doporučí, tak... je to na doporučení. Mladí se rádi setkávají, jsou to partáci, získají nové kontakty, seznámí se spolu. A ti dlouhodobí, tak si myslím, že opravdu hraje roli to jejich nastavení na pomoc druhým, taková ta vstřícnost a ochota pomáhat ostatním, ... jsou úžasní... cítím se mezi nimi taky skvěle.“

Výzkumník: *„Jaký myslíte, má tato činnost vliv na osobní a profesní rozvoj dobrovolníků?“*

Respondent č. 4: *„No tak máme dobrovolníky, kteří nemají svoji profesi vysloveně sociálně zaměřenou, ale určitě si udělají představu do budoucna na výchovu dětí, zlepšují si komunikační schopnosti s dětmi i s odborníky, naučí se přizpůsobit tu komunikaci věku toho dítěte, naslouchat mu, ... udržovat navázaný vztah, podporovat to dítě, velice totiž zvedají to sebevědomí dítěte, ... naučí ho mnohdy komunikovat s ostatními, zbavit se trémy, ... a je pak vidět, že z toho, z té svojí práce mají dobrý pocit, taky je to hodně o naslouchání, protože jsou to i mentálně postižené děti, taky si musí i organizovat svůj čas, plánovat schůzky, dělat zápisky ze schůzek, jsou zodpovědnější, umí vyjádřit své pocity, co tak mě ještě napadá... vlastně hodnotí pokroky, posun toho dítěte i vlastní sebereflexi umí vyjádřit, lépe se tak orientují sami v sobě, myslím, že jim to přináší radost, tak jako i mně, je to v dnešní době smysluplné, pomáhat. Mají nové znalosti díky, taky díky supervizi, tam se dozví hodně o sociálních problémech rodin a výchově a komunikaci s dítětem i rodinou. No pro vlastní profesi – organizovat si čas, pracovat systematicky, myslím tím, vést ty zápisky, nezbytné papírování a administrativu, a taky takové sdílení s ostatními dobrovolníky – kolegy, taková týmová práce během supervize. Myslím taky, že je to o překonání vlastního individualismu, a dnes to je fakt potřebné. No mají vlastně takovou praxi do života a do práce.“*

Výzkumník: *„Jaké předpoklady by měl dobrovolník mít při vstupu do programu a jaký vidíte jejich osobní a profesní rozvoj po letech?“*

Respondent č. 4: *„Vyzráli, jedním slovem dospěli, udělali si takový náhled na život, já s nimi trávím hodně času, vidí, že ten život není tak jednoduchý, jednotvárný... vidí, co to dítě musí prožívat, jsou zodpovědnější, komunikativní a odnáší si zkušenosti – to dítě jim taky hodně dá. Při vstupu do programu? Tak jednoznačně slušnost, oni to dítě mnohdy i učí základním pravidlům chování, poděkovat, poprosit. Pak taky nadšení, ne aby se snažil vychovávat to dítě, jeho role je podpůrná, ... oni jsou mu vlastně příkladem, vzorem,*

proto musí jednat slušně s ostatními, to dítě to vnímá, taky bych řekla taková radostnost a optimismus, otevřenost, děti mají rádi vtipy, uvolňuje je to, a hlavně nesmí mít žádné závislosti, to se odhalí při psychologických testech.“

PŘÍLOHA P IV: TRANSKRIPCE ROZHOVORU – RESPONDENT Č. 5

Výzkumník: „Dobrý den, jmenuji se Zachovalová, jsem ráda, že jste si na mě udělal čas. Můžeme si tykat?“ „Ano.“ „Měli bychom si povídat o dobrovolnictví v Pět P. Nejprve by mě ale zajímalo, zda souhlasíš s nahráváním rozhovoru.“

Respondent č. 5: „Ano, souhlasím.“

Výzkumník: „Celý rozhovor je anonymní. Nikde nebudu uvádět tvé jméno.“

Respondent č. 5: „Ano, souhlasím.“

Výzkumník: „Nejprve prosím něco o Tobě, jaké máš rodinné zázemí, kolik máš sourozenců?“

Respondent č. 5: „Je mi 20 let, mám 5 sourozenců, rodiče spolu momentálně nežijí, můžu říci, že jsem měl šťastné dětství... že nás dobře vychovali.“

Výzkumník: „Jaký obor studuješ, nebo v jakém oboru již pracuješ?“

Respondent č. 5: „Aktuálně studuji třetím rokem bakalářské studium v oboru Sociální pedagogika na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně, kombinovaně, a pracuji v gastronomii.“

Výzkumník: „Proč jsi se zapojil do programu Pět P a jak dlouho už jsi dobrovolníkem?“

Respondent č. 5: „Dostal jsem se k tomu přes SVP Domek ve Zlíně, tam jsem se o tom dozvěděl, chtěl jsem svůj čas využít smysluplným způsobem, nějak pomáhat, taky bych chtěl změnit práci, dělat v sociální oblasti, už dělám dobrovolníka 4 roky a mám furt jednoho stejného kluka, je mu 13 let.“ „Říkal jsem si, no... že teda potřebuji dělat něco, co má smysl, ... myslím pro druhé...“

Výzkumník: „Jaký máš názor na tento program? V čem je pro Tebe přitažlivý a obohacující?“

Respondent č. 5: „Jo tak, myslím, že je hodně přínosný... je to prostě smysluplná činnost... jsem rád, že můžu být jeho součástí.“

Výzkumník: „Cítíš odpovědnost za navázaný vztah s litlíkem?“

Respondent č. 5: „Jo, určitě... cítím odpovědnost za svého litlíka, ten náš vztah byl poměrně specifický, myslím, že to nějakou dobu trvalo, ale pak jsme se shodli na nějakých aktivitách a posouvali se dál a dál... po nějaké době už byl ten náš vztah prostě jako, velmi blízký, přirozený, bezprostřední a dnes už před sebou... není tam vůbec žádná přetvářka

a nic podobného, ale samozřejmě to zabralo čas, jako je na tom třeba pracovat, protože než jsem si uvědomil, že nejsem jeho vychovatel, rodič a nechci ho poučovat, ale jsem jeho starší kamarád, něco jako brácha, a tak.“

Výzkumník: *„Objevil jsi sám u sebe v průběhu působení v programu nějaké pozitivní změny tvé osobnosti?“*

Respondent č. 5: *„Myslím si, že tam mohl být nějaký vliv, neřeknu přímo, ale myslím, že některé situace mě dost poučily, ty byly složité. Myslím, že mě to posunulo, určitě, ... protože jsem se musel naučit jednat s ním určitým způsobem, nastavit nějaké hranice, jako meze a nenechat sebou úplně lomcovat, nic takového...“*

Výzkumník: *„Musel jsi něco překonávat, co Ti dělalo největší potíže, vadilo Ti něco, nějaké povinnosti?“*

Respondent č. 5: *„Tak, ano, bylo období, že jsem měl zkušenost takovou, že on nepřišel na tu schůzku, buď zapomněl nebo něco, což ve mně vyvolalo... já jsem tam čekal v zimě půl hodiny. To ve mně nevyvolalo úplně dobré pocity. No, a když je moc učení a hodně toho v práci a pak jít ještě na schůzku... ale tak už si to v podstatě nastavujeme tak, že schůzka probíhá, když oba chceme, máme čas... no a ta povinná administrativa, je to nutné, když se pracuje s dětmi, chápu to, vyplňujeme spoustu dotazníků.“*

Výzkumník: *„Co pro Tebe znamená být dobrovolníkem v programu Pět P?“*

Respondent č. 5: *„Je to pro mě smysluplná činnost.“*

Výzkumník: *„Jak bys popsal nebo charakterizoval Tvůj vztah k litlíkovi?“*

Respondent č. 3: *„Je to kamarád, skoro jako brácha, myslím, že budeme spolu v kontaktu, i když už nebude v programu.“*

Výzkumník: *„Čím si myslíš, že Ti dobrovolnictví v programu Pět P prospělo z hlediska tvé vlastní osobnosti? Co sis osvojil, naučil, dozvěděl nového, co Tě překvapilo?“*

Respondent č. 5: *„Myslím si, že díky supervizi jsem se hodně dozvěděl, zlepšil jsem si komunikační dovednosti, umím někomu nastavit hranice, ale laskavě... myslím, že se vzájemně více respektujeme. Ty hranice – nepoužíváme vulgarismy, snažím se ale nebýt autoritativní.“*

Výzkumník: *„Myslíš, že Ti dobrovolnictví v Pět P pomohlo zlepšit komunikační dovednosti?“*

Respondent č. 5: „Snažím se s ním komunikovat jako kamarád, ale bez vulgarismů, on ty pravidla dodržuje, myslím, že dovedu mu více naslouchat, on to potřebuje, rád povídá a vidí, že ho poslouchám.“

Výzkumník: „Osvojis, nebo prohloubily se Tvé znalosti v oblasti sociálně znevýhodněných dětí a rodin, sociálních služeb vlivem účasti v programu Pět P?“

Respondent č. 5: „Tím, že slyšíme i příběhy ostatních dobrovolníků a litlíků a jejich rodin, je to fakt poučné, tak se hodně učíme reagovat na různé situace, máme ten výcvik... jsou tam taky děti s poruchou autistického spektra, je to praxe.“

Výzkumník: „Přemýšlel jsi někdy o tom, jak by se ještě jinak dala zlepšit situace tvého litlíka a jeho rodiny?“

Respondent č. 5: „Tak slyšel jsem hodně příběhů, a jak to řeší odborníci – supervizorka a sociální pracovníci, já můžu akorát být jeho kamarád, opora, může mi vždycky zavolat, když potřebuje.“

Výzkumník: „Inspiruje Tě dobrovolnictví v programu Pět P z hlediska tvého budoucího povolání nebo podnikání? Získal jsi nějaké praktické zkušenosti pro svoji budoucí profesi?“

Respondent č. 5: „Tak to určitě, protože chci změnit svou nynější profesi, až dostuduju, a dobrovolnictví mi hodně dalo, chci se zaměřit a pracovat s mládeží, a hlavně vlastně na takové, kteří mají nějaké problémy v životě, poruchy chování, rád bych pracovat v dětském domově, případně v SVP nebo diagnostickém ústavu.“

Výzkumník: „Vnímáš povinnou supervizi za přínosnou a v čem?“

Respondent č. 5: „Jo tak supervize jsou naprosto super, parádní, jsem tam naprosto spokojen a naše paní supervizorka je skvělá, používá skvělé metody, střídá je, to znamená, někdy je to forma muzikoterapie, ona pracuje s prvky dramaterapie, hraní rolí, nebo někdy jsou to takové otevřené konzultace, kdy si jako povídáme, sdílíme, ona je schopna vytvořit příjemné prostředí, ona je jedním z mých vzorů – jako pedagogických, takže jako supervize jsou za mě úplně, moc, moc fajn.“

Výzkumník: „Mohl bys identifikovat a popsat, jaké dovednosti a znalosti sis osvojis v průběhu dobrovolnické služby v programu Pět P?“

Respondent č. 5: „Tak jsem určitě trpělivější a umím více naslouchat, taky se snažím vytvářet příjemnou a klidnou atmosféru.“