

Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta

Katedra sociální práce

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Michaela Dopitová

**Postavení dobrovolníka v rámci organizované formy
dobrovolnictví a jeho přínos do vztahu s klientem.**

**The Position of Volunteer in the Organize form of
Volunteering and His Value for the Relationship
with the Client**

Praha 2013

Vedoucí práce: PhDr. Jaroslava Šťastná, Ph.D.

Poděkování

V první řadě bych ráda poděkovala paní dr. Jaroslavě Šťastné, vedoucí své bakalářské práce, za její trpělivost, ochotu, slova povzbuzení a podnětné připomínky.

Rovněž chci poděkovat pracovním organizace Lata, se kterými jsem obsah práce pravidelně konzultovala a jejichž poznámky a komentáře mi byly nápomocné a výrazně přispěly k výsledné podobě bakalářské práce.

V neposlední řadě chci vyjádřit dík dobrovolníkům a dobrovolnicím, kteří byli ochotni podělit se o své zkušenosti a postoje, a tím umožnili realizovat praktickou část práce.

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracoval/a samostatně, že jsem řádně citoval/a všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 9. 6. 2013

.....
Michaela Dopitová

Abstrakt

Práce se zaměřuje na dobrovolníky působící v sociálních službách v rámci organizované formy dobrovolnictví a je složena z teoretické a praktické části.

Teoretická část se věnuje zejména dobrovolnictví v sociálních službách a práci s dobrovolníky v rámci řízeného dobrovolnictví.

Praktická část mapuje postoje dobrovolníků vybrané organizace a odpovídá především na otázky: Zda je pro dobrovolníky řízené dobrovolnictví spíše oporou, či zatěžující povinností. Zda dobrovolníci vidí ve své práci s klientem výsledky a jak vnímají dobrovolníci prvky řízeného dobrovolnictví ve vztahu s klientem. Výzkumné otázky jsou zodpovídaný prostřednictvím kvalitativní (rozhovory) i kvantitativní (dotazníkové šetření) metodologie.

Klíčová slova

dobrovolnictví, dobrovolníci, řízené dobrovolnictví, dobrovolnictví v sociálních službách, pozice dobrovolníka, vztah klienta a dobrovolníka, Lata

Abstract

The work focuses on the organized form of volunteering in social services.

Theoretical part is concerned with the phenomenon of volunteering in social services and organized forms of work with volunteers

Practical part focuses on the attitude of volunteers themselves towards selected organization and the work they perform within the organization and answers following questions: Is organized volunteering helpful or is it rather a burdening obligation? Can volunteers see results of their work with a client? How does organized form of volunteering affects the work with the client and do volunteers appreciate this form as a way of improving their work with the client? The research is conducted mainly by doing interviews and via questionnaires.

Keywords

volunteering, volunteers, organize form of volunteering, volunteering in social services, the position of volunteer, relationship between client and volunteer, Lata

Obsah

ÚVOD	8
1 DOBROVOLNICTVÍ OBECNĚ	10
1.1 Definice dobrovolnictví.....	10
1.2 Modely dobrovolnictví.....	11
1.3 Kdo je dobrovolník?.....	12
1.4 Stručný vývoj dobročinnosti v ČR	13
2 DOBROVOLNICTVÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	15
2.1 Co dělají dobrovolníci?	15
2.2 Přínos dobrovolníka.....	15
2.3 Legislativa – dobrovolnictví v sociálních službách	17
2.4 Trendy dobrovolnictví v sociálních službách – profesionalizace dobrovolnictví	18
3 PRÁCE S DOBROVOLNÍKY V RÁMCI MANAŽERSKY ŘÍZENÉHO DOBROVOLNICTVÍ (ORGANIZOVANÉ FORMY DOBROVOLNICTVÍ)	20
3.1 Přípravy před zahájením dobrovolnického programu	20
3.2 Koordinátor dobrovolníků	21
3.3 Práce s dobrovolníky před zahájením výkonu dobrovolnické činnosti	22
3.3.1 Získávání dobrovolníků	22
3.3.2 Výběr dobrovolníků	22
3.3.3 Výcvik dobrovolníků	23
3.3.4 Formální náležitosti	24
3.4 Práce s dobrovolníky během výkonu dobrovolnické činnosti	25
3.4.1 Vedení dobrovolníků (ocenění, hodnocení, práce s motivací)	25
3.4.2 Supervize	27
4 PŘÍKLAD DOBROVOLNICTVÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH – MENTORINGOVÉ PROGRAMY	28
4.1 Charakteristika mentoringových programů	28
4.2 Práce s dobrovolníky v rámci mentoringového programu.....	29
5 CÍLE VÝZKUMU A HYPOTÉZY	31
6 METODY A POSTUP VÝZKUMU	33
6.1 Rozhovor	33
6.1.1 Rámcová analýza	33
6.2 Dotazník.....	34
7 CHARAKTERISTIKA ZKOUMANÉHO SOUBORU	35
7.1 Lata, o.s.	35

8	VÝSTUPY VÝZKUMU	37
8.1	Rámcová analýza	37
8.1.1	Dobrovolník	37
8.1.2	Dobrovolník a řízení dobrovolnictví	38
8.1.3	Dobrovolník a práce s klientem	40
8.1.4	Dobrovolník, prvky řízeného dobrovolnictví a práce s klientem	41
8.2	Dotazník.....	43
8.2.1	Hypotéza 1.....	44
8.2.2	Hypotéza 2.....	47
8.2.3	Hypotéza 3.....	48
8.2.4	Hypotéza 4.....	49
8.2.5	Hypotéza 5.....	49
8.2.6	Hypotéza 6.....	50
8.2.7	Hypotéza 7.....	51
8.2.8	Hypotéza 8.....	52
8.2.9	Hypotéza 9.....	53
8.2.10	Interpretace výsledků	53
	ZÁVĚR.....	55
	POUŽITÉ ZDROJE:	57
	Literatura:.....	57
	Internetové zdroje:.....	58
	Právní předpisy.....	59
	SEZNAM GRAFŮ:	60
	SEZNAM TABULEK:	60
	SEZNAM PŘÍLOH:.....	61
	Příloha A: Okruh otázek - předvýzkum	I
	Příloha B: Rámcová analýza	II
	Příloha C: Dotazník	X

ÚVOD

Dobrovolnictví hraje v občanské společnosti důležitou roli. Dobrovolníci jsou aktivní v mnoha oblastech života, například v oblasti humanitární, životního prostředí či v sociálně zdravotních službách. Od druhé poloviny devadesátých let na našem území dochází k postupnému rozvoji organizovaného (= řízeného) dobrovolnictví a v současné době již existuje mnoho, převážně neziskových organizací, jež realizují dobrovolnické programy fungující na principu manažerského řízení. Jednou z nejvýraznějších oblastí, kde je tento styl dobrovolnictví uplatňován, jsou sociální a zdravotní služby. Bakalářská práce je pak zaměřena na dobrovolníky působící právě v sociální oblasti, jež jsou manažersky řízeny.

Téma bylo zvoleno především proto, že autorka považuje organizované dobrovolnictví pro oblast sociálních služeb za důležité a hodné pozornosti, zároveň se jedná spíše o novější trend, který nebyl ještě dostatečně zmapovaný. Další faktorem, jež přispěl k volbě tohoto tématu, je zkušenost autorky s řízeným dobrovolnictvím v sociálních službách (Autorka působila dva roky jako dobrovolnice v organizaci Lata).

Cílem bakalářské práce je zmapovat práci dobrovolníků působících v sociálních službách v rámci organizované formy dobrovolnictví. Důraz je kladen především na řízené dobrovolnictví, na přínos dobrovolníků pro klienta a možný vliv řízeného dobrovolnictví na práci s klientem. Práce je složena z teoretické a praktické části.

V teoretické části je pozornost věnována nejprve dobrovolnictví obecně (například jeho definici či vývoji dobročinnosti v České republice), dále dobrovolníkům působícím v sociálních službách (nastiňuje například přínos dobrovolníků či legislativní ukotvení dobrovolnictví v sociálních službách). Pak již práce pokračuje představením práce s dobrovolníky v rámci organizované formy dobrovolnictví a na závěr teoretické části je uveden konkrétní příklad dobrovolnictví v sociálních službách – mentoringové programy. Tento typ dobrovolnictví byl vybrán úmyslně vzhledem k tomu, že výzkum práce je realizován v organizaci fungující na základě mentoringových vztahů.

Praktická část práce je zaměřena na postoje dobrovolníků působících v organizaci Lata, tedy dobrovolníků, jež pracují v sociálních službách (v přímé práci s klientem), a zároveň jsou profesionálně vedeni pracovníky organizace. Mezi základní otázky, na které chce praktická část odpovědět, patří: Považují dobrovolníci řízené dobrovolnictví za důležité pro práci s klientem? Je pro ně spíše podporou a pomocí, či zatěžující povinností? Cítí se dobrovolníci ocenění za svou práci? Vidí ve své práci s klientem nějaký efekt? Co pokládají za pozitivní přínos dobrovolnické činnosti pro klienta? Mají prvky organizovaného dobrovolnictví vliv na

jejich práci s klientem či vnímání své efektivity? Otázky budou zodpovězeny prostřednictvím předvýzkumu formou rozhovorů, a dále dotazníkovým šetřením.

K dobrovolnictví a profesionálnímu dobrovolnictví vyšlo několik knih, jež se staly výchozím bodem pro bakalářskou práci. Zmínit je třeba zejména knihy *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice* (Frič a kol., 2001), *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích* (Tošner, Sozanská, 2006), *Mentoring: Výchova k profesionálnímu dobrovolnictví* (2010) a *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století* (2010). Konkrétně tématu dobrovolnictví v sociální práci se věnoval jeden díl časopisu *Sociální práce/ Sociální práce (Sociální práce/Sociální práce: Dobrovolnictví a sociální práce*, 2011), a také kapitola *Dobrovolnická práce* v knize *Metody a řízení sociální práce* (Matoušek, 2003). Organizaci Lata se pak věnovalo několik závěrečných prací, mezi nejnovější z nich patří diplomová práce *Spolupráce dobrovolníka, klienta a o.s. Lata-Programy pro ohroženou mládež* (Kniha, 2012), zaměřená na popis dobrovolnické práce v oblasti etopédie či bakalářská práce *Supervize v pomáhajících profesích* (Šestáková, 2012).

Ambicí bakalářské práce je poukázat na to, jak může vypadat konkrétní praxe profesionálního dobrovolnictví v sociálních službách, a přispět tak k rozšíření poznatků o této problematice.

1 DOBROVOLNICTVÍ OBECNĚ

V práci bude pozornost zaměřena na dobrovolníky v sociálních službách. Zpočátku je ale nutné věnovat se dobrovolnictví obecně. První kapitola bude zaměřena na to, co je to dobrovolnictví, jaké jsou jeho typické znaky, na rozdíl mezi formálním a neformálním dobrovolnictvím, dále na osobu dobrovolníka či stručnou historii dobrovolnictví na našem území.

1.1 Definice dobrovolnictví

Dle definice Oldřicha Matouška (2008, s. 49) je dobrovolnictví „*neplacená a nekariéerní činnost, kterou lidé provádějí proto, aby pomohli svým bližním, komunitě nebo společnosti.*“ Tošner, Sozanská (2006, s. 18) zdůrazňují, že dobrovolnictví není obětí, ale mělo by být projevem občanské zralosti. S Matouškem se pak shodují v tom, že je dobrovolnictví prospěšné oběma stranám, tedy jak pro dobrovolníka, tak pro toho, v jehož prospěch je konkrétní činnost vykonávána.

Dobrovolnictví bývá dále rozlišováno na tzv. občanskou výpomoc (popř. sousedskou výpomoc), dobrovolnictví vzájemně prospěšné a dobrovolnictví veřejně (či obecně) prospěšné. Občanskou výpomocí se rozumí výpomoc v rámci rodiny a blízkého okolí. Za dobrovolnictví vzájemně prospěšné je považováno dobrovolnictví probíhající v rámci komunity, kde jednotlivci sdílejí osobní zájmy například za účelem sportu, rekreace a dalších aktivit. Poslední skupinou jsou pak dobrovolníci věnující svůj čas a schopnosti veřejně prospěšné činnosti. A právě tento typ dobrovolnictví bývá obvykle realizován neziskovými organizacemi či v zařízení sociálních a zdravotních služeb (Matoušek, 2008; Tošner, Křížová, 2011; Tošner, Sozanská, 2006).

Dekker, Halman (2003, s. 1-2) hovoří o třech až čtyřech znacích, jež se objevují v definicích dobrovolnictví po celém světě: dobrovolnictví je nepovinné, neplacené, konané ve prospěch ostatních a dle některých definic je také organizované. Autoři jednotlivé prvky rozvádějí a upozorňují na možné sporné oblasti. Ukazují, že ačkoli je svobodná volba považována za charakteristiku dobrovolnictví, existují situace, za kterých je výkon dobrovolné činnosti obtížné odmítnout (např. veřejně prospěšné práce jako alternativa za trest odnětí svobody, dobrovolnictví studentů pro získání potřebné atestace ve škole, dobrovolnictví pro získání nutných zkušeností pro budoucí výkon pracovní činnosti či dobrovolnictví jako prostředek reintegrace dlouhodobě nezaměstnaných). Dále nastiňují otázku, zda jde o dobrovolnou činnost v případě, kdy daná osoba chápe dobrovolnictví jako svoji morální či náboženskou povinnost, nebo když vykonává dobrovolnou činnost, aby se

vyhnul sociální exkluzi a izolaci. Také to, že dobrovolník vykonává práci zdarma, je považováno za jeden z klíčových faktorů dobrovolnictví. Autoři nás ve své knize ale upozorňují na to, že je dnes běžnou praxí vyplácet dobrovolníkům náhrady výdajů, případně je ocenit menším darem materiálního charakteru, a poukazují na to, že tato praxe může vést k postupnému akceptování dobrovolné práce za určitou nižší finanční hodnotu a k přeformulování kritéria, že dobrovolníkovi nemají být vypláceny žádné peníze, ve prospěch tvrzení, že dobrovolnictví je činnost, která není primárně vykonávána za účelem finančního výdělku. Co se týče aspektu, že dobrovolnictví má být konané ve prospěch ostatních, Dekker a Halman konstatují, že některé definice dobrovolnictví jsou striktní ohledně příjemců dobrovolné činnosti a formulují požadavek veřejné prospěšnosti dobrovolnictví. Ohledně posledního zmiňovaného prvku autoři upozorňují, že mnoho definic vůbec nezahrnuje neorganizované, neformální dobrovolnictví.

1.2 Modely dobrovolnictví

Čím se vyznačuje formální a neformální dobrovolnictví? Neformální dobrovolnictví lze charakterizovat neformálními vztahy fungujícími především na základě domluvy a důvěry. Dobrovolníci činnost vykonávají bez větší přípravy, jednájí spontánněji na základě intuice a zkušenosti (Frič, 2001). V případě neformálního dobrovolnictví se jedná spíše o soukromé aktivity, které dobrovolníci vykonávají samostatně, ne prostřednictvím organizace, a tyto činnosti mají náhodnější charakter. Neformální dobrovolnictví nebývá obvykle předmětem zájmu výzkumníků a velmi často též není obsaženo v definicích dobrovolnictví (Frič, Pospíšilová, 2010). Pozornost je obvykle zaměřena na dobrovolnictví formální, tedy dobrovolnou činnost realizovanou prostřednictvím organizací, obvykle neziskových, případně za účasti dobrovolnických center (Frič, Pospíšilová, 2010; Tošner, Křížová, 2011). V rámci tohoto typu dobrovolnictví vznikají formálnější vztahy. Dobrovolníci obvykle vykonávají svou činnost na základě písemné smlouvy po předchozí přípravě a dále jsou během výkonu dobrovolnické činnosti v pravidelném kontaktu s pracovníky organizace (Frič, 2001). Také tato práce se bude díky svému zaměření pohybovat v oblasti formálního dobrovolnictví.

S rozdělením na formální a neformální dobrovolnictví pak koresponduje dělení na komunitní a manažersky řízený model dobrovolnictví. V prvním případě dobrovolníci pracují na základě společných zájmů a jsou součástí určitého společenství, jako je církev či dětská organizace. V rámci manažerského modelu jsou dobrovolníci profesionálně vedeni a řízeni.

V současné době dochází k rozvoji právě tohoto typu dobrovolnictví a dokonce vznikl nový obor zabývající se managementem dobrovolnictví (Tošner, Sozanská, 2006).

1.3 Kdo je dobrovolník?

Dobrovolník je člověk, který vykonává dobrovolnickou činnost bez nároku na finanční odměnu. Poskytuje pomoc, své schopnosti a čas ve prospěch ostatních (Matoušek, 2008; Tošner, Sozanská, 2006). A kdo se obvykle stává dobrovolníkem? Dříve než bude zodpovězena tato otázka, je třeba poznamenat, že pozornost bude zaměřena především na dobrovolníky pracující v rámci veřejně prospěšného dobrovolnictví.

Frič (2001, s. 105), který se ve svém výzkumu zajímá o dobrovolníky v neziskových organizacích, zdůrazňuje, že každá organizace je specifická, realizuje jedinečné dobrovolnické programy, a tudíž přitahuje odlišné dobrovolníky. Některé programy jsou pak také podmíněny určitými kritérii, např. věkem.

Přesto lze stanovit skupiny lidí, kteří se dobrovolníky stávají častěji. Mezi ně lze zařadit především studenty středních a vyšších škol (Frič, 2001; Matoušek, 2003; Tošner, Sozanská, 2006), zejména humanitně zaměřené (Tošner, Sozanská, 2006), a pokud se jedná o dobrovolnictví v sociálních službách, konkrétně studenty pomáhajících profesí, jež se tímto způsobem připravují na výkon budoucího povolání (Matoušek, 2003). Co se týče pohlaví, jsou častěji zmiňované ženy ((Frič, 2001; Matoušek, 2003; Tošner, Sozanská, 2006). Konkrétně již zmiňované studentky humanitních oborů (Tošner, Sozanská, 2006), dále ženy pečující o rodinu a děti, jež se ještě nechystají do práce (Matoušek, 2003), či ženy mezi 50-60 lety (Frič, 2001). V posledním případě jde pravděpodobně o ženy, jejichž děti již odešly z domova, ale ještě nemají vnoučata, jsou stále při síle, a proto se chtějí někde uplatnit. Tošner, Sozanská (2006) upozorňují, že ačkoli v republice převládají mezi dobrovolníky mladí lidé, ve velkých městech tvoří dobrovolníky z poloviny zaměstnaní lidé, z nejrůznějších profesí. Postupně začíná přibývat také dobrovolníků v důchodovém věku (Matoušek, 2003, Tošner, Sozanská, 2006). V neposlední řadě se dobrovolníky stávají lidé, kteří cítí potřebu sociálních kontaktů, jež není v jejich zaměstnání, či životě naplněna (Frič, 2001; Matoušek, 2003).

Dalším zajímavým fenoménem je pak dobrovolnictví osob, které jsou samy znevýhodněny. V tomto případě je dobrovolnictví nástrojem sociální prevence před sociálním vyloučením osob, i prevence sociálně patologických jevů, jež se sociální exkluzí často souvisejí (Slowík, 2011). Nejčastěji se v tomto směru hovoří o dobrovolnictví

nezaměstnaných, kteří se tak cítí užiteční a zároveň si zvyšují výkonem dobrovolnické činnosti kvalifikaci a dovednosti (Matoušek, 2003; Slowík, 2011).

Dle Friče (2011) dochází s celkovými změnami ve společnosti k proměně dobrovolníků, kteří jsou častěji individuálně orientovaní. Dobrovolnická činnost je prostředkem jejich seberealizace, a proto si dobrovolníci pečlivěji vybírají, co budou dělat, požadují větší míru nezávislosti při výkonu dobrovolnické činnosti, což klade vyšší nároky na organizace. Ty se snaží o vstřícný přístup k požadavkům dobrovolníků. Autor dodává, že v současné době tento typ dobrovolníků v české společnosti nepřevládá, upozorňuje ale na to, že s přílivem mladších vzdělanějších dobrovolníků může dojít k jejich rozšíření.

1.4 Stručný vývoj dobročinnosti v ČR

Počátky organizované dobročinnosti můžeme nalézt již ve středověku a její realizace byla úzce spjata s činností církve. Dominantní pozice církve v této oblasti ale postupně slábla, mimo jiné díky příliš okázalému způsobu života duchovních. K prvním výraznějším změnám na našem území došlo s příchodem husitské revoluce, jež měla za následek posílení městského stavu a ztrátu monopolu církve na výkonu dobročinných aktivit. Církev získala svůj vliv zpět až po 200 letech s upevněním mocenské pozice Habsburků v roce 1620. Další výrazné změny lze zaznamenat s příchodem osvícenství, kdy rozhodující vliv získal stát, který ve svých rukou centralizoval sociální péči (Frič, 2001).

K významnému rozvoji občanských aktivit na našem území pak došlo v 19. století. *„Období rozmachu národního vlastenectví (zhruba od r. 1830) přineslo s sebou i nebyvalý nárůst různých občanských asociací, nadací a spolků, které podporovaly rozvoj národní kultury, umění, vědy a vzdělávání.“* (Frič, 2001, s. 23) Po vzniku samostatného Československa se navazovalo na předchozí období, vznikaly další dobrovolné organizace. Ty se staraly například o chudé, nemocné či mládež. Následkem druhé světové války a převzetím moci komunisty roku 1948 byl rozvoj občanského života přerušen (Frič, 2001; Tošner, Sozanská, 2006).

I Během období socialismu nedošlo k úplnému zrušení dobrovolnictví, to fungovalo nadále, ale v jiné podobě, přizpůsobené potřebám komunistické strany. Všechny organizace byly sloučeny do celostátních organizací a centrálně řízeny. Dobrovolnické aktivity měly především propagovat socialistické hodnoty a budovatelské nadšení, později pak sloužily jako prostředek vyjádření požadované loajality k režimu. Dobrovolnictví ztratilo zcela svůj původní smysl a občané ho podstupovali prostě proto, že to od nich režim vyžadoval. Zároveň

ale ani režim si nebyl schopen dobrovolníky zcela podrobit a na lokálních úrovních tak převažovaly v dobrovolnických organizacích obvykle neformální přátelské vztahy a jejich členové se scházeli za účelem zábavy, sportu či rekreace. Tradice komunitního dobrovolnictví byla tedy svým způsobem zachována (Frič, Pospíšilová, 2010).

Přesto lze po roce 1989 zaznamenat klíčové změny, především v oblasti organizované dobrovolné činnosti. S přijetím zákona o sdružování občanů a dalších právních norem dochází k obnovení dříve zrušených organizací a spolků, ale též ke vzniku nových neziskových organizací, které v některých případech fungují právě na činnosti dobrovolníků (Švestková, 2005).

Výrazný nárůst zaznamenaly především organizace zaměřené na sociální a zdravotní služby, životní prostředí a humanitární pomoc. Systematicky se dobrovolnická činnost začala rozvíjet od druhé poloviny 90. let. Začal se budovat nový model formálního dobrovolnictví, vznikl nový typ manažerského řízení dobrovolníků. Roku 1998 byl realizován první dobrovolnický program pro nemocnice. O rok později vzniklo v Praze Národní dobrovolnické centrum Hestia a v následujících letech vznikala další dobrovolnická centra v republice koordinující dobrovolnickou činnost. Roku 2001 byl vyhlášen Mezinárodní rok dobrovolníků, jež měl za následek vznik a rozvoj dalších dobrovolnických center a programů (Frič, Pospíšilová, 2010) Vliv měl pravděpodobně i na přijetí zákona o dobrovolnické službě roku 2002. Rok 2011 se pak stal Evropským rokem dobrovolnictví. „*Obecným záměrem bylo propagovat dobrovolnictví a podpořit úsilí, aby občanské společnosti vytvořily podmínky pro dobrovolnictví po celé Evropské unii.*“ (Barochová, 2011, s. 11)

2 DOBROVOLNICTVÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

2.1 Co dělají dobrovolníci?

Dobrovolníci působí v řadě oblastí. V případě obecně prospěšného dobrovolnictví pracují zejména v humanitárních organizacích, organizacích na ochranu lidských práv, životního prostředí, zaměřených na vzdělávání a také v sociálně zdravotní oblasti (Frič, Pospíšilová, 2010; Tošner, Sozanská, 2006).

V sociální a zdravotní oblasti jsou dobrovolníci hojně využíváni. Dobrovolníci zde nevykonávají práce, jež náleží profesionálům, ale díky spolupráci s odborníky mohou pracovat profesionálně. Až na omezení, že dobrovolníci nemohou vykonávat práci náležící profesionálním pracovníkům, mají široké pole působnosti. Dobrovolníci se věnují individuální práci s klientem (např. ambulantní programy pro děti a mládež), osobní asistenci (např. doprovod), volnočasovým aktivitám pro klienty a společenským činnostem (např. výlety, povídání s klientem, zájmové aktivity), poradenským službám, (např. linka důvěry), či vypomáhají s administrativou a dalšími organizačními činnostmi (Matoušek, 2003; Tošner, Křížová, 2011; Vernerová, Sitárová, 2010).

Dobrovolníci pracují s různými cílovými skupinami. Pokud se podíváme například na adresář pražských organizací, které jsou součástí Koalice dobrovolnických iniciativ, vidíme, že dobrovolníci pracují s nemocnými, se seniory, s mládeží, nevidomými či s osobami s postižením. Mezi organizace, které takto spolupracují s dobrovolníky, patří například Domov a nemocnice svatého Karla Boromejského, Domov Sue Ryder, organizace Lata, Okamžik či Máme otevřeno (Adresář pražských organizací Koalice dobrovolnických iniciativ, 2011; Akreditované organizace pracující s dobrovolníky).

2.2 Přínos dobrovolníka

Dobře fungující dobrovolnický program je obvykle přínosný pro klienty programu, pro organizaci, jež ho realizuje, pro samotného dobrovolníka a obecně pro společnost. Přínos pro společnost spatřují Frič, Pospíšilová (2010, s. 187) v tom, že nahrazuje stát a trh v situacích, na které nestačí. Dobrovolnictví považují za nejlepší alternativu řešení sociálních problémů především díky hodnotám, které jsou s dobrovolnictvím spjaty. Také další publikace Friče (2001, s. 113-114) hovoří o sociálním přínosu dobrovolnictví proto, že šetří finanční prostředky, vede k rozšíření a zkvalitnění služeb, dochází k využití značného

sociálního potenciálu. Dobrovolnictví chápe jako faktor sociální integrace vedoucí k pocitu soudržnosti.

Organizacím dobrovolníci pomáhají plnit jejich poslání, nabízí nové pohledy na řešení problémů, zpětnou vazbu, vnáší do organizace nového ducha, který pomáhá bránit stereotypnímu jednání. Dobrovolníci mohou vykonávat činnosti, které by profesionálové nestíhali realizovat, zároveň nabízí klientům jiný, méně formální vztah než odborníci (Tošner, Sozanská, 2006; Metodika dobrovolnictví v sociálních službách, 2012).

Matoušek (2003, s. 61) spatřuje přínos dobrovolníků zejména v přímé práci s klientem, do které dle jeho názoru vnáší „*nadšení, vysokou angažovanost, pružnost, neformálnost, osobní přístup*“.

Metodika dobrovolnictví v sociálních službách (2012, s. 5), vydaná dobrovolnickým centrem Hestia, upozorňuje na specifika dobrovolnictví v sociálních službách, jež se liší od ostatních oblastí svým rozsahem, klientelou i cílem služby (obvykle zmírnění sociálního vyloučení jedince, jeho zapojení do společnosti či překonání určitého handicapu) a ukazuje, že dobrovolník může hrát v sociálních službách důležitou úlohu. Dobrovolník může být klientovi věkově či mentálně blíže než sociální pracovník a fakt, že není profesionálním pracovníkem, může též přispívat ke snadnějšímu bourání bariér s klientem. Dobrovolník nabízí v některých organizacích odlehčení zaměstnancům, jinde poskytuje nadstandardní služby.

Jaká je úloha dobrovolníků v oblasti sociální práce, byla také jednou z otázek Ankety časopisu Sociální práce/Sociální práce věnovanému dobrovolnictví. Mezi odpovědi patřilo to, že dobrovolníci přináší nový pohled na potřeby klientů, svou životní zkušenost, napomáhají ke zvyšování kvality sociálních služeb, zároveň je třeba mít na paměti, že dobrovolník sociální pracovníky nemá nahrazovat, ale doplňovat (Anketa, 2011, s. 5-6).

Přínos dobrovolníků lze také brát v závislosti na faktu, jak moc je důležitá jejich účast v organizaci. Frič (2001, s. 103) rozděluje v této věci organizace na tři typy. Prvním typem jsou organizace, jejichž činnost je na dobrovolnících závislá, protože se podílejí na hlavní činnosti organizace. V druhém případě dobrovolníci vykonávají některé z činností, jež by jinak museli dělat profesionálové. Dobrovolníci tak snižují náklady organizace a odlehčují práci zaměstnancům. U posledního typu organizace není na dobrovolnících bezprostředně závislá, ale dobrovolnictví napomáhá k naplňování cílů organizace a zkvalitňování služeb.

2.3 Legislativa – dobrovolnictví v sociálních službách

Dobrovolnictví v sociálních službách je upraveno zejména dvěma zákony: zákonem č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Zákon o dobrovolnické službě, který vstoupil v platnost 1. ledna 2003, je prvním právním předpisem v České republice upravujícím dobrovolnictví (Metodika dobrovolnictví, 2012, s. 13). Dobrovolnickou činnost vymezuje v § 2, v odst. 1 a 2 následovně:

§2

(1) Dobrovolnickou službou je činnost, při níž dobrovolník poskytuje

a) pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácím násilím, jakož i pomoc při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase,

b) pomoc při přírodních, ekologických nebo humanitárních katastrofách, při ochraně a zlepšování životního prostředí, při péči o zachování kulturního dědictví, při pořádání kulturních nebo sbírkových charitativních akcí pro osoby uvedené v písmenu a), nebo

c) pomoc při uskutečňování rozvojových programů a v rámci operací, projektů a programů mezinárodních organizací a institucí, včetně mezinárodních nevládních organizací.

(2) Za dobrovolnickou službu uvedenou v odstavci 1 se nepovažuje činnost týkající se uspokojování osobních zájmů, anebo je-li vykonávána v rámci podnikatelské nebo jiné výdělečné činnosti anebo v pracovněprávním vztahu, služebním poměru nebo členském poměru.

(Zákon č.198/2002 Sb, o dobrovolnické službě, § 2, odst. 1 a 2)

Dobrovolníkem může být osoba starší 15 let v případě dobrovolnictví v ČR a starší 18 let v případě dobrovolnictví v zahraničí. Zákon hovoří o organizacích akreditovaných Ministerstvem vnitra. Tyto organizace by měly vybírat dobrovolníky, připravovat je pro výkon dobrovolnické služby, uzavírat s nimi smlouvu o výkonu dobrovolnické činnosti i o odpovědnosti za škodu na majetku nebo zdraví. Dobrovolníkovi nenáleží odměna, zákon mu ale přiznává nárok na náhradu za případné výdaje (Zákon č. 198/2002 Sb.). Akreditace dle zákona o dobrovolnické službě ale není povinná, v tomto směru je organizacím ponechána volnost, zda o akreditaci zažádají, či nikoli (Metodika dobrovolnictví, 2012, s. 13).

Dobrovolnictví v sociálních službách upravuje novela zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, jež nabyla účinnosti 16.10.2007 (Metodika dobrovolnictví, 2012, s. 13-14). Konkrétně je upraveno v § 115, kde se píše, že „*Při poskytování sociálních služeb působí rovněž dobrovolníci za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem*“ (z.č. 108/2006 Sb., § 115, odst. 2). Tímto předpisem je myšlen již zmiňovaný zákon o dobrovolnické službě. I v tomto případě se tak jedná o dobrovolnictví fungující na základě akreditace. Dobrovolnických činností realizovaných mimo zákon o dobrovolnictví se dotýká Stanovisko MPSV (2007) s komentářem Národního dobrovolnického centra Hestia (Stanovisko HESTIA, 2007). Dobrovolník se jak v případě akreditovaného programu, či pracující mimo zákon o dobrovolnictví, řídí občanským zákoníkem a činnost vykonává dle Standardu kvality sociálních služeb č. 9, přílohy č. 2, jež je součástí prováděcí vyhlášky k zákonu o sociálních službách. Tento standard mimo jiné říká:

„ Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje“ (Standard kvality sociálních služeb č. 9, odst. d).

2.4 Trendy dobrovolnictví v sociálních službách – profesionalizace dobrovolnictví

Od druhé poloviny 90. let se u nás postupně rozvíjí nový typ manažerského řízení dobrovolnictví. Činnost dobrovolníků začala být častěji organizována a fungovat na profesionálním základě.

Čím se vyznačuje profesionalizace dobrovolnictví? Tošner, Sozanská (2006, s. 69 - 71) ji chápou tak, že v organizaci působí koordinátor dobrovolnictví, který má na starosti výběr dobrovolníků, jejich výcvik, řízení, supervize a hodnocení. Dobrovolník není profesionálem (který obvykle potřebuje pro výkon své činnosti určité vzdělání či praxi), ale přesto může pracovat profesionálně díky odbornému vedení pracovníkem. Podle názoru autorů může dobře fungující dobrovolnický program zvýšit profesionalitu celé organizace.

Frič, Pospíšilová (2010, s. 148-149) měří míru profesionalizace organizace na základě 7 ukazatelů:

- v organizaci působí koordinátor dobrovolníků,
- dobrovolník prošel cíleným školením,
- dobrovolník prošel vstupním interview,
- dobrovolník obdržel popis práce,

- *byla požadována reference,*
- *dobrovolník s organizací uzavřel smlouvu,*
- *dobrovolník byl vyslán dobrovolnickým centrem.*

Na základě těchto indikátorů pak autoři vytvořili 3 stupně profesionalizace. Pokud organizace naplňuje 0-1 indikátor, jedná se o nízký index profesionalizace, v případě 2-3 indikátorů o střední index profesionalizace a u 4-7 indikátorů o vysoký index profesionalizace. Autoři považují již střední index profesionalizace za dostatečný.

Sociální služby jsou pak jednou z oblastí, kde dochází k profesionalizaci dobrovolnictví výrazně. Dle Tošnera, Křížové (2011, s. 26-27) řízené dobrovolnictví v sociální a zdravotní oblasti převládá. Hlavní důvod tohoto rozvoje autoři spatřují v tom, že zejména ve velkých městech, která jsou značně anonymní, je třeba tímto způsobem klienty chránit, neboť jde ve většině případů o zranitelné osoby. Důležitost profesionálního přístupu v sociální oblasti zdůrazňují i jiní autoři (Břízková, Koubová, 2008; Matoušek, 2003) Dobrovolníci v sociálních službách jsou tak stále častěji vybírání, školeni, vedeni profesionály, vázání smlouvou aj. (Břízková, Koubová, 2008; Frič, 2011)

3 PRÁCE S DOBROVOLNÍKY V RÁMCI MANAŽERSKY ŘÍZENÉHO DOBROVOLNICTVÍ (ORGANIZOVANÉ FORMY DOBROVOLNICTVÍ)

„ Organizace dobrovolné činnosti se v mnohém neliší od manažerské práce s lidmi obecně. Rozdíl mezi pracovní právním vztahem zaměstnance a závazkem dobrovolníka – ať ústním, či formou příkazní smlouvy, nebo jiného kontraktu – jsou v míře formálnosti. U dobrovolníka více pracujeme s jeho motivací a zvažujeme jiné, nefinanční formy ocenění jeho přínosu pro organizaci.“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 70)

Individuální práce dobrovolníka s klientem je jednou z oblastí, která vyžaduje pro svou náročnost profesionální přístup. Jak pracovat s dobrovolníky, aby jejich práce byla prospěšná a zároveň pro ně řízení znamenalo spíše oporu a pomoc, než zbytečnou zátěž? Při aplikaci manažersky řízeného dobrovolnictví do organizace je třeba mít na paměti i jeho možná úskalí. Především je důležité dbát na to, aby se z práce s dobrovolníky nevytratil lidský vztah a nebyl kladen hlavní důraz na bezchybné fungování systému (Metodika dobrovolnictví, 2012). Pokud je ale s řízením dobrovolníků zacházeno citlivě, dobrovolnictví neztrácí svou spontaneitu, nabízí dobrovolníkům příznivé prostředí, které je podporuje a oceňuje (Frič, 2001), dává jim možnost získat nové zkušenosti a přispívá k jejich osobnímu rozvoji (Tošner, Sozanská, 2006). V následující kapitole budou představeny metody práce, jež bývají aplikované v rámci organizované formy dobrovolnictví.

3.1 Přípravy před zahájením dobrovolnického programu

Aby mohl dobrovolnický program fungovat, je důležité se na práci s dobrovolníky připravit. Základem je dobře propracovaný dobrovolnický program a příprava zaměstnanců na příchod dobrovolníků do organizace.

V první řadě je třeba si uvědomit, v čem bude dobrovolnická činnost pro organizaci přínosná, jaké činnosti by dobrovolníci mohli vykonávat. Následně by měl být vytvořen konkrétní dobrovolnický program. Tvorbě programu by se měla věnovat značná pozornost, neboť zatímco dobře připravený program znamená pro organizaci obvykle přínos, nedostatečná příprava může vést k nezdaru programu a k zanechání negativních zkušeností u těch, kdo se na programu podíleli (Tošner, Sozanská, 2006, s. 71, 74).

Je důležité jasně definovat roli dobrovolníka i jeho kompetence (Frič, 2001; Matoušek 2003). Dobrovolník by neměl nahrazovat práci profesionálů, ani vykonávat činnosti, které

zaměstnanci vykonávat nechtějí (Tošner, Sozanská, 2006). Frič (2001) považuje vymezení rolí za nástroj předcházení neshodám mezi dobrovolníky a pracovníky organizace.

V neposlední řadě je důležité připravit pracovníky organizace. Příchod dobrovolníka do organizace totiž znamená výraznou změnu, se kterou nemusí všichni zaměstnanci souhlasit. Matoušek (2003, s. 62) doporučuje v případě, kdy značná část pracovníků vidí v případném zapojení dobrovolníků do činností organizace spíše zátěž než přínos, je lepší s programem nezačínat.

3.2 Koordinátor dobrovolníků

Pro práci s dobrovolníky a jejich řízení je zvolen v organizaci pracovník, obvykle nazýván koordinátor dobrovolníků. Jeho úkolem bývá získání dobrovolníků, jejich výběr, výcvik, vyhledání činnosti pro dobrovolníky, jejich vedení a hodnocení (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 252; Tošner, Sozanská, s. 76). Úkolem koordinátora je dále stmelovat dobrovolníky a celkově přispívat k dobrým vztahům mezi organizací a dobrovolníky (Tošner, Sozanská, 2006, s. 76-77).

Pro dobrovolníka, který se dobrovolné činnosti věnuje obvykle pár hodin týdně či měsíčně, je profesionální pracovník jeho průvodcem a pomocníkem. Někdy je též prostředníkem mezi dobrovolníkem a ostatními zaměstnanci organizace. Je důležité si uvědomit, že dobrovolník je někdo, kdo se této činnosti věnuje na základě svého rozhodnutí, ve svém volném čase, a jeho práce tudíž není samozřejmostí, se kterou lze automaticky počítat. Dobrovolník není na organizaci tak závislý jako běžný zaměstnanec a organizaci může snáze opustit, proto je práci s dobrovolníky třeba věnovat pozornost. Přátelský a vstřícný přístup pracovníka organizace k dobrovolníkovi tak může být jedním z důvodů, proč se dobrovolník rozhodne setrvat v organizaci (Pearce, 1993, s. 10-12).

V organizaci může být v závislosti na náročnosti programu i více profesionálů určených pro práci s dobrovolníky. Především v programech, kde dobrovolníci pracují samostatně s klientem (např. mentoringové programy), a jsou tudíž náročnější na přípravu i vedení dobrovolníků, je obvykle potřeba pracovníků více, cca jeden na 35 dobrovolníků (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 253).

3.3 Práce s dobrovolníky před zahájením výkonu dobrovolnické činnosti

3.3.1 Získávání dobrovolníků

Prvním krokem k realizaci dobrovolnických programů je průběžné získávání dobrovolníků, kteří se budou na programu podílet. Matoušek (2003, s. 62) zdůrazňuje, že dobrovolníky je možné získat pomocí propagačních návštěv institucí či mediální kampaně.

Tošner, Sozanská (2006, s. 77-78) hovoří o nejčastějších způsobech získávání dobrovolníků, i roční době, kdy je pro to nejpříhodnější stav. Organizace se obvykle snaží dobrovolníky zaujmout pomocí letáků či plakátů, médií (od místního tisku až po televizní vysílání; důležitou úlohu v dnešní době mají též tzv. nová média), spoluprací s dobrovolnickými centry, návštěvou středních a vysokých škol, prostřednictvím náborových akcí či přes osobní kontakty. Při získávání dobrovolníků se doporučuje kombinovat více metod. Ačkoli jsou dobrovolníci obvykle získáváni průběžně během roku, je dobré se dle názoru autorů zaměřit na září, říjen (období, kdy jsou všichni zpátky z letních prázdnin a dovolených) a leden a únor (období po Vánocích a na začátek semestru studentů vysokých škol). V případě dobrovolnických programů, které fungují především na základě studentů, doporučují autoři dodržovat školní, resp. akademický rok.

3.3.2 Výběr dobrovolníků

V okamžiku, kdy člověk projeví zájem o dobrovolnickou činnost a dojde k jeho kontaktu s konkrétní organizací, začíná vlastní práce pracovníků organizace s potenciálním dobrovolníkem. Především pokud se jedná o náročnější a dlouhodobější práci (např. individuální práci s klientem), je dobré zrealizovat osobní setkání koordinátora s budoucím dobrovolníkem, sloužící nejen k odmítnutí nevhodných kandidátů, ale též k ujasnění podmínek dobrovolnictví či vzájemných očekávání.

Zájemci o dobrovolnictví jsou tedy obvykle pozváni na pohovor, který má formu individuálního či skupinového setkání. Koordinátor má možnost díky setkání lépe poznat dobrovolníka, jeho očekávání a motivaci k výkonu dobrovolnické činnosti. Dobrovolníkovi poskytne na oplátku informace o daném programu, včetně konkrétních podmínek a možností (Břízková, Koubová, 2008, s. 126; Tošner, Sozanská, 2006, s. 79). Do organizace přicházejí různí zájemci, s odlišnými představami i motivací. Zatímco někteří mají o své činnosti v organizaci jasnou představu, jiní chtějí prostě pomoci bez konkrétnější představy (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 254; Tošner, Sozanská, 2006, s. 74).

Výběr dobrovolníků slouží ale také k vyloučení osob, které nejsou pro dobrovolnický program vhodné. Může jít například o osoby psychopatické, trpící duševními poruchami či příslušníky sekt (Matoušek, 2003, s. 62). Jindy může jít ale o mnohem méně výrazné projevy chování, které by nevedly k úspěšné činnosti dobrovolníka. Úkolem koordinátora je rozpoznat nevhodné kandidáty a dokázat těmto osobám korektním způsobem sdělit, že dobrovolnictví v organizaci pro něj není vhodné. Také dobrovolník si tuto skutečnost může sám uvědomit (Tošner, Sozanská, 2006, s. 81). K tomuto procesu obvykle dochází již při první schůzce koordinátora se zájemcem, případně po absolvování výcviku.

3.3.3 Výcvik dobrovolníků

Poté, co dobrovolník projde fází výběru, čeká ho školení, či výcvik. Jeho podoba i náročnost závisí na činnosti, kterou bude dobrovolník po jeho absolvování vykonávat. Může trvat v řádu minut či hodin, ale také den, víkend, i několik týdnů. Vícedenní výcviky jsou potřeba obvykle pro výkon dlouhodobější a náročnější práce, například pro práci dobrovolníka s klientem. Několikatýdenní pak pro práci krizového poradenství či práci v hospici (Břízková, Koubová, 2008, s. 126-127; Frič, Pospíšilová, 2010, s. 254; Tošner, Sozanská, 2006, s. 79).

Také výcvik, stejně jako výběr, probíhá individuálně, či ve skupině. Břízková, Koubová (2008, s. 127,129), jejichž článek je zaměřen na výcvik dobrovolníků, připravujících se na práci s klienty a pacienty, konstatují, že ve většině případů organizace preferují skupinový výcvik pro jeho časovou výhodnost, i pro skupinovou dynamiku, díky které je výcvik živější, zábavnější, dobrovolníci se mezi sebou lépe poznají a navážou přátelské vztahy.

Výcvik je obvykle tvořen dvěma základními částmi, a to obecnou a speciální. V obecné části je dobrovolník seznámen s posláním organizace, jejími cíly, činnostmi, s organizační strukturou (především kdo je koordinátorem dobrovolníků, případně jaké jsou jiné kontaktní osoby), dále se svou rolí v organizaci a svými právy a povinnostmi. Odborná část se pak věnuje konkrétní práci dobrovolníka s klientem. Tato část výcviku usiluje o co nejlepší přípravu dobrovolníka na jeho následující činnost, pracuje s jeho obavami, motivací i očekáváními. Právě proto nebývá tato část pouze teoretická, ale formou hraní rolí si budoucí dobrovolníci zkouší různé modelové situace, díky nimž se ocitají jak v roli dobrovolníka, tak klienta. Přemýšlí, jak by obě strany reagovaly v dané situaci, zkouší řešit krizové situace a

ujasňují si, co vše je může při výkonu dobrovolnictví potkat (např. Břízková, Koubová, 2008, s. 127; Matoušek, 2003, s. 62; Tošner, Sozanská, 2006, s. 80).

Břízková, Koubová (2008, s. 129-132) provedly výzkum zaměřený na výcvik dobrovolníků v sociální a zdravotní sféře (dle výzkumu respondenti pracovali především s dětmi, seniory, v nemocnicích, s mládeží a umírajícími klienty). Z něj vyplývají následující přínosy výcviku pro výkon dobrovolnické činnosti: Výcvik dobrovolníkům pomáhá ve většině případů ujasnit si motivaci, očekávání, zmírnit obavy, předcházet možným nedorozuměním. Dobrovolníci získají nové informace, větší povědomí o problematice, ale také posílí praktické dovednosti díky modelovým situacím. Dobrovolník pozná lépe sám sebe, získá nové zkušenosti. Výcvik také může vést k sounáležitosti dobrovolníka s organizací. Autorky jsou toho názoru, že pro práci s klientem je výcvik nutností, která pomáhá dobrovolníkům se na výkon dobrovolnické činnosti připravit a následně jí kvalitně vykonávat. Na závěr pak dodávají, že aby byl výcvik úspěšný, jsou potřeba vhodné podmínky, předem daná pravidla a organizační schéma, a je třeba, aby byl veden zkušeným odborníkem.

Výcvik je důležitý nejen pro dobrovolníky, kterým dodává pocit jistoty a reálnější představu o výkonu dobrovolnické činnosti, ale také pro pracovníky organizace, kteří mohou dobrovolníky lépe poznat a díky tomu snáze odhadnout jaká činnost, popřípadě typ klienta by byl pro dobrovolníka vhodný (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 254; Tošner, Sozanská, 2006, s. 80-81).

3.3.4 Formální náležitosti

Pokud výcvik proběhne v pořádku a obě strany (dobrovolník i pracovníci organizace) se rozhodnou pro spolupráci, je obvykle potřeba ještě před zahájením dobrovolnické činnosti vyřídit potřebné formální náležitosti, kterými je v organizaci dobrovolná činnost ošetřována. Obvykle se jedná o uzavření smlouvy, případně o pojištění dobrovolníků.

Písemná smlouva by měla obsahovat náplň činnosti dobrovolníků, místo a časové nároky činnosti (např. jednou týdně na 2-3 hodiny). Dále je vhodné, když smlouva obsahuje práva a povinnosti dobrovolníka, případně organizace. Součástí některých smluv je také ustanovení o mlčenlivosti, vztahující se k výkonu dobrovolnické činnosti, i k organizaci obecně. Kromě vyjasnění odpovědnosti a kompetencí je písemná smlouva také základním dokladem pro pojištění dobrovolníků (Tošner, Sozanská, 2006, s. 93-96). V případě dobrovolníků je možné uzavřít tři druhy pojištění: úrazové pojištění, pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou dobrovolníkem a pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou

dobrovolníkovi při výkonu dobrovolnické činnosti. Pojištění zprostředkovává v rámci svých služeb Národní dobrovolnické centrum Hestia a poskytuje ho Hasičská vzájemná pojišťovna (Pojištění dobrovolníků).

3.4 Práce s dobrovolníky během výkonu dobrovolnické činnosti

3.4.1 Vedení dobrovolníků (ocenění, hodnocení, práce s motivací)

Po zaškolení a vyřešení formalit se může dobrovolník pustit do práce s klientem. Ale ani v tomto okamžiku by neměli být dobrovolníci na práci sami. Měli by za sebou cítit oporu koordinátora dobrovolníků, případně dalších pracovníků, kteří s dobrovolníky spolupracují. Pracovníci by neměli pro dobrovolníka zosobňovat pouze někoho, kdo je vede, řídí, případně dohlíží na plnění jeho závazků, ale též by měli být dobrovolníkovi pomocnou rukou, poskytovat mu oporu, povzbuzení. Pracovník není jen někým, kdo hodnotí a dohlíží, ale především někým, kdo pomáhá, oceňuje a posiluje dobrovolníkovu motivaci. To vše je důležité pro udržení dobrovolníků v organizaci, a tedy i pro celkové fungování dobrovolnického programu.

Záleží na jednotlivých organizacích i na konkrétní dobrovolnické činnosti, jak velká pozornost je věnována vedení dobrovolníků a případným povinnostem, které dobrovolník musí mimo výkon konkrétní činnosti plnit. Mezi jednu z častějších povinností patří supervize, té bude věnována větší pozornost v následující podkapitole. Matoušek (2003, s. 63) dále doporučuje pro případy, kdy dobrovolník pracuje s klientem, aby průběh své práce pravidelně písemnou formou zaznamenával. Stejně tak by měla vést záznamy samotná organizace.

Práce s dobrovolníky by se ale neměla omezovat na pouhé formální záležitosti, důležité je také to, aby dobrovolník měl vhodné podmínky pro výkon své činnosti, aby se cítil v organizaci dobře a měl zájem v ní po nějaký čas setrvat. Tošner, Sozanská (2006, s. 55) vytvořili na základě průzkumu názorů dobrovolníků soupis faktorů, které podporují a brzdí dobrovolníkovu motivaci a ochotu se na dobrovolné činnosti nadále podílet. Dobrovolníky podporuje ve výkonu dobrovolné činnosti, pokud se cítí pracovníky za svou práci oceněni, mají dostatečné kompetence, pracovníci se zajímají o jejich názory a berou je jako součást týmu. Pokud zvládají předkládané úkoly a vidí ve své práci smysl, hodnotu. Naopak dobrovolníci považují za negativní faktory, pokud jim pracovníci nejsou dostatečnou oporou, neposkytují jim zpětnou vazbu, když se necítí oceněni, mají nedostatečné kompetence,

dostávají nezajímavé úkoly, nevidí ve své práci smysl či cítí příliš velký rozpor mezi svými očekáváními a realitou.

Je důležité, aby pracovník tyto faktory bral při vedení dobrovolníků v úvahu, zejména aby posiloval jejich motivaci, pracoval s jejich očekáváními, potřebami a využil každé příležitosti dobrovolníka pochválit a ocenit. A jak je možné odměnit dobrovolníka, jež by neměl dostávat finanční odměnu? Dobrovolník může být oceňován v podstatě neustále, například tím, že pracovník dává dobrovolníkovi najevo vděčnost za jeho účast na programu i práci s klientem, tím, že ocení dobrovolníkovu snahu, nasazení i cokoli, co se povede, včetně úplných maličností.

Mimo to je dobré dobrovolníky jednou za čas ocenit i oficiálně, uspořádáním setkání dobrovolníků a pracovníků a zde jim předat symbolickou odměnu (např. ve formě certifikátu). Dále je možné pro dobrovolníky pořádat různé neformální akce, výlety, školení, zajistit pro ně volné vstupenky na kulturní či sportovní akce (Frič, Pospíšilová, 2010; Tošner, Sozanská, 2006). V neposlední řadě lze dobrovolníkovi proplatit nutné výdaje, např. na dopravu či vstupné (Matoušek, 2003, s. 83).

Na závěr této podkapitoly je uvedeno tzv. „Desatero spokojeného dobrovolníka“, ve kterém jsou zásady dobré praxe při práci s dobrovolníky velmi dobře shrnuty:

- „1) Dobrovolník dělá to, co ho zajímá a uspokojuje. Pro svou činnost je připraven a není zneužíván k jiným činnostem. Má jasně a přehledně vymezené kompetence.*
- 2) Organizace má koordinátora dobrovolníků, který má pro svou činnost vhodné podmínky.*
- 3) Vztah mezi organizací a dobrovolníkem je smluvně ošetřen a pravidla (práva a povinnosti) jsou jednoduchá, srozumitelná a jasná.*
- 4) Dobrovolník má pravidelnou supervizi a možnost obrátit se na koordinátora dobrovolníků v případě potíží.*
- 5) Dobrovolník může říci NE.*
- 6) Organizace má přehlednou strukturu a jasné rozdělení kompetencí.*
- 7) O svých cílech, činnosti, poslání a hodnotách dává organizace dobrovolníkovi úplné a pravdivé informace. Je jasný soulad mezi deklarovanými cíli a posláním organizace a její činností.*
- 8) V organizaci je příjemná atmosféra a dobrý tým.*
- 9) Dobrovolník je průběžně za svou činnost oceňován a ze strany vedení, personálu a klientů přicházejí k dobrovolníkům jasné signály o tom, že je jejich činnost vítána.*

10) *Dobrovolník může z organizace bezpečně odejít.*“ (Metodika dobrovolnictví, 2012, s. 55)

3.4.2 Supervize

Pokud dobrovolník pracuje s klientem, měla by být součástí dobrovolnického programu supervize vedená odborníkem. Pojem supervize vychází z anglického slova „supervision“, což znamená dohled, dozor či kontrola. V pomáhajících profesích má ale tento výraz zpravidla jiný význam, a to pomoci pracovníkovi (v tomto případě dobrovolníkovi), co nejlépe pracovat s klienty (Kopřiva, 2000, s. 136). Supervize tedy není v žádném případě pouze nástrojem kontroly, v první řadě má poskytovat podporu dobrovolníkům a být příležitostí k jejich ocenění.

Dle Tošnera, Sozanské (2006, s. 81-82) se supervize dobrovolnictví podobá supervizi realizované obecně v pomáhajících profesích. Koná se ve skupince dobrovolníků, v bezpečném prostředí za účasti odborníka-supervizora. Pro dobrovolníky je především možností se vypovídat, svěřit se svými problémy s klientem, ale též se svými úspěchy. Posiluje dobrovolníkovu motivaci a je vhodnou příležitostí dobrovolníka pochválit. Zároveň chrání klienta před případným nevhodným chováním dobrovolníka.

Supervize je prospěšná nejen díky práci supervizora, ale také díky zapojení samotných dobrovolníků. Tak dobrovolník může získat více pohledů na svou situaci, nové nápady, jak problém řešit, může se inspirovat příběhy jiných dobrovolníků. Dobrovolníkovi poskytuje podporu a povzbuzení. Aby byla supervize kvalitní, je lepší jí realizovat v menších skupinkách cca okolo 10 dobrovolníků, nejen pro intimnější atmosféru, ale také proto, aby se dostali na řadu všichni dobrovolníci (Matoušek, 2003, s. 62-63).

4 PŘÍKLAD DOBROVOLNICKVÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH – MENTORINGOVÉ PROGRAMY

O přímou práci s klientem bývá mezi dobrovolníky obvykle velký zájem, mentoringové programy jsou pak jednou z variant, která tuto možnost nabízí. O co vlastně v mentoringu jde? Jaké konkrétní programy se realizují? Co mohou přinášet? A jak se pracuje s dobrovolníky v rámci takového programu?

4.1 Charakteristika mentoringových programů

Principy mentoringu jsou založeny na specifickém vztahu mezi starším a zkušenějším jedincem na straně jedné a mladším, méně zkušeným jedincem (obvykle dítětem, či dospívajícím) na straně druhé. Díky navázání blízkého, důvěrného vztahu může mentor přirozeným způsobem předat svěřenci určité zkušenosti, vědomosti, poskytnout mu podporu, prostor pro diskuzi, ale i samotný mentor se obvykle díky tomuto vztahu mnoho věcí přiučí. Přirozeným mentorem může být v podstatě kdokoli z okolí dítěte a dospívajícího, například příbuzný či učitel. Formální mentoringové programy vycházejí právě z přirozeného mentoringu a vztahy, které jsou v jeho rámci vytvářeny, mají nahrazovat nedostatečné přirozené vazby dětí a dospívajících. V rámci těchto programů působí dobrovolníci-mentori, kteří jsou vyškoleni a vedeni profesionálními pracovníky po celou dobu vztahu s klientem. (Broumovská, Seidlová Málková, 2010).

Každý dobrovolník do vztahu s klientem vnáší něco specifického tím, že dává do vztahu sám sebe, stejně tak i klient programu. Díky tomu vznikají, i v rámci jednoho dobrovolnického programu, odlišné dvojice navazující jedinečné vztahy. Tyto vztahy bývají oboustranně prospěšné, orientované na konkrétní cíl a jejich přínos pro klienty roste s délkou jejich vztahu. Tedy čím je vztah delší a trvalejší, tím více mívá spíše pozitivní vliv. Na kvalitu vztahu dále pozitivně působí, pokud dvojice dokáže navázat blízký vztah založený na důvěře, porozumění, podpoře a partnerství, pokud obě strany setkávání baví a rovnoměrně se podílejí na plánování a realizování programu (Broumovská, Seidlová Málková, 2010; Kniha, 2012).

Aby mohl být formální mentoring prospěšný, je zapotřebí vytvořit dobře propracovaný mentoringový program a profesionálně vést dobrovolníky. Také přístup dobrovolníka a jeho schopnosti mají zásadní vliv na kvalitu vztahu. Přesto je velmi těžké hodnotit, nakolik je vztah kvalitní a přínosný, protože právě díky jedinečnosti každého vztahu nelze aplikovat určitá univerzální hodnotící kritéria. Obecně mívají mentoringové vztahy pozitivní vliv na sociální vztahy klientů, na jejich postoje ke škole, dále posilují jejich dovednosti a

kompetence a mají celkově pozitivní vliv na jejich zdravý vývoj (Broumovská, Seidlová Málková, 2010). Dobrovolník klientovi může rozšiřovat obzory, nabídnout alternativní způsoby trávení volného času, či řešení různých situací, dát mu prostor se vyprávět a svěřit, ukázat mu, že o něj někdo stojí a je tu pro něj, vyzdvihnout a posilovat klientovy přednosti a schopnosti.

Existuje více typů mentoringových programů. Jde především o mentoring klasický, ve kterém jde o tradiční vztah staršího mentora a mladšího svěřence. Příkladem je program Pět P, sociálně preventivní program pro děti ve věku 6-15 let. Dále mentoring vrstevnický, v rámci kterého jsou dobrovolník a klient v podstatě vrstevníci, s menším věkovým rozdílem. Jedná se například o program Ve dvou se to lépe táhne organizace LATA, kdy se dobrovolníci ve věku 18-30 let pravidelně scházejí s klienty ve věku 13-26 let. V rámci snah o posilování mezigenerační solidarity se postupně rozvíjí také mezigenerační mentoring, v jehož rámci se schází dítě či dospívající s mentorem ve věku nad 55 let (Broumovská, Seidlová Málková, 2010, s. 19-22).

4.2 Práce s dobrovolníky v rámci mentoringového programu

Práce s dobrovolníky, jež působí v mentoringovém programu odpovídá zásadám řízeného dobrovolnictví, neboť právě v tomto případě (díky zranitelné cílové skupině) je řízení dobrovolníků téměř nutností. Profesionální pracovník vybírá, školí dobrovolníka. Díky tomu by se do programu neměli dostat nevhodní kandidáti. Dobrovolník díky výcviku získá jasnější představu o práci s klientem a pracovník zase lépe pozná dobrovolníka a na základě toho pro něj snáz vytipuje vhodného klienta. Jak již bylo řečeno, kvalita mentorského vztahu mimo jiné spočívá v jeho dlouhodobosti a stálosti, proto je obvykle mezi organizací a dobrovolníkem uzavřena smlouva o dlouhodobé a pravidelné spolupráci (dobrovolníci se zaváží např. na rok), včetně vymezených práv a povinností dobrovolníka. Mezi základní povinnost obvykle patří pravidelná účast na supervizi. První schůzky mezi mentorem a klientem se obvykle účastní i profesionál z organizace. Ten dvojici vzájemně představí a snaží se svým působením napomoci k navázání vztahu. Dále už se scházejí klient s dobrovolníkem samostatně. Vztah dobrovolníka a klienta bývá ale po celou dobu monitorován pracovníky, kteří by měli mít přehled o tom, jak často se dvojice schází, na jak dlouho, i jaké je náplň schůzek. V průběhu klientova zapojení do programu je pracovník v kontaktu nejen s dobrovolníkem, ale také klientem, případně jeho rodinou. Pracovník se svým působením snaží skrze podporu a pomoc dobrovolníkovi napomoci k vytvoření kvalitního mentorského

vztahu. Dobrovolník díky této podpoře pracuje s klientem samostatně, na profesionální úrovni, ale přesto není na vztah s klientem sám a v případě potřeby se může obrátit na pracovníky organizace (Broumovská, Seidlová Málková, 2010).

5 CÍLE VÝZKUMU A HYPOTÉZY

Cílem praktické části je postihnout postoje dobrovolníků působících v sociálních službách (konkrétně v organizaci Lata) v rámci manažersky řízeného dobrovolnictví. Pozornost je zaměřena především na samotné řízené dobrovolnictví, na efektivitu dobrovolnickovy práce, i na to, jak vnímají dobrovolníci prvky řízeného dobrovolnictví ve vztahu s klientem.

Před realizací předvýzkumu byly nastíněny tyto výzkumné otázky:

- Znamenají jednotlivé prvky řízeného dobrovolnictví pro dobrovolníky spíše podporu a pomoc, nebo zatěžující povinnost?
- Považují dobrovolníci řízené dobrovolnictví za důležité pro výkon dobrovolnické činnosti?
- Jak vnímají dobrovolníci svou pozici v organizaci?
- Vidí dobrovolníci ve své práci s klientem nějaký efekt, výsledky?
- Co považují dobrovolníci obecně za pozitivní výsledky v práci s klientem, a co naopak negativně ovlivňuje jejich motivaci?
- Ovlivňují prvky řízeného dobrovolnictví jejich práci s klientem či vnímání jejich efektivity?

Na základě analýzy rozhovorů z předvýzkumu pak byly vytvořeny následující hypotézy:

Hypotéza 1

Prvky řízeného dobrovolnictví znamenají pro dobrovolníky spíše podporu a pomoc než zatěžující povinnost.

Hypotéza 2

Časová náročnost jednotlivých prvků dobrovolníkům vyhovuje.

Hypotéza 3

Dobrovolníci považují řízené dobrovolnictví za důležité pro výkon dobrovolnické činnosti.

Hypotéza 4

Dobrovolníci se cítí za svou práci s klientem pracovníci organizace oceněni.

Hypotéza 5

Dobrovolníci spíše vidí nějaké výsledky ve své práci s klientem.

Hypotéza 6

Naplnění očekávání dobrovolníků závisí na tom, jak vysoké bylo jejich očekávání před započtím dobrovolnické činnosti.

Hypotéza 7

Řízené dobrovolnictví pomáhá dobrovolníkům lépe vidět výsledky ve své práci s klientem.

Hypotéza 8

Dobrovolníci si myslí, že řízené dobrovolnictví ovlivňuje jejich práci s klientem.

Hypotéza 9

Pro motivaci většiny dobrovolníků je klíčové vidět výsledky ve své práci s klientem.

6 METODY A POSTUP VÝZKUMU

Pro zodpovězení výzkumných otázek byla použita kvalitativní i kvantitativní metodologie. Jejich kombinací je možné využít výhod obou metod a eliminovat jejich slabých stránek za účelem získání spolehlivějších odpovědí na položené otázky (Hendl, 2008). Nejprve byl realizován předvýzkum formou rozhovorů a shromážděná data vyhodnocena pomocí rámcové analýzy. Následně byly vytvořené hypotézy ověřovány prostřednictvím dotazníkového šetření.

6.1 Rozhovor

V prosinci 2012 bylo zrealizováno v rámci předvýzkumu pět rozhovorů. Respondenti byli dotazováni prostřednictvím strukturovaného rozhovoru s otevřenými otázkami.

„ Strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami sestává z řady pečlivě formulovaných otázek, na něž mají jednotliví respondenti odpovědět. (...) Tento typ rozhovoru se používá, když je nutné minimalizovat variaci otázek kladených dotazovanému. Redukuje se tak pravděpodobnost, že se data získaná v jednotlivých rozhovorech budou výrazně strukturně lišit. (...) Základním účelem tohoto typu interview je co nejvíce minimalizovat efekt tazatele na kvalitu rozhovoru.“ (Hendl, 2008, s. 173)

Rozhovory byly nahrané na diktafon a následně přepsané ve formě doslovné transkripce a upravené (zbavené „vycpávkových“ slov a lehce upravena větná skladba; nespisovný jazyk byl ale pro větší autenticitu zachován).

Rozhovory byly na přelomu ledna a února 2013 vyhodnoceny prostřednictvím rámcové analýzy.

6.1.1 Rámcová analýza

Rámcová analýza byla zvolena proto, že nabízí přehlednou organizaci dat. Díky ní lze informace snáze analyzovat, umožňuje srovnání jednotlivých případů (v tomto případě srovnání odpovědí konkrétních respondentů) a hledání pravidelností ve shromážděných datech. Postup rámcové analýzy je následující: Na počátku se výzkumník seznámí s materiálem a navrhne témata, případně podtémata vyplývající z textu. Dále označuje jednotlivé části textu a zařazuje je tak pod jednotlivé tematické okruhy. Následně se vytváří tematické tabulky, do kterých se zařadí rozříděná data. Každé téma je zvlášť v jedné tabulce.

Důraz je přitom kladen na stručnost dat, která ale zároveň neztratí svou hlavní podstatu (Hendl, 2008, 217-219).

6.2 Dotazník

Na závěr byl sestaven strukturovaný dotazník především s uzavřenými a škálovacími otázkami plus s několika doplňkovými otevřenými otázkami. Konečná podoba otázek vznikla na základě výstupů z předchozích rozhovorů a po konzultaci s pracovníci organizace, kde byl výzkum realizován.

Samotný sběr dat probíhal v březnu a dubnu 2013 ve zvolené organizaci, vždy několikrát v měsíci před pravidelnou supervizí/intervizí dobrovolníků. Tento způsob byl zvolen pro jeho časovou výhodnost a vyšší návratnost, kdy bylo možné díky spolupráci pracovníků organizace získat v celkem krátkém čase přijatelné množství dotazníků.

Dotazníky byly vyhodnoceny prostřednictvím programu MS Excel.

7 CHARAKTERISTIKA ZKOUMANÉHO SOUBORU

Zkoumaný soubor tvoří dobrovolníci vybrané organizace – o.s. Lata. Tato organizace byla zvolena, protože jde o organizaci působící v sociálních službách a funguje na principu manažersky řízeného dobrovolnictví.

Pro rozhovory byli respondenti vybráni náhodným výběrem ze skupiny dobrovolníků působících v organizaci minimálně půl roku. Všichni dotazovaní měli v době, kdy se realizovaly rozhovory, klienta, ačkoli to nebylo podmínkou.

Dotazníky pak byly předloženy dobrovolníkům účastnícím se na přelomu března a dubna 2013 povinných supervizi/intervizi. Vzorek dobrovolníků nebyl omezen téměř žádnými kritérii až na fakt, že dobrovolníci účastnící se výzkumu museli mít zkušenost s přímou prací s klientem v organizaci.

V době, kdy probíhalo dotazníkové šetření, pracovalo v organizaci cca 45 dobrovolníků, z tohoto počtu pak 8 nových, kteří byli z dotazníkového šetření vyloučeni, jelikož jsou v organizaci krátce, a tudíž nemohou své působení v organizaci adekvátně zhodnotit. V organizaci se tedy nacházelo zhruba 37 dobrovolníků vhodných pro vyplnění dotazníku, z tohoto počtu vyplnilo dotazník celkem 28 respondentů. Návratnost dotazníků je tedy okolo 76%.

7.1 Lata, o.s.

Občanské sdružení Lata je pražskou neziskovou organizací založenou roku 1994 Oldřichem Matouškem. Organizace je zaměřena na práci s dětmi a mladými lidmi v nepříznivé či ohrožující situaci (klienti mají např. potíže ve škole, s trávením volného času, v rodině aj.). Základem činnosti organizace je vrstevnický mentoringový program „Ve dvou se to lépe táhne“, založený na pravidelném individuálním setkávání klienta a dobrovolníka. Dobrovolník ve věku 18-30 let se schází jednou týdně na 2-3 hodiny s klientem ve věku 13-26 let. Cílem je navázání bezpečného a podpůrného vztahu. (Výroční zpráva, 2011)

Aby mohli dobrovolníci pracovat samostatně s klienty, jsou po celou dobu vedeni pracovníky organizace. Mezi povinnostmi dobrovolníka patří:

- absolvovat předvýcvikový seminář a víkendový výcvik
- zapojení v programu *po dobu 1 roku* nebo po dobu vypršení smlouvy jeho aktuálnímu klientovi
- absolvovat povinný *7hodinový kurz Práce s klientem*
- *kontaktování klienta každý týden* s návrhem místa a času schůzky prostřednictvím

telefonátu/sms/elektronické komunikace

- uskutečnění **2 – 3 hodinové schůzky každý týden**
- **sepsání zprávy** reflektující uplynulý týden spolupráce s klientem, pokud schůzka proběhla – odeslání zprávy do 2 – 3 dnů od schůzky
- absolvování **supervize 1x v měsíci**
- absolvovat **motivační rozhovor každých 3 – 6 měsíců** od doby zapojení (Leták – o.s. Lata)
- absolvovat pravidelně hodnotící rozhovor

8 VÝSTUPY VÝZKUMU

8.1 Rámcová analýza

Během vyhodnocování dat byly vytvořeny čtyři hlavní okruhy otázek:

I. Dobrovolník

II. Dobrovolník a řízené dobrovolnictví

III. Dobrovolník a práce s klientem

IV. Dobrovolník, prvky řízeného dobrovolnictví a práce s klientem

Každý ze jmenovaných okruhů se pak dělí dále na konkrétní témata a podtémata. Na základě tohoto vytvořeného schématu jsou také vyhodnocovány získané informace.

8.1.1 Dobrovolník

Dobrovolník je klíčovou osobou pro práci s klientem, proto dříve než bude věnována pozornost řízenému dobrovolnictví či práci s klientem, zaměří se práce na samotného dobrovolníka. V rámci tohoto okruhu vznikla následující podtémata:

- Očekávání dobrovolníka
- Naplnění očekávání dobrovolníka
- Co mu dobrovolnictví v organizaci přináší
- Jaké faktory mu napomáhají dobře pracovat
- Jaké faktory mu ztěžují práci

Dotazovaní dobrovolníci přicházeli do organizace s různými očekáváními, některé důvody se ale objevily častěji než jiné. Především, že dobrovolníci vstupovali do organizace, aby poskytli pomoc druhému. Někteří z nich hovořili o tom, že již delší dobu chtěli být prospěšní a dobrovolnická činnost pro ně znamená pomoc, jež má konkrétní podobu. Dále aby smysluplně využili čas či získali potřebnou praxi. K tomu, do jaké míry se jejich představy naplnily, přispívá mimo jiné fakt, nakolik byla jejich očekávání reálná, především co se týče jejich vlivu na klienta. Dva dotazovaní tak odpověděli, že jsou nyní jejich očekávání v tomto ohledu menší a reálnější, jedna respondentka naopak zmínila, že díky nižšímu očekávání jí čekalo spíše příjemné překvapení.

Všem dotazovaným dobrovolnická činnost něco přináší. Pozitivně hodnotí příjemné prostředí organizace, dobrý kolektiv dobrovolníků, se kterými si obvykle rozumí, protože

mají podobný náhled na svět. Dobrovolníci přichází do kontaktu nejen na supervizích, ale také prostřednictvím neformálních akcí. Dále dotazovaní zmínili, že jim dobrovolnictví přináší změnu hodnot i osobní rozvoj. Dobrovolníci ze sebe mají dobrý pocit, znamená pro ně smysluplné využití volného času, pro některé splnění praxe.

Díky dobrovolnictví vidí někteří dotazovaní své problémy jinak, již ne tak vážně jako dřív. Přesto právě okamžiky, kdy dobrovolníci sami řeší nějakou závažnější situaci, dobrovolníkům ztěžují jejich práci s klientem, neboť nejsou schopni se mu tak dobře věnovat a vnímat jeho problémy. Dalším faktorem, jenž dobrovolníkům znesnadňuje práci s klientem, je jejich osobní zahlcenost, především z důvodu práce či školy.

8.1.2 Dobrovolník a řízené dobrovolnictví

Tento okruh je co do témat i získaných informací nejobsažnější, především pro jeho zaměření na řízené dobrovolnictví, jež je základem celé práce. Je tvořen třemi tématy a deseti podtématy, zde je jejich výčet:

- Klady a zápory jednotlivých úkonů (Podtémata: zprávy ze schůzek, supervize/intervize, hodnotící/motivační rozhovory)
- Časová náročnost jednotlivých úkonů (Podtémata: schůzka s klientem, zprávy ze schůzek, supervize/intervize, hodnotící/motivační rozhovory)
- Dobrovolník a organizace (Podtémata: spolupráce s pracovníky organizace – koordinátor, klíčová pracovnice; postavení dobrovolníka v organizace; změny v organizaci)

Z rozhovorů vyplývá, že dobrovolníci prvky řízeného dobrovolnictví hodnotí veskrze pozitivně. Velmi dobře hodnotí především spolupráci s pracovníky organizace a supervize. U pracovníků oceňují zejména zpětnou vazbu na zprávy. To, že pracovníci pouze nepoděkují za doručení zprávy, ale že si dají práci s odpovědí, ve které reagují na obsah zprávy, na možné problematické oblasti, na to, s čím si dobrovolníci nevědí rady, ale i na to, co se povedlo. Pro dobrovolníky pak tato komunikace s pracovníkem znamená takovou malou intervizi, díky které se jim dostane rady, ale také povzbuzení a pochvaly. Dobrovolníci si váží bezproblémové komunikace s pracovníky, která funguje nejen jako reakce na zprávy, ale v podstatě kdykoli dobrovolník potřebuje pomoc s klientem, například s jeho s kontaktováním a domluvením schůzky. Dobrovolníci cítí, že se mohou na pracovníky v případě potřeb kdykoli obrátit, znamenají pro ně výraznou oporu.

Při dotazování na supervizi/intervizi všichni dotazovaní hovořili zejména o supervizi, z odpovědí vyplývalo, že supervizi preferují. Všichni pozitivně hodnotí externí supervizory, které považují za odborníky. Supervize je pro dobrovolníky prostorem, kdy se mohou podělit o své zážitky s klientem. Díky zpětné vazbě odborníků i ostatních dobrovolníků získají více náhledů na situaci i možností, jak řešit případný problém. Při naslouchání příběhům druhých lze získat povědomí o tom, jak to mají oni a také se inspirovat pro svou práci s klientem. Tři z dotazovaných neuvědli žádný zápor supervize. Odpovědi zbylých dvou respondentů ukazují, že negativem může být fakt, že se někteří dobrovolníci mohou stydět mluvit před ostatními (zejména pokud jsou v organizaci krátce nebo jde o citlivější téma).

U zpráv ze schůzky se nejčastěji objevila menší negativa, související především s tím, že je dobrovolníci musí psát pravidelně po každé schůzce a některým dobrovolníkům dělá potíže se přimět práci napsat. Všichni ale uznávají, že jim zpráva něco přináší, především to, že se díky ní podívají zpětně na schůzku, zamyslí se nad ní, zhodnotí ji. Za velmi důležitou pak pokládají následující zpětnou vazbu od pracovníků, jež pomáhá dobrovolníkům v práci s klientem v době, kdy zrovna není supervize.

Za podpůrné považují dobrovolníci také hodnotící rozhovory, které pomáhají nasměrovat vztah, díky nim je snazší zjistit názory klienta, vznikají na nich nové nápady. Pokud jde o negativa, tři z dotazovaných žádná nevidí. Jeden z respondentů zmínil, že je možná kladen až moc velký důraz na formální stránku. Další respondent hovořil o tom, že je dělán nejprve rozhovor o samotě s klientem, ale již není realizován zvláště s dobrovolníkem. Ten je následně konfrontován s názory klienta, na které musí rovnou reagovat. O motivačních rozhovorech dobrovolníci téměř nemluvili, a pokud je přeci jen zmínili, obvykle ve smyslu, že si na ně nepamatují.

Časové rozvrstvení dobrovolníkům převážně vyhovuje. V rozhovorech se objevily též zmínky, že dobrovolník do organizace vstupuje s tím, že ten čas tomu věnuje.

Co se týče schůzek s klientem, považují dobrovolníci 2-3 hodiny za dostačující. Jednou bylo zmíněno, že pokud by se dobrovolník s klientem vídali častěji, již by šlo o příliš pevný kontakt, o jiný vztah než je dle respondentova názoru účelem dobrovolnictví. Dvakrát se pak vyskytl v rozhovorech názor, že 2-3 hodiny jsou v pořádku, ale striktní dodržování tří hodin je někdy až dost.

Časová náročnost psaní zpráv je vnímána rozdílně, objevil se názor, že jejich napsání trvá několik minut, ale též přes hodinu času. Záleží to zřejmě na tom, jak velkou práci si konkrétní

dobrovolník s jejím napsáním dá. Převažuje ale názor, že časová náročnost psaní zpráv je odpovídající.

Supervize jednou měsíčně dobrovolníkům veskrze vyhovují, díky tomu, že ve zbylém čase funguje komunikace s pracovníci. Jedna respondentka zmínila, že si dříve myslela, že by uvítala supervizi častěji, ale pak si uvědomila, že by se na supervize příliš spoléhala a nevedlo by to k jejímu osobnímu rozvoji. Jiná dobrovolnice se ale vyslovila pro posílení supervize, protože se na ní několikrát nedostalo, nebo měla pocit, že se supervize zbytečně spěchávala.

Časová náročnost hodnotících rozhovorů je pro dobrovolníky odpovídající, motivační rozhovory dle jejich názorů probíhají zřídka, nikdo z dobrovolníků se ale nevyslovil, že by je požadoval častěji.

Dobrovolníci se cítí v organizaci dobře. Všichni dotazovaní se cítí být pracovníky organizace oceněni. A to zejména díky důkladné zpětné vazbě, díky tomu, že se jich pracovníci ptají na jejich názory. Dobrovolníci cítí, že na jejich názorech záleží, že se o ně pracovníci zajímají, naslouchají jim a v případě potřeby jim vychází vstříc. Jeden dobrovolník dále zmínil, že se cítí oceněn i díky práci supervizorů, kteří mu ukazují, že i věci, které tak na první pohled nevypadají, mohou mít smysl. Jiná dobrovolnice ocenila možnost účastnit se společných akcí pro dobrovolníky.

S fungováním organizace jsou dobrovolníci spokojeni, i když bylo dvakrát zmíněno přání, že by mohlo dojít k ještě většímu propojení dobrovolníků prostřednictvím neformálních akcí.

8.1.3 Dobrovolník a práce s klientem

V této části bude pozornost věnována tomu, jak dobrovolník vnímá svou práci s klientem. Mezi podtémata patří:

- Efektivita práce s klientem – vidí dobrovolník ve své práci výsledky?
- Pozitivní výsledky
- Co se nedaří
- Co pomáhá dobrovolníkovi ve výkonu dobrovolnické činnosti - ze strany klienta
- Co znesnadňuje dobrovolnickou činnost - ze strany klienta

Odpovědi dobrovolníků vypovídají o tom, že každý vztah s klientem je jiný a je nutné ho brát v úvahu individuálně, ale i o tom, že se vztah proměňuje v čase. Někteří dobrovolníci tak vidí pozitivní výsledky své práce, někteří o nich pochybují či říkají, že je to jako na houpačce, někdy lepší, jindy horší. To, zda dobrovolníci spatřují smysl ve své práci, může záviset mimo jiné i na očekávání dobrovolníka a na tom, co obecně pokládají za úspěch. Jako pozitivní výsledek byl například dobrovolníky zmíněn fakt, že se klient zajímá o dobrovolníka a jeho názory, dále také to, že se klient rozpovídá a svěřuje se. Negativně je naopak vnímáno například to, když má klient i po delším vztahu stále stejné problémy, kvůli kterým se zapojil do programu.

A co dobrovolníky povzbuzuje ze strany klienta a co jim naopak znesnadňuje dobrovolnickou činnost? Kladně na dobrovolníky dle odpovědí působí zejména pozitivní momenty vztahu, když klient dělá pokroky. Dále pokud klienta schůzka baví, těší na ni. Pokud se do schůzky aktivně zapojí, dokáže říct, co chce, nebo nechce dělat. Negativně na motivaci dobrovolníků působí, pokud klient nereaguje na kontaktování dobrovolníka a není možné s ním domluvit schůzku, pokud klienta schůzka nebaví, nekomunikuje a není schopen říct, co by chtěl. Když dobrovolník nevidí ve vztahu smysl, neví, kam ho posouvat dál.

8.1.4 Dobrovolník, prvky řízeného dobrovolnictví a práce s klientem

V předchozích částech se mluvilo o dobrovolníkovi, jeho práci s klientem, i o tom, jak jsou vnímány prvky řízeného dobrovolnictví. Ambicí posledního okruhu je ukázat, jak dobrovolníci vnímají vliv prvků řízeného dobrovolnictví na jejich práci s klientem.

Základ tvoří téma:

- Řízené dobrovolnictví a jeho vliv na práci s klientem

Podtémata:

- Vedení pracovníci
- Psaní zpráv
- Supervize/intervize
- Hodnotící/motivační rozhovory

Toto téma je pak doplněno tématem:

- Motivace

Podtémata:

- výsledky práce s klientem a jeho vliv na motivaci
- prvky řízeného dobrovolnictví a motivace

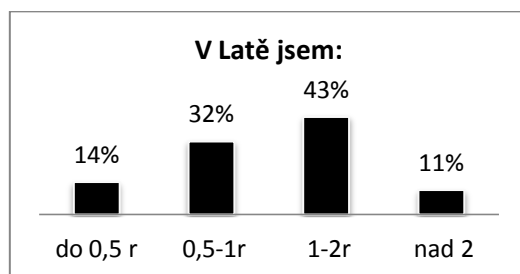
Dobrovolníci se shodují na tom, že má řízené dobrovolnictví na práci s klientem pozitivní vliv. Vyzdvihují především to, že díky supervizi (ale též zpětné vazbě na zprávy) získávají jiný náhled na situaci, mohou se inspirovat zkušenostmi ostatních dobrovolníků, přináší si možné alternativy, jak problém řešit. Pracovnice kromě zpětné vazby a povzbuzení přináší dobrovolníkům konkrétní pomoc na organizační bázi, kdy například pomáhají při komunikaci s klientem. Zprávy pak kromě zpětné vazby přinášejí především to, že se dobrovolník díky ní zamyslí nad schůzkou, uvědomí si, co se povedlo, co nikoli, jak klient reagoval v určitých situacích. To může pro dobrovolníka znamenat poučení i inspiraci pro další schůzky. Hodnotící rozhovory pak pomáhají nasměrovat dál vztah, stanovit několik menších cílů do následujících měsíců, ujasnit, co si klient přeje prostřednictvím další osoby. Zaznělo také, že bez řízeného dobrovolnictví by to zkrátka nešlo, nebo by to nebylo tak zábavné. Dobrovolníkům v jejich činnosti pomáhá dále fakt, že cítí v organizaci oporu, a že jim v případě problémů poskytne pomocnou ruku.

Výsledky práce s klientem mají větší či menší vliv na motivaci dobrovolníků. Všichni se shodují, že jsou rádi, když vidí alespoň nějaký posun. Pro většinu dobrovolníků jsou výsledky pro jejich motivaci klíčové. Jedna dobrovolnice ale hovořila o tom, že ačkoli je ráda, když vidí alespoň malý efekt, již nemá v této oblasti tak velké nároky jako na začátku. Dobrovolnice je spokojená, pokud s klientem pravidelně vídají a mají si o čem povídat.

Pokud jsou dobrovolníci demotivovaní, cítí, že jim prvky řízeného dobrovolnictví mohou pomoci motivaci zase získat. Dobrovolníci vyzdvihují především povzbuzení od pracovníků organizace i supervizorů, i to, že je učí ocenit i malé pokroky. Jedna dobrovolnice mluvila o tom, že má nižší motivaci většinou proto, že nerozumí tomu, co se děje. Prvky řízeného dobrovolnictví ji tak situaci vysvětlí a dají jí novou naději, že to bude zase lepší.

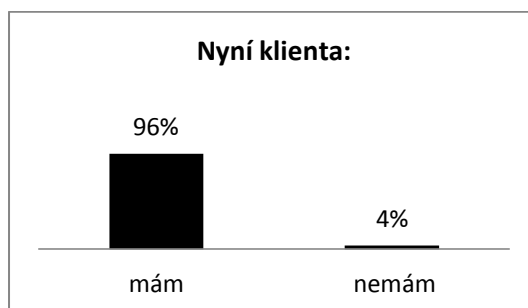
8.2 Dotazník

Dříve než bude pozornost zaměřena na stanovené hypotézy, poskytneme ještě bližší charakteristiku vzorku. Dotazníkového šetření se účastnilo celkem 28 dobrovolníků. Mezi těmito dobrovolníky převládaly osoby, jež byly součástí organizace mezi půl rokem až rokem a mezi rokem až dvěma. Celých 75 % dobrovolníků, jež vyplnilo dotazník, tak bylo v Latě půl roku až dva roky. Ve vzorku je ale též několik dobrovolníků, jež byli v organizaci do půl roku, nebo naopak nad dva roky.



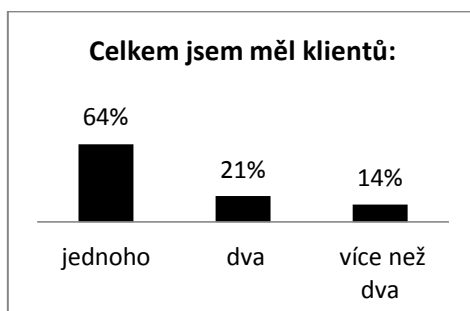
Graf č. 1 – Jak dlouho jsou dobrovolníci v organizaci

Téměř všichni dobrovolníci měli v době vyplňování dotazníků klienta, pouze jeden respondent odpověděl, že klienta nemá.



Graf č. 2

Mezi respondenty převládali dobrovolníci, jež pracovali s jedním klientem. Šlo celkem o 18 dobrovolníků. Zanedbatelný není ale ani počet dobrovolníků, jež pracovali se 2 či více klienty.



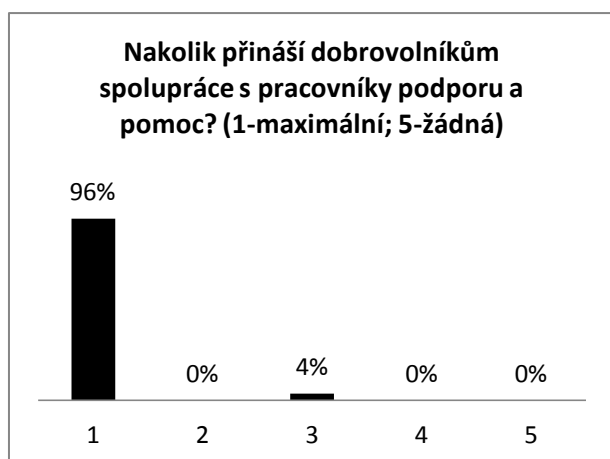
Graf č. 3 – Počet klientů

8.2.1 Hypotéza 1

„Prvky řízeného dobrovolnictví znamenají pro dobrovolníky spíše podporu a pomoc než zatěžující povinnost“

Stanovená hypotéza se potvrdila. Hodnocením jednotlivých prvků řízeného dobrovolnictví respondenti potvrdili, že řízené dobrovolnictví pro ně znamená spíše podporu a pomoc než zatěžující povinnost. V rámci škálovacích otázek dobrovolníci zodpovídali otázky, nakolik jsou pro ně jednotlivé prvky podpůrné a nápomocné a zároveň nakolik je vnímají jako zatěžující povinnost. Respondenti též hodnotili prvky souhrnně. Řízené dobrovolnictví bylo zkoumáno skrze čtyři prvky, a to spolupráci s pracovníky organizace, zprávy ze schůzek, supervize a hodnotící rozhovory. Hodnocení konkrétních prvků se trochu liší, pozitivně vybočuje spolupráce s pracovníky, negativně naopak psaní zpráv ze schůzek, přesto ale lze o všech prvcích říci, že pro většinu dobrovolníků znamenají spíše podporu a pomoc než zatěžující povinnost.

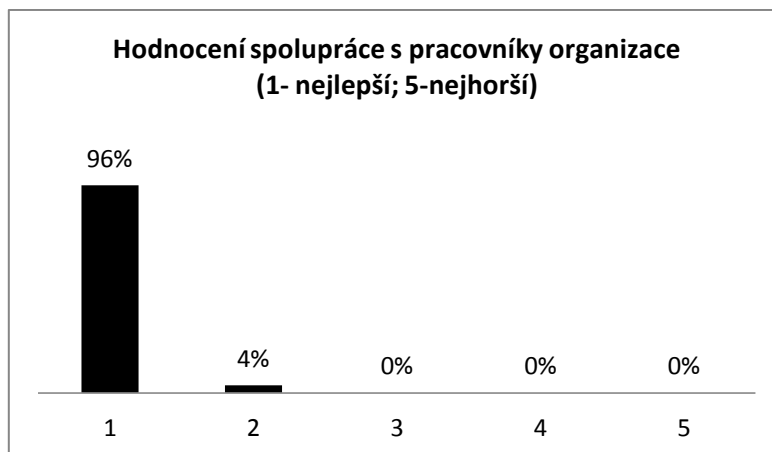
A nyní se již podíváme na konkrétní prvky blíže. Jak již bylo výše naznačeno, spolupráce s pracovníky organizace znamená pro dobrovolníky výraznou pomoc a podporu a minimální zátěž. Celých 96 % respondentů označilo v otázce týkající podpory a pomoci číslo 1, které na škále 1-5 označuje maximální podporu a pomoc. Na další otázku, jež zkoumala, do jaké míry pro dobrovolníka znamená konkrétní prvek zatěžující povinnost, označilo pak 96% respondentů číslo 5, jež znamená, že dobrovolník daný prvek vůbec nevnímá jako zatěžující povinnost. Když měli dobrovolníci zhodnotit spolupráci s pracovníky souhrnně (brali v potaz její pozitiva i negativa), většina, tedy 96% z nich, oznámkovala spolupráci na 1, tedy jako nejlepší.



Graf 4

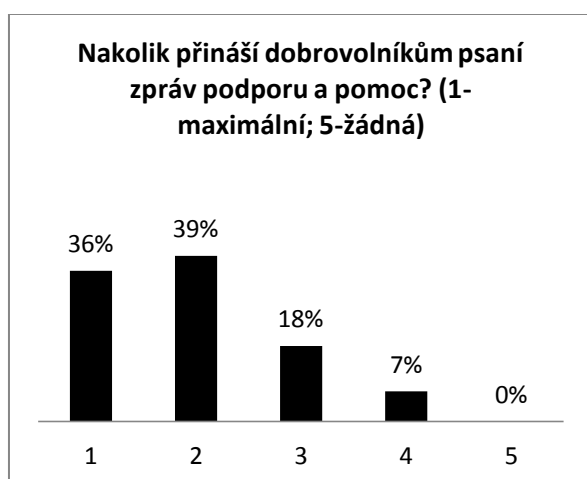


Graf 5

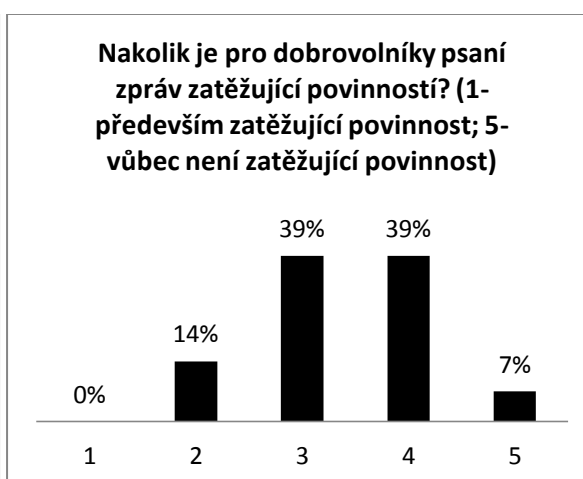


Graf č. 6

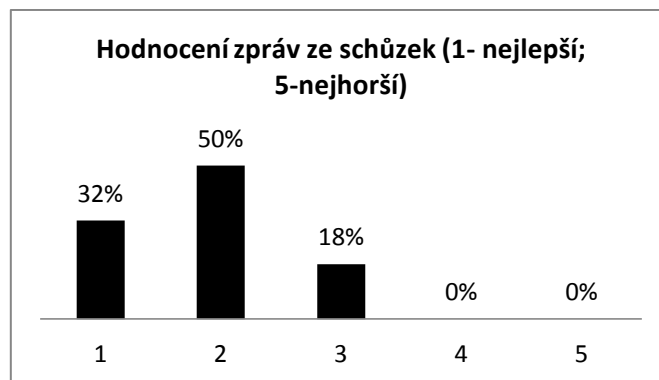
Psaní zpráv ze schůzek je velké části dobrovolníků jak podporou, tak určitou zátěží. Maximální podporu či velkou podporu (známky 1,2) znamená pro 75% dotazovaných, střední podporu (známka 3) pak pro 18%. Co se týče zátěže, nikdo s dobrovolníků neodpověděl, že pro něj psaní zpráv znamená pouze zatěžující povinnost, větší zátěží (číslo 2) je pro 14% dotazovaných. Pro většinu respondentů ale znamená psaní zpráv střední či menší zátěž (známky 3, 4). 39% z nich hodnotilo zátěž číslem 3 a dalších 39% číslem 4. Z toho vyplývá, že i přesto, že dobrovolníky psaní zpráv v určité míře zatěžuje, pro většinu z nich ale i tak je spíše podpůrné a nápomocné. Celkově hodnotí 50% dobrovolníků psaní zpráv ze schůzek známkou 2. Známkou 1 nebo 2 pak 82% respondentů.



Graf č. 7

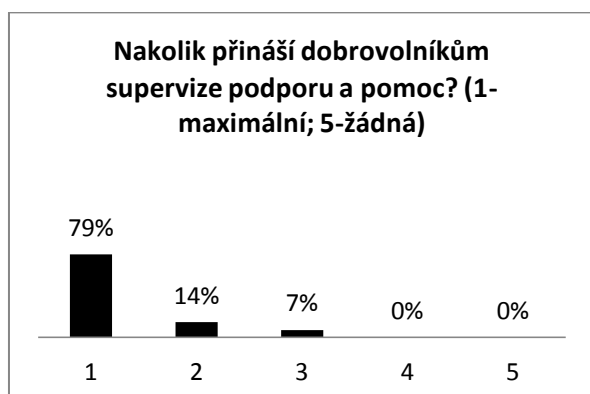


Graf č. 8

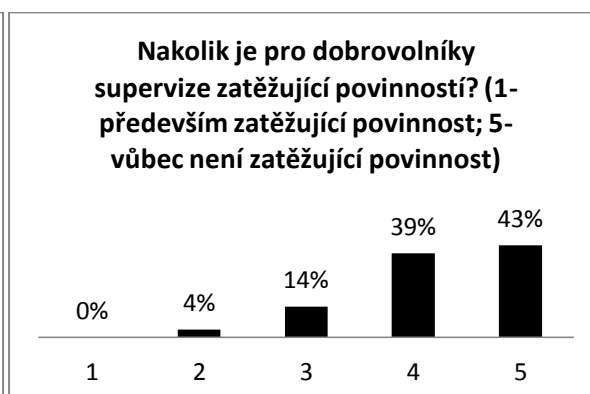


Graf č. 9

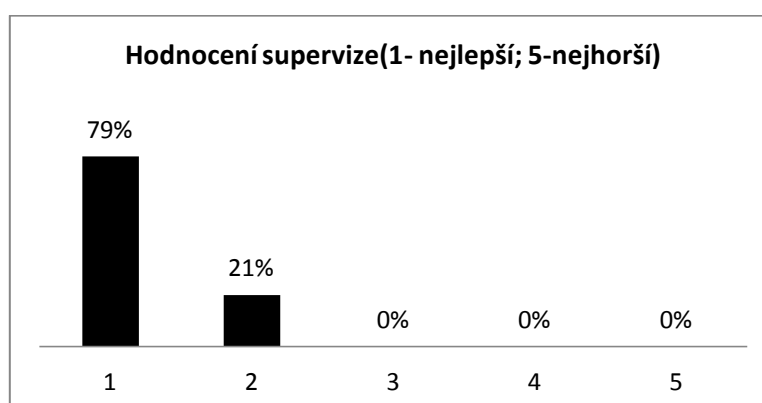
Supervize je pro dobrovolníky výrazněji než zprávy spíše podporou a pomocí. Pro 79% respondentů znamená supervize maximální podporu a pomoc (známka č. 1), pro 93% pak maximální či velkou podporu (číslo 1, nebo 2). Co se týče zátěže, pro 43% respondentů neznamená žádnou zátěž (číslo 5), pro 82% není supervize žádnou, či malou zátěží. Celkově dobrovolníci supervizi hodnotili nejčastěji číslem 1, a to 79%, zbylých 21% ohodnotilo supervizi číslem 2.



Graf 10

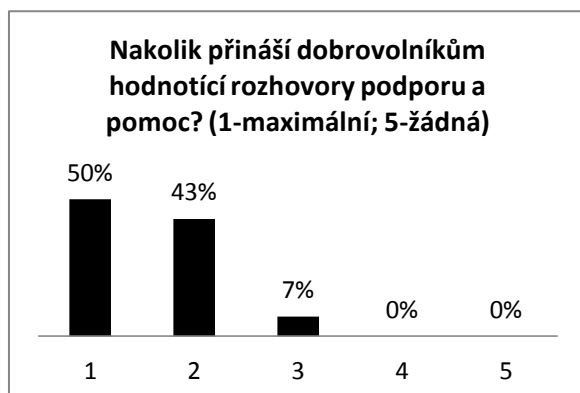


Graf 11

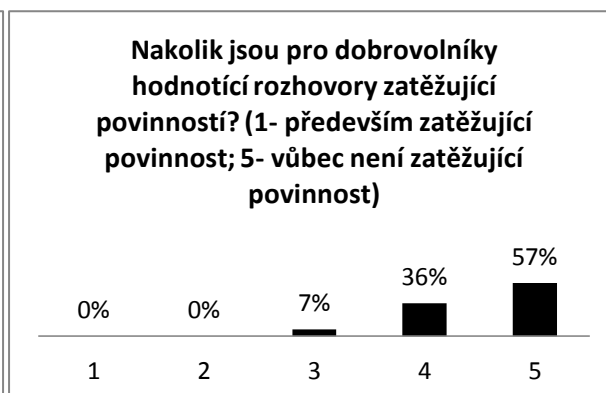


Graf 12

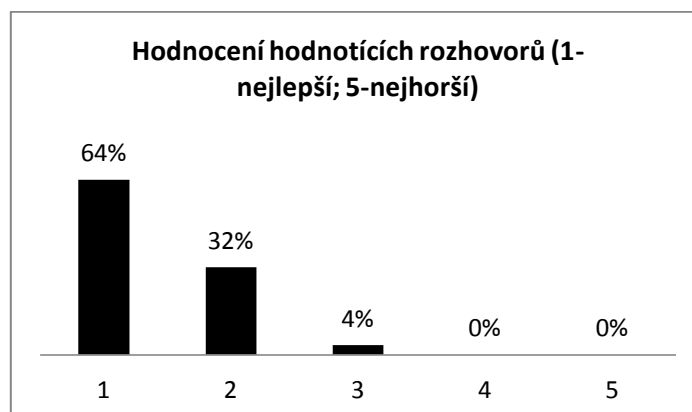
Také u hodnotících rozhovorů celkem výrazně převažuje podpora a pomoc nad zátěží. Pro 50% respondentů znamenají hodnotící rozhovory maximální podporu a pomoc (číslo 1), Pro 93% pak maximální, či velkou podporu (1, nebo 2). 57% dobrovolníků odpovědělo, že pro ně rozhovory neznamenaí žádnou zátěž, pro 93% žádnou, nebo malou zátěž. Celkově dobrovolníci hodnotili rozhovory v 96% známkou 1, nebo 2.



Graf 13



Graf 14



Graf 15

8.2.2 Hypotéza 2

„Časová náročnost jednotlivých prvků dobrovolníkům vyhovuje.“

Hypotéza 2 se potvrdila. Časová náročnost jednotlivých prvků řízeného dobrovolnictví dobrovolníkům veskrze připadá odpovídající. Respondenti zodpovídali otázky týkající se časové náročnosti psaní zpráv ze schůzek, supervize, hodnotících rozhovorů, ale také schůzek s klientem. To, že je časová náročnost odpovídající, odpovědělo ve všech případech přes 80%

dotazovaných. V případě zpráv ze schůzek a hodnotících rozhovorů to bylo 93% respondentů. Schůzky s klientem označilo za odpovídající 89% respondentů, jeden respondent se nevyjádřil. Časová náročnost supervize je odpovídající pro 82% respondentů, 14% by jí ale rádo posílilo.

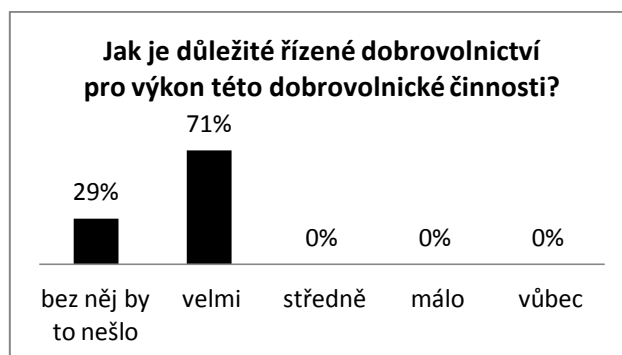
Tabulka č. 1 - Domníváš se, že časová náročnost jednotlivých úkonů je odpovídající?

	Odpovídající	Posílil/a bych	Zredukoval/a bych
zprávy ze schůzek	93%		7%
supervize	82%	14%	4%
hodnotící rozhovory	93%	7%	
schůzky s klientem	89%	4%	4%

8.2.3 Hypotéza 3

„Dobrovolníci považují řízené dobrovolnictví za důležité pro výkon dobrovolnické činnosti.“

Hypotéza 3 se potvrdila. Ačkoli při vstupu do organizace pro velkou část dobrovolníků nehrálo velkou roli, že vstupují do řízeného dobrovolnictví (konkrétně pro 50% to hrálo nízkou, či žádnou roli), všichni dotazovaní se shodují, že pro výkon této dobrovolnické činnosti je řízené dobrovolnictví důležité. 71% dotazovaných odpovědělo, že je velmi důležité, 29% respondentů je pak toho názoru, že bez řízeného dobrovolnictví by tato dobrovolnická činnost nešla vykonávat.

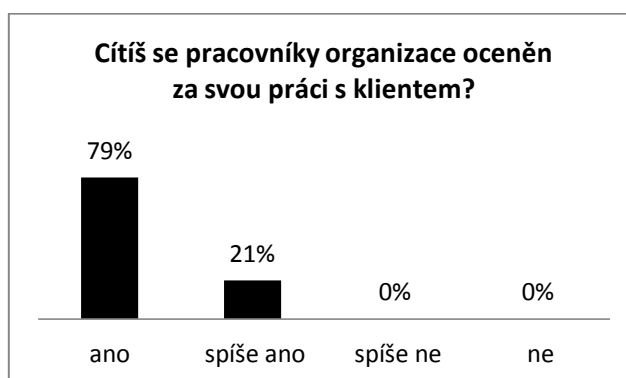


Graf č. 16

8.2.4 Hypotéza 4

„Dobrovolníci se cítí za svou práci s klientem pracovníci organizace ocenění.“

Hypotéza 4 se potvrdila. Na otázku, zda se cítí dobrovolníci ocenění, odpovědělo 79% z nich ano a zbylých 21% spíše ano. Z toho je možné vyvodit, že dobrovolníci cítí, že si pracovníci jejich práce cení. V rámci této otázky dobrovolníci též zdůvodňovali svou odpověď a mezi nejčastější důvody, proč se dobrovolníci cítí ocenění, zmiňovali především zpětnou vazbu na zprávu a pochvalu, ocenění snahy, jehož se jim od pracovníků dostává. Zpětná vazba pro ně též znamená podporu a povzbuzení, útěchu i radu. Dobrovolníci si též cení upřímného poděkování.



Graf č. 17

8.2.5 Hypotéza 5

„Dobrovolníci spíše vidí nějaké výsledky ve své práci s klientem.“

Hypotéza 5 se potvrdila. 72% dotazovaných odpovědělo, že vidí (36%), či spíše vidí (36%) nějaký efekt ve své práci s klientem. Nikdo z dotazovaných neodpověděl, že nevidí, či spíše nevidí výsledky ve své práci s klientem. Celkem početná skupinka respondentů (29%) ale odpověděla, že někdy vidí výsledky ve své práci s klientem a někdy ne.

Co dobrovolníci obecně považují za pozitivní výsledek v práci s klientem? Odpovědi dobrovolníků lze rozdělit na dvě základní skupiny. První z nich je pokrok klienta. Dobrovolníci považují za úspěch, když vidí u klienta pokrok, pokud splní stanovené cíle, naučí klienta něco nového. Konkrétní podoba pokroku pak závisí na každém klientovi a jeho potřebách, dobrovolníci uvedli např. zlepšování vztahů klienta, zlepšení jeho komunikace, posílení sebedůvěry, klient má svůj názor aj. Druhou oblastí, ve které sledují dobrovolníci

výsledky své práce, je kvalita jejich vztahu s klientem. Za pozitivní považují prohloubení vztahu, důvěru a otevřenost klienta, když se klient na schůzkách aktivně podílí, schůzky ho baví, těší se na ně, případně se sám ozve, aby schůzku s dobrovolníkem domluvil. Kromě toho někteří dobrovolníci považují za úspěch, že klient na schůzky chodí, případně se včas ze schůzky omluví.

Co naopak považují dobrovolníci za neúspěch, který negativně působí na jejich motivaci? Zde se dobrovolníci při odpovídání výrazněji zaměřili na svůj vztah s klientem, tedy schůzky. Dobrovolníky demotivuje, pokud klient na schůzky nechodí, nebaví ho, nespolupracuje. Vadí jim též špatná komunikace s klientem, kterého například nemohou zkontaktovat, případně pokud klient lže. Co se týče samotného klienta, někteří dobrovolníci uvedli, že jim vadí, pokud nevidí žádný pokrok, případně je velmi pomalý, dále pokud klient stále opakuje rizikové chování. Dva z respondentů také uvedli, že jim vadí, že nemohou ovlivnit domácí prostředí klienta.



Graf č. 18

8.2.6 Hypotéza 6

„Naplnění očekávání dobrovolníků závisí na tom, jak vysoké bylo jejich očekávání před započítím dobrovolnické činnosti.“

Hypotéza 6 se potvrdila. Při příchodu do organizace očekávalo 14% respondentů, že budou mít na chování klienta velký vliv, 61% středně velký vliv a 25% malý vliv. Když měli dobrovolníci zhodnotit, zda se jejich očekávání naplnila, celých 43% respondentů odpovědělo, že realita je horší než očekávání, 39% se očekávání naplnila a pro 18% je realita lepší než původní očekávání.

Při srovnání očekávání a jejich naplnění vyšlo najevo, že všichni respondenti, kteří odpověděli, že měli velká očekávání, shledali realitu horší. Naopak ze sedmi respondentů, kteří předpokládali, že budou mít malý vliv na chování klienta, dva odpověděli, že se jejich očekávání naplnila, pro zbylých pět je realita lepší než očekávání. Co se týče osob, jež očekávaly středně velký vliv (17 respondentů), devět z nich odpovědělo, že se jejich očekávání naplnila, pro osm z nich je realita horší než očekávání. Pouze osoby, jež měly menší očekávání, byly v některých případech příjemně překvapeny, žádný z respondentů, jež měl velké, či středně velké očekávání neodpověděl, že je realita lepší než očekávání.

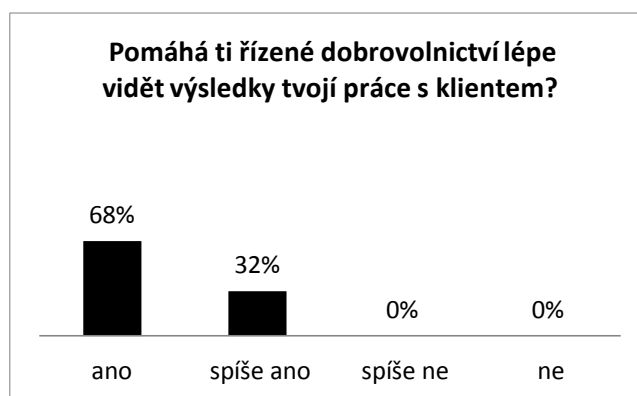
Tabulka č. 2 – Souvislost mezi očekáváním a naplněním

	Ano	Ne, horší	Ne, lepší
Velké očekávání		100%	
Středně velké o.	53%	47%	
Malé očekávání	29%		71%

8.2.7 Hypotéza 7

„Řízené dobrovolnictví pomáhá dobrovolníkům lépe vidět výsledky ve své práci s klientem.“

Hypotéza 7 se potvrdila. Dobrovolníkům více či méně pomáhají prvky řízeného dobrovolnictví vidět výsledky ve své práci s klientem. 68% respondentů odpovědělo, že jim řízené dobrovolnictví v tomto směru pomáhá, zbylých 32%, že jim spíše pomáhá. Je možné, že i díky vlivu řízeného dobrovolnictví se většina dobrovolníků vyjádřila, že vidí, či spíše vidí výsledky ve své práci s klientem.



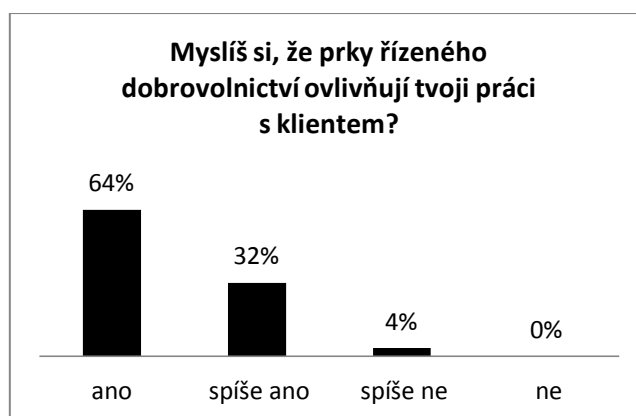
Graf č. 19

8.2.8 Hypotéza 8

„Dobrovolníci si myslí, že řízené dobrovolnictví ovlivňuje jejich práci s klientem.“

Hypotéza 8 se prokázala. Pouze jeden respondent odpověděl na otázku, zda si myslí, že prvky řízeného dobrovolnictví ovlivňují jeho práci s klientem, spíše ne. Zbytek dobrovolníků odpověděl ano (64%), či spíše ano (32%).

Dobrovolníci se též v doplňující otázce vyjadřovali, jak jim pomáhají jednotlivé prvky v práci s klientem. U vedení pracovníků byla nejčastěji zmiňovaná zpětná vazba na zprávy, rada, podpora a pomoc s řešením problematických situací. Přínos psaní zpráv vidí dobrovolníci především v zamyšlení nad schůzkou, reflexi nad tím, co se stalo, uvědomění si situace a utřídění myšlenek v kombinaci se zpětnou vazbou pracovníků. Supervize je pro dobrovolníky místem, kde mohou probrat něco, s čím si neví rady, kde získají jiný úhel pohledu na situaci. Přináší jim podporu a porozumění i konkrétní pomoc při práci s klientem. Hodnotící rozhovory pomáhají zejména tím, že se na nich shrne a zhodnotí předchozí období vztahu, co se povedlo, co ne a dále ho směřuje pomocí stanovení cílů do dalších měsíců díky zprostředkování další osoby. Zároveň má dobrovolník možnost lépe zjistit klientovy názory.

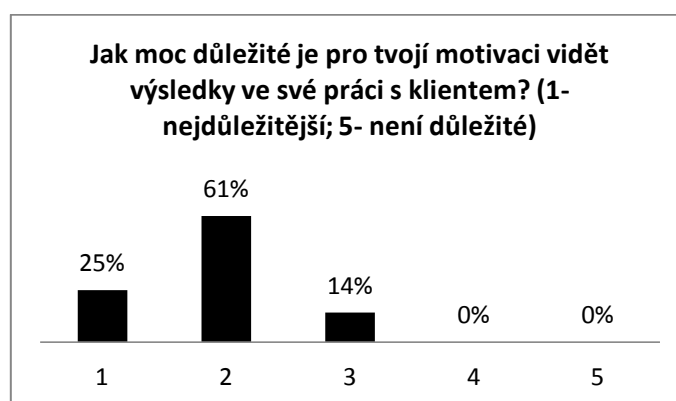


Graf č. 20

8.2.9 Hypotéza 9

„Pro motivaci většiny dobrovolníků je klíčové vidět výsledky ve své práci s klientem.“

Tato hypotéza se spíše potvrdila. Většina dobrovolníků odpověděla na otázku, jak moc je důležité pro tvou motivaci vidět výsledky ve své práci s klientem, číslem 1, či 2, přičemž číslo 1 znamenalo na stupnici 1-5 nejdůležitější. Zajímavé ale je, že převládalo číslo 2 (61%), a dokonce se objevilo i číslo 3 (14%). Z toho lze vyvodit, že výsledky jsou pro dobrovolníky důležité, ale pro většinu z nich zároveň nejsou úplně nejdůležitějším faktorem pro jejich motivaci.



Graf č. 21

8.2.10 Interpretace výsledků

Všechny stanovené hypotézy se prokázaly. Dobrovolníci považují prvky řízeného dobrovolnictví důležité proto, aby mohli vykonávat tuto dobrovolnickou činnost. Pro dobrovolníky znamenají prvky řízeného dobrovolnictví spíše podporu a pomoc než zatěžující povinnost. Také jejich časová náročnost dobrovolníkům převážně vyhovuje. Dobrovolníci se cítí pracovníci organizace ocenění, z čehož lze vyvodit, že pozice dobrovolníků v organizaci je dobrá. Dobrovolníci měli při příchodu různá očekávání ohledně svého vlivu na chování klienta od velkého, středně velkého po malý. V některých případech došlo k jejich naplnění, v jiných byla realita horší, nebo naopak lepší než původní představa. Osoby, jež měly velká očekávání, byly realitou zklamány. Ti, jež měli očekávání menší, byli naopak v některých případech příjemně překvapeni. U osob se středně velkým očekáváním došlo k jejich naplnění zhruba z poloviny, pro druhou polovinu je realita horší. Přesto ale dobrovolníci převážně vidí ve své práci s klientem nějaký efekt, i když část dobrovolníků vidí výsledky své práce jen někdy a jindy ji nevidí. Výsledky v práci s klientem jsou pro

dobrovolníky důležité, pro většinu ale nejsou úplně nejdůležitější. Vidět výsledky v práci s klientem pomáhají dobrovolníkům také prvky řízeného dobrovolnictví. Tyto prvky zároveň dle jejich názoru mají vliv též na jejich práci s klientem.

I když se všechny hypotézy prokázaly, není možné vzhledem k nižšímu počtu respondentů výsledky zevšeobecnit. Jedná se spíše o šetření, jež může sloužit jako podklad k dalšímu zkoumání řízeného dobrovolnictví v sociálních službách.

ZÁVĚR

Sociální služby jsou jednou z oblastí, ve které se výrazněji uplatňuje veřejně prospěšné dobrovolnictví. Sociální práce vyžaduje profesionální přístup, tudíž i dobrovolnictví v sociálních službách se postupně profesionalizuje, zejména pokud dobrovolníci pracují v individuální práci s klientem. Pokud je dobrovolnický program dobře připravený, znamená obvykle přínos. Dobrovolníci přináší do organizace nadšení, energii, osobní neformální přístup, nový pohled na problémy. Díky dobrovolnictví dochází k rozšiřování a zkvalitňování služeb aj. Dobrovolník nevykonává práci profesionálů, ale díky jejich vedení může pracovat profesionálně. V tomto směru je role koordinátora či jiného pracovníka s dobrovolníky klíčová, neboť jeho úkolem je vést dobrovolníky k profesionální práci a zároveň být pro ně oporou a pomocnou rukou, a vytvářet tak vhodné podmínky pro výkon dobrovolnické činnosti. Je dobré mít na paměti, že dobrovolník tuto činnost dělá ve svém volném čase na základě svého svobodného rozhodnutí, a tudíž je třeba, aby se v organizaci cítil dobře.

Dobrovolníci pracující v rámci řízeného dobrovolnictví mají obvykle kromě konkrétní náplně dobrovolnické práce i jiné povinnosti, jež musí plnit. Otázkou bakalářské práce bylo, do jaké míry jsou tyto povinnosti nápomocné a nakolik dobrovolníky zatěžují. Zda je dobrovolníci pokládají za důležité, zda jim pomáhají při práci s klientem či při hodnocení vlastní efektivity. Zda vidí výsledky ve své práci s klientem a co jsou pro ně pozitivní výsledky, či naopak neúspěch.

Na základě rozhovorů a dotazníkového šetření lze dojít k následujícím závěrům: Řízené dobrovolnictví pokládají dobrovolníci pro práci s klientem za důležité a znamená pro ně spíše podporu a pomoc než zatěžující povinnost. Řízené dobrovolnictví bylo zkoumáno prostřednictvím několika jeho prvků. Dobrovolníci měli zhodnotit spolupráci s pracovníky organizace, pravidelné supervize, hodnotící rozhovory, či psaní zpráv ze schůzek. Nejlépe zhodnotili spolupráci s pracovníky. Kladli důraz především na důkladnou zpětnou vazbu pracovníků, bezproblémovou komunikaci. Dobrovolníci pocítují, že se mohou na pracovníky kdykoli obrátit, jsou pro ně výraznou oporou. Velmi kladně jsou hodnoceny také supervize i hodnotící rozhovory. Nejvíce dobrovolníky zatěžují zprávy ze schůzek, ale i v tomto případě je pro ně více podpurným nástrojem a téměř všichni dobrovolníci pokládají časovou náročnost zpráv za odpovídající, pro méně časté psaní zpráv se vyslovili pouze dva respondenti. I ostatní povinnosti dobrovolníkům připadají většinou časově odpovídající, což potvrzuje zmínky v rozhovorech, že dobrovolník vstupuje do organizace s tím, že tomu určitý čas věnuje. Pouze několik respondentů mělo ohledně časového rozložení jednotlivých prvků jiný názor, například supervize by čtyři respondenti rádi posílili.

Dobrovolníci organizace se cítí oceněni zejména díky důkladné zpětné vazbě, ve které je obsažena pochvala, ocenění, podpora i povzbuzení. Z rozhovorů dále vyplynulo, že dobrovolníci cítí, že na jejich názorech záleží, pracovníci jim naslouchají a vycházejí vstříc.

Dobrovolníci přicházeli do organizace s různými očekáváními, jaký budou mít vliv na chování klienta. Některým se očekávání naplnila, někteří jsou zklamaní, jiní příjemně překvapení. V současné době ale přesto většina dobrovolníků spíše vidí nějaký efekt ve své práci s klientem, i když podle názoru některých respondentů se tento jejich pocit střídá, někdy výsledky vidí, jindy ne. Za pozitivní pokládají dobrovolníci to, pokud vidí alespoň nějaký pokrok klienta, a také když se příznivě vyvíjí vztah a schůzky s klientem (klient se těší na schůzky, baví ho, je aktivní, otevřený k dobrovolníkovi). Za negativní považují žádný pokrok klienta, neustálé opakování rizikového chování, a dále pokud klient na schůzky nechodí, nebaví ho, je pasivní, a pokud je problém v komunikaci s klientem.

To, že většina dobrovolníků vidí výsledky ve své práci s klientem, je pravděpodobně dílem i prvků řízeného dobrovolnictví, které jsou dobrovolníkům dle jejich názoru v tomto směru nápomocné. Kromě toho dobrovolníkům pomáhají i při práci s klientem. Pracovníci pomáhají svou zpětnou vazbou, radou a pomocí, zprávy ze schůzek tím, že jejich sepsání nutí dobrovolníky k zamyšlení nad průběhem schůzky i vztahem s klientem aj. Díky supervizím získají dobrovolníci nový pohled na situaci, rady i inspiraci k řešení problémů. Hodnotící rozhovory pomáhají zhodnotit vztah klienta a dobrovolníka a dále ho nasměrovat.

Přestože výsledky předkládaného šetření nejsou zevšeobecnitelné, mohou sloužit jako příklad dobrého fungování dobrovolnického programu. Pracovníci organizace vědí, jak pracovat s dobrovolníky a jak je ocenit za jejich práci. Prvky řízeného dobrovolnictví, realizované v organizaci, mají svůj smysl a jsou dobrovolníkům nápomocné při výkonu dobrovolnické služby. Výsledky ukazují také na to, že když je s řízeným dobrovolnictvím zacházeno citlivě, nemusí být pro dobrovolníky přílišnou zátěží a zároveň pro ně může být přitažlivé. Práce chtěla dále poukázat na téma dobrovolnictví v sociálních službách, které by si dle názoru autorky zasloužilo větší pozornost, a také inspirovat k jeho dalšímu zkoumání, případně hledání jeho nevyužitého potenciálu pro sociální služby.

POUŽITÉ ZDROJE:

Literatura:

- Anketa. In: *Sociální práce/Sociálná práce: Dobrovolnictví a sociální práce*. 2011, č. 4, s. 5-7.
- BAROCHOVÁ, E. Evropský rok dobrovolnictví 2011. In: *Sociální práce/Sociálná práce: Dobrovolnictví a sociální práce*. 2011, č. 4, s. 9-11.
- BRUMOVSKÁ, T., SEIDLOVÁ MÁLKOVÁ, G. *Mentoring: Výchova k profesionálnímu dobrovolnictví*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-772-5.
- BŘÍZOVÁ, B., KOUBOVÁ, Š. Význam výcviku dobrovolníků ve zdravotně sociální sféře. In: *Kontakt*. 2008, č. 1, s. 125-132. ISSN 1212-4117
- DEKKER, P., HALMAN, L. Volunteering and Values: An Introduction. In: DEKKER, P., HALMAN, L. *The Values of Volunteering, Cross-Cultural Perspectives*. New York: Kluwer Academic/Plenum Publishers, 2003, s. 1-17.
- FRIČ, P. a kol. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice*. Praha: NROS, AGNES, 2001.
- FRIČ, P., POSPÍŠILOVÁ, T. *Vzorci a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*, Praha: Agnes, 2010
- FRIČ, P. Současné trendy dobrovolnictví a sociální práce. In: *Sociální práce/Sociálná práce: Dobrovolnictví a sociální práce*. 2011, č. 4, s. 8-9.
- HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: Základní teorie, metody a aplikace*. 2.vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-485-4
- KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 4.vyd. Praha: Portál, 2000
- KŘÍŽOVÁ, E., TOŠNER, J. Vzorci a hodnoty dobrovolnictví v sociálních a zdravotních službách. In: *Fórum sociální politiky*. 2011, č. 1, s. 24-29.
- KNIHA, M. *Spolupráce dobrovolníka, klienta a o.s. Lata-Programy pro ohroženou mládež*. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze. Pedagogická fakulta, Katedra Speciální pedagogiky, 2012
- Leták, o.s. Lata
- MATOUŠEK, Oldřich. Dobrovolnická práce. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 61-63. ISBN 80-7178-548-2.
- MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 2.vyd. Praha: Portál, 2008
- PEARCE, J. L. *Volunteers: the organizational behavior of unpaid workers*. London and New York: Routledge, 1993

- SLOWÍK, J. Dobrovolnictví jako nepostradatelný nástroj podpory sociální inkluze. In: *Sociální práce/Sociální práce: Dobrovolnictví a sociální práce*. 2011, č. 4, s. 43-48.
- ŠESTÁKOVÁ, E. *Supervize v pomáhajících profesích. Bakalářská práce*. Univerzita Jana Amose Komenského Praha. 2012
- ŠVESTKOVÁ, R. Minulost a současnost dobrovolnictví. In: *Kontakt*. 2005, č. 3-4, s. 318-322. ISSN 1212-4117
- TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2.vyd. Praha:Portál, 2006
- SITÁROVÁ, A., VERNEROVÁ, B. Analýza potřebnosti dobrovolníků ve zdravotně sociální oblasti. In: *Kontakt*. 2010, č. 4, s. 425-434

Internetové zdroje:

- *Adresář pražských organizací Koalice dobrovolnických iniciativ* [online]. 2011 [cit. 27. 03. 2013]. Dostupné z WWW: <http://www.nicm.cz/dobrovolnictvi-adresar-organizaci>
- *Akreditované organizace pracující s dobrovolníky: Hlavní město Praha* [online] [cit. 27. 03. 2013]. Dostupné z WWW: <http://www.hest.cz/hestia/pro-dobrovolniky/prehled-regionalnich-dobrovolnickych-center/hlavni-mesto-praha/>
- *Stanovisko HESTIA v souvislosti s novelou zákona o sociálních službách z října 2007* [online]. 2007 [cit. 27. 03. 2013]. Dostupné z WWW: <http://www.hest.cz/hestia/pro-dobrovolnik/legislativa-dobrovolnictvi/>
- *Metodika dobrovolnictví v sociálních službách: Královéhradecký kraj* [online]. Hestia, o.s. 2012[cit. 27. 03. 2013]. Dostupné z WWW: <http://www.hest.cz/res/data/012/001597.pdf>
- *Pojištění dobrovolníků*[online] Hestia, o. s. [cit. 27. 03. 2013]. Dostupné z WWW: <http://www.hest.cz/kresadlo/pojisteni-dobrovolniku/>
- *Stanovisko MPSV* [online]. 2007 [cit. 27. 03. 2013]. Dostupné z WWW: <http://www.hest.cz/hestia/pro-dobrovolniky/legislativa-dobrovolnictvi/>
- *Výroční zpráva 2011* [online]. Lata, o.s. 2011[cit. 27. 03. 2013]. Dostupné z WWW: <http://lata.cz/ke-stazeni/>

Právní předpisy

- Standardy kvality sociálních služeb, příloha č. 2 k prováděcí vyhlášce č. 505/2006 Sb. zákona č. 108/2006Sb., o sociálních službách
- Zákon č.198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě)
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

SEZNAM GRAFŮ:

Graf č. 1: Jak dlouho jsou dobrovolníci v organizaci.	43
Graf č. 2: Zda mají dobrovolníci v současnosti klienta.	43
Graf č. 3: Počet klientů.	43
Graf č. 4: Nakolik přináší dobrovolníkům spolupráce s pracovníky podporu a pomoc?	44
Graf č. 5: Nakolik je pro dobrovolníky spolupráce s pracovníky zatěžující povinností?	44
Graf č. 6: Hodnocení spolupráce s pracovníky organizace.	45
Graf č. 7: Nakolik přináší dobrovolníkům psaní zpráv podporu a pomoc?	45
Graf č. 8: Nakolik je pro dobrovolníky psaní zpráv zatěžující povinností?	45
Graf č. 9: Hodnocení zpráv ze schůzek.	46
Graf č. 10: Nakolik přináší dobrovolníkům supervize podporu a pomoc?	46
Graf č. 11: Nakolik je pro dobrovolníky supervize zatěžující povinností?	46
Graf č. 12: Hodnocení supervize.	46
Graf č. 13: Nakolik přináší dobrovolníkům hodnotící rozhovory podporu a pomoc?	47
Graf č. 14: Nakolik jsou pro dobrovolníky hodnotící rozhovory zatěžující povinností?	47
Graf č. 15: Hodnocení hodnotících rozhovorů.	47
Graf č. 16: Jak je důležité řízené dobrovolnictví pro výkon této dobrovolnické činnosti?	48
Graf č. 17: Cítí se dobrovolníci pracovníky organizace oceněni za svou práci s klientem?	49
Graf č. 18: Vidí dnes dobrovolníci nějaký efekt, výsledky ve své práci s klientem?	50
Graf č. 19: Pomáhá dobrovolníkům řízené dobrovolnictví lépe vidět výsledky své práce s klientem?	51
Graf č. 20: Ovlivňují prvky řízeného dobrovolnictví dle názoru dobrovolníků jejich práci s klientem?	52
Graf č. 21: Jak moc důležité je pro motivaci dobrovolníků vidět výsledky ve své práci s klientem?	53

SEZNAM TABULEK:

Tabulka č. 1: Časová náročnost prvků řízeného dobrovolnictví.	48
Tabulka č. 2: Souvislost mezi očekávanými a jejich naplněním.	51

SEZNAM PŘÍLOH:

Příloha A: Okruh otázek – předvýzkum (rozhovory)	I
Příloha B: Rámcová analýza.	II
Příloha C: Dotazník.	X

Vyhodnocení dotazníků (v MS Excel) je součástí elektronických příloh k práci

Přepsané rozhovory z předvýzkumu jsou k dispozici na vyžádání v dokumentaci držené autorkou.

Příloha A: Okruh otázek - předvýzkum

- 1) Když jsi vstupoval/a do organizace, jaké byly tvé představy a očekávání?
- 2) A naplnila se tato očekávání, nebo došlo k jejich proměně?
- 3) Ty při práci s klientem jsi veden/a, řízen/a pracovníci organizace. Jak hodnotíš spolupráci s pracovníci organizace? Jaké vidíš případné kladné a záporné stránky spolupráce s pracovníci organizace?
- 4) Mimo samotné schůzky s klientem také píšeš zprávy ze schůzek, účastníš se pravidelných supervizí, hodnotících a motivačních rozhovorů. V čem spatřuješ případné výhody a nevýhody jednotlivých povinností?
- 5) A domníváš se, že časová náročnost jednotlivých úkonů je odpovídající? Nebo bys některé časově posílil/a nebo naopak zredukoval/a? (Co se týče schůzek s klientem, zpráv ze schůzek, supervizí/intervizí, hodnotících a motivačních rozhovorů)
- 6) A jak vnímáš své postavení v organizaci? Máš pocit, že jsou pro pracovníce organizace důležité tvé názory? Cítíš se oceněn?
- 7) A jaké vidíš výhody pro sebe v tom, že jsi dobrovolníkem v LATĚ?
- 8) A domníváš se, že by organizace potřebovala nějaké změny, které by zlepšily celkový systém dobrovolnictví, dobrovolnické práce?
- 9) A nyní se již přesuneme ke druhé polovině dotazování. První otázka z této kategorie je, jestli vidíš ve své práci s klientem nějaký efekt, výsledky?
- 10) A myslíš si, že na ten efekt vztahu mají vliv ty prvky řízeného dobrovolnictví? Tedy to, že jsi veden pracovníci, že chodíš na supervize, hodnotící rozhovory? Popřípadě jaký?
- 11) Je pro tvou motivaci důležité vidět výsledky své práce ve vztahu s klientem?
- 12) A můžou potom zpětně tvou motivaci pomoci prvky řízeného dobrovolnictví?
- 13) A na závěr takové shrnutí, co ti vše tedy pomáhá při výkonu dobrovolnické činnosti? – Jak ze strany organizace, pracovníků, klienta a potom i co se týče jiných okolností...
- 14) A co ti naopak znesnadňuje výkon dobrovolnické činnosti? Opět ze strany organizace, pracovníků, klienta a potom i co se týče jiných okolností...

Příloha B: Rámcová analýza

I. Dobrovolník

Podtémata: Očekávání dobrovolníka

Naplnění očekávání dobrovolníka

Co mu dobrovolnictví v organizaci přináší

Jaké faktory mu napomáhají dobře pracovat

Jaké faktory mu stěžují dobře pracovat

II. Dobrovolník a řízené dobrovolnictví

Téma 1: Klady a zápory jednotlivých úkonů

Podtémata: zprávy ze schůzek

supervize/intervize

hodnotící/motivační rozhovory

Téma 2: Časová náročnost jednotlivých úkonů

Podtémata: schůzka s klientem

Zprávy ze schůzek

Supervize/intervize

Hodnotící/motivační rozhovory

Téma 3: Dobrovolník a organizace

Podtémata: spolupráce s pracovníky organizace (koordinátor, klíčová organizace)

Postavení dobrovolníka v organizaci

Změny v organizaci

III. Dobrovolník a práce s klientem

Podtémata: práce s klientem – efekt?

Pozitivní výsledky

Co se nedaří

Co pomáhá ze strany klienta

Co znesnadňuje ze strany klienta

IV. Dobrovolník, prvky řízeného dobrovolnictví a práce s klientem

Téma 1: řízené dobrovolnictví a jeho vliv na práci s klientem

Podtémata: vedení pracovníky

Psaní zpráv

Supervize/intervize

Hodnotící/motivační rozhovory

Téma 2: motivace

Podtéma: výsledky práce s klientem a jejich vliv na motivaci

prvky řízeného dobrovolnictví a motivace

I. DOBROVOLNÍK						
	Dobrovolník 1	Dobrovolník 2	Dobrovolník 3	Dobrovolník 4	Dobrovolník 5	INTERPRETACE
očekávání	- poskytnout konkrétní pomoc - trochu člověka změnit	- poskytnout konkrétní pomoc -smysluplné využití volného času	-dobrovolnice měla obavy, ale po výcviku se začala těšit - ve vztahu k práci žádná konkrétní očekávání	- pomoc druhému - smysluplné využití volného času - praxe	-smysluplné využití volného času - potkat nové lidi - praxe	<u>Nečastěji dobrovolníci chtěli:</u> - poskytnout pomoc druhému - smysluplně využít volný čas - udělat praxi
naplnění očekávání?	Ne: - nyní menší, očekávání (zároveň ale trochu pochyby, jestli to není jeho vina, že se očekávání nenaplnila)	Ano: - jen trochu více časově náročné	Ano: - + příjemná překvapení (díky nižšímu očekávání)	Ne: - nyní menší, Reálnější očekávání (např. ráda, že klient přijde na schůzku)	Ano	- <u>odlišné:</u> → 2x ano → 1x ano – i když realita o něco lepší než očekávání → 2x ne – realita horší než očekávání
přínos dobrovolnictví	- dobrý kolektiv dobrovolníků - zlepšení schopnosti empatie a vyjadřování svých pocitů	- smysluplné využití volného času - praxe (pomohla k získání práce)	- osobní rozvoj - změna hodnot - dobrý kolektiv dobrovolníků - příjemné prostředí	- dobrý pocit ze sebe - praxe (dá se napsat do životopisu) - dobrý kolektiv dobrovolníků	- dobrý pocit ze sebe - baví supervize - dobrovolníci to baví	- <u>dobrovolníci vidí přínos v mnoha oblastech,</u> <u>Jde především o:</u> - dobrý kolektiv dobrovolníků, kteří mají podobný náhled na svět - osobní rozvoj; změna hodnot - dobrý pocit ze sebe - dobré využití volného času - praxe
faktory +	- díky dobrovolnictví vidí problémy, svět jinak	- pomáhá jí to v rozvoji, směřování se - může dělat něco, co chtěla	- líp se jí pracuje s klientem, když je v pohodě a neřeší vlastní vážnější problémy	- k tomuto tématu nic	- když přítel vyslechne po těžké schůzce	
faktory -	- když řeší sám nějaký problém	- čas – koordinace s prací	- když řeší sama nějaký problém	- čas – koordinace se školou a prací - dojíždění	- nemoc, zahlcení povinnostmi	- <u>dobrovolníkům se hůř pracuje s klientem především, pokud:</u> - sami řeší nějaký problém - mají málo času a hodně povinností

II. DOBROVOLNÍK A ŘÍZENÉ DOBROVOLNICTVÍ

1. Klady a zápory jednotlivých úkonů

	Dobrovolník 1	Dobrovolník 2	Dobrovolník 3	Dobrovolník 4	Dobrovolník 5	INTERPRETACE
Zprávy ze schůzek	<p><u>Klady:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - zpětný pohled na schůzku, její zhodnocení <p><u>Zápory:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - musí se psát, i když se nic zajímavého neděje, nebo schůzka není → přílišný důraz na formální stránku - z jednotlivých úkonů nejvíce obtěžuje 	<p><u>Klady:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - zpětná vazba od pracovnice organizace <p><u>Zápory:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - jen, že by měla být napsaná do dvou dnů 	<p><u>Klady:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - zpětný pohled na schůzku, její zhodnocení, urovnání myšlenek - zpětná vazba od pracovnice organizace <p><u>Zápory:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - časově náročné - dlouho trvá, než se dobrovolnice donutí z. napsat 	<p><u>Klady:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - zpětná vazba od pracovnice organizace - možnost se vymluvit (např. pokud se člověk dozví něco závažného) <p><u>Zápory:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - musí se psát každý týden - musí se na to myslet 	<p><u>Klady:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - zpětný pohled na schůzku, její zhodnocení <p><u>Zápory:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - dobrovolnice to nechává na poslední chvíli 	<ul style="list-style-type: none"> - ve srovnání s ostatním povinnostmi zde <u>nejvíce záporů</u> - především, že se musí psát pravidelně po každé Schůzce - a že se dobrovolníci K jejímu napsání někdy Těžce přemlouvají - <u>pokud dobrovolníci Ale hodnotí zprávy Souhrnně, spatřují v nic Spíše pozitivum; mezi hl. klady patří:</u> - zpětný pohled na schůzku (zamyšlení, zhodnocení) - zpětná vazba pracovníků organizace
supervize/intervize	<p><u>Klady:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - supervizoři (odborníci) - zajímavé slyšet příběhy ostatních - inspirace - možnost aktivně se zapojit, poradit jinému dobrovolníkovi - příjemný kolektiv, prostředí <p><u>Zápory:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - nic nevedeno 	<p><u>Klady:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - supervizoři (odborníci) - zpětná vazba ostatních dobrovolníků (a jejich zkušenosti) <p><u>Zápory:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - zpočátku stud mluvit před ostatními lidmi (neosobní) 	<p><u>Klady:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - supervizoři (odborníci) <p><u>Zápory:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - nic nevedeno 	<p><u>Klady:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - supervizoři (odborníci) - možné podrobně rozebrat problémy <p><u>Zápory:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - když jde o citlivější téma – je těžké mluvit před tolika lidmi 	<p><u>Klady:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - supervizoři (jsou příjemní) - zajímavé slyšet příběhy ostatních <p><u>Zápory:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - nic nevedeno 	<ul style="list-style-type: none"> - všichni dobrovolníci se při odpovídání zaměřili na supervizi, kterou preferují - <u>převládá pozitivní Vnímání supervize; Mezi hl. klady patří:</u> - supervizoři-dobrovolníci je vnímají jako odborníky - možnost se vymluvit, inspirovat, získat více náhledů na situaci - sami se mohou aktivně zapojit a poradit druhým - negativem může být fakt, že se někteří dobrovolníci mohou stydět mluvit před ostatními, zejména o citlivějším tématu
hodnotící/motivační rozhovory	<p><u>Klady:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - možnost vidět klienta jinak, ve formálnějším prostředí - chce se po klientovi, aby se vyjádřil ke schůzkám – co by se mu líbilo, co chce 	<p><u>Klady:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - shrnutí předešlého období, děláni plánů, větší šance se někam posunout 	<p><u>Klady:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - chce po klientovi, aby se vyjádřil ke schůzkám – co by se mu líbilo, co chce → dá se od toho odrazit 	<p><u>Klady:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - je možné s klientem řešit, co se mi líbí, nelíbí přes třetí osobu – dá se leccos vyřešit - nové nápady <p><u>Zápory:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - že je nejprve 	<p><u>Klady:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - nabije mě, když vidím nadšení pracovnice do spolupráce 	<ul style="list-style-type: none"> - dobrovolníci hovořili především o <u>hodnotícím rozhovoru</u>; pokud motivační vůbec zmínili, nepamatovali si ho - <u>hodnotící rozhovor je vnímán ve skrze kladně; hl. pozitiva</u>

	<u>Zápory:</u> - možná až moc velký důraz na formální stránku – na to něco si splnit	<u>Zápory:</u> - pouze že si nepamatuje, že za celou dobu v Latě absolvovala motivační rozhovor	<u>Zápory:</u> - nepamatuje si průběh motivačních rozhovorů	rozhovor pouze s klientem, není ale pak zvlášť taky rozhovor s dobrovolníkem, který je do situace vržený a musí rovnou reagovat na to, co řekl klient	<u>Zápory:</u> - nic neuvedeno	<u>jsou:</u> - pomáhá nasměrovat vztah - je snazší na něm zjistit, co klient chce dělat; co se mu předchozích schůzkách líbilo a co ne - padají zde nové nápady <u>zmíněná negativa:</u> - přílišný důraz na formální stránku - že je rozhovor zvlášť s klientem, ale nikoli s dobrovolníkem
--	---	--	--	---	-----------------------------------	---

2. Časová náročnost jednotlivých úkonů

	Dobrovolník 1	Dobrovolník 2	Dobrovolník 3	Dobrovolník 4	Dobrovolník 5	INTERPRETACE
schůzky s klientem	- 2-3 hodiny jsou odpovídající (dodržovat ale striktně 3 hodiny je někdy až dost)	- 3 h odpovídající (i když to dobrovolníci obvykle zabere více času, protože nad schůzkou přemýšlí)	- 3 hodiny dostačující (i když dodržovat striktně 3 hodiny je někdy až dost) - záleží na klientovi	- dostačující (kdyby byly častěji, již by to byl příliš pevný kontakt)	- odpovídající (jen byl problém, když byla dobrovolnice déle nemocná; či má hodně povinností)	- 2-3 hodiny považují dobrovolníci za odpovídající (striktní dodržování 3 hodin za každou cenu někdy dobrovolníkům připadá ale až příliš)
zprávy ze schůzek	- je to lepší než dřív (nemusí se psát tak podrobné zprávy) - zabere cca 10 minut	- odpovídající (pár minut)	- zabere to dlouho (cca 1,5 hodiny), ale patří to k tomu	- odpovídající (kdyby se psalo méně často, nepamatovala by si dobrovolnice předchozí schůzku)	- odpovídající (i když někdy dobrovolnice píše až po dvou schůzkách)	- jejich časové vnímání <u>individuální</u> (každému trvá jinak dlouho) - <u>převažuje ale názor, že je časová náročnost odpovídající</u>
supervize/intervize	- odpovídající (dříve si myslel, že je to moc, ale nyní si to již nemyslí)	- prodloužit čas (několikrát se na dobrovolnici nedostalo, či se s. úspěšovala)	- odpovídající (i když dříve si myslela, že by potřebovala častěji, pak si ale uvědomila, že by to nevedlo k její rozvoji)	- dostačující	- odpovídající	- <u>supervize 1 krát měsíčně veskrze vyhovuje</u> (ve zbylém čase funguje komunikace s pracovníci organizace) - i když se zde objevuje i <u>názor, že by se mohla posílit</u>
hodnotící/motivační rozhovory	- odpovídající	- není si jistá, jak jsou často	- odpovídající	- dostačující	- odpovídající	- <u>hodnotící rozhovory jsou odpovídající</u> (motivační probíhají spíše zřídka)

3. Dobrovolník a organizace

	Dobrovolník 1	Dobrovolník 2	Dobrovolník 3	Dobrovolník 4	Dobrovolník 5	INTERPRETACE
spolupráce s pracovníky organizace (koordinátor, klíčový pracovník)	<u>Hodnotí kladně:</u> - oceňuje zpětnou vazbu, snahu povzbudit, může se na ně obrátit v případě problému	<u>Hodnotí kladně:</u> - oceňuje zpětnou vazbu; přiměřené požadavky	<u>Hodnotí kladně:</u> - oceňuje zpětnou vazbu; perfektní komunikaci – zdůrazňuje ale, že záleží na konkrétním pracovníkovi - pozitivně hodnotí též měsíční reporty	<u>Hodnotí kladně:</u> - oceňuje zpětnou vazbu (menší intervize) - možnost obrátit se na pracovníce v případě problému - zajímají se	<u>Hodnotí kladně:</u> - oceňuje zpětnou vazbu; perfektní komunikaci, nadšení pracovníc	- <u>spolupráci s pracovníky organizace hodnotili všichni dotazovaní kladně</u> - všichni oceňují především zpětnou vazbu na zprávy → slouží jako malá Intervize - dále velmi dobrou komunikaci - zájem o dobrovolníky; Snaha je povzbudit - možnost se na ně kdykoli obrátit
postavení dobrovolníka	<u>Cítí se oceněn:</u> - díky komunikaci s pracovníci - zpětné vazbě na zprávy (která obsahuje reakci, nabídku pomoci a podpory, ocenění snahy, pochvalu úspěchů) - také díky práci supervizorů (ukazují, že i věci, které se tak na první pohled nezdají, můžou mít smysl)	<u>Cítí se oceněna:</u> - díky kladné zpětné vazbě - pracovníce se vždy snaží vyhovět - možnost se na ně kdykoli obrátit s problémem, či dotazem - v organizaci se cítí dobře	<u>Cítí se oceněna:</u> - díky zpětné vazbě na zprávy (má pocit, že pracovníci záleží na dobrovolnici i její práci → pocit smysluplnosti, užitečnosti)	<u>Cítí se jako přítel organizace:</u> - možnost si s pracovníci kdykoli promluvit - zájem pracovníc o názor dobrovolníka - vychází dobrovolníkům vstříc - možnost účastnit se společných akcí	<u>Cítí se oceněna:</u> - díky zpětné vazbě na zprávy - zájem pracovníc o názor dobrovolníka (ptají se na něj, naslouchají)	<u>Všichni dotazovaní dobrovolníci se cítí ocenění, zejména díky:</u> - zpětné vazbě pracovníc - díky tomu, že se pracovníce ptají na názor dobrovolníků; vychází jim vstříc - zájmu pracovníc o dobrovolníky; Jejich podpoře, pochvale ocenění
možné změny v organizaci	<u>Ano:</u> - ještě větší propojení dobrovolníků (část chodí na společné akce, zbytek ne)	<u>Ano:</u> - ještě větší propojení dobrovolníků (další akce, které by zužovaly kolektiv)	<u>Ano:</u> - možná další pracovník (stávající stav ale nenarušuje kvalitu)	Ne	Ne	- <u>Dvakrát zmíněn požadavek většího propojení dobrovolníků</u>

III. DOBROVOLNÍK A PRÁCE S KLIENTEM

	Dobrovolník 1	Dobrovolník 2	Dobrovolník 3	Dobrovolník 4	Dobrovolník 5	INTERPRETACE
efektivita práce s klientem – vidí dobrovolník ve své práci výsledky?	- myslel, že bude mít větší vliv, že dokáže klienta více změnit - pochybuje o svých schopnostech - je ale schopen vidět některé menší pokroky	- vidí vesměs pozitivní změny - ale některé věci se nedaří - je to jako na houpačce (někdy lepší, někdy horší)	- záleží na klientovi - u prvního klienta viděla velký pokrok a pozitivní změnu – velkou roli hrála motivace klienta, měl	- vidí pozitivní změny (možná i díky tomu, že neočekává velké změny, ale je ráda za maličkosti)	- je to proměnlivé → minulý rok dobrovolnice viděla výsledky → delší dobu se ale s klientkou neviděly a ta opět začala mít problémy → dobrovolnice	- <u>odpovědi dobrovolníků vypovídají o tom, že každý vztah je jiný a je nutné ho brát v úvahu individuálně</u> → někteří dobrovolníci vidí výsledky své práce, někteří o nich pochybují, jiní říkají,

	(ty jsou pak krásný) -bere se jako menší součást systému, který dohromady může působit pozitivně		na tom velkou zásluhu - současnou klientku má krátce – neví, zda vůbec bude chtít pokračovat		váhá, jestli to má váhu	že je to jako na houpačce, někdy lepší, někdy horší
pozitivní výsledky	- klient se zeptá dobrovolníka, jak se má (na začátku nebylo)	- neuvedeno	- 1. Klient – hodně se změnil, dokázal překonat svoji sociální fobii, pracuje, dokáže prosadit své zájmy	- klientka se rozpovídala, svěřuje se a ptá na názory dobrovolnice	- introvert – rozpovídala se	- <u>individuální vnímání, co považují dobrovolníci za pozitivní výsledky své práce s klientem</u> - dvakrát se například objevuje zájem klienta o dobrovolníka, či to, že se klient rozpovídá a svěřuje
co se nedaří	- klient má stále problémy ve škole, dělá problémy doma	- neuvedeno	- 2. Klientka – ačkoli se na něčem s klientkou domluvily, ta podle toho nejedná	-neuvedeno	- začala mít opět psychické problémy	- <u>opět individuální</u> (například, pokud má klient stejné problémy kvůli kterým je v organizaci)
faktory +	- pozitivní momenty →když klient dává najevo, že se na něco těší, stojí o to, schůzky ho baví	- pozitivní momenty, posun (když je špatný období, pomáhá dobrovolnici rozpomenout se na pozitivní momenty)	- když si řekne, co chce dělat, co se jí líbí a co ne - když si schůzku užívá - když se na schůzku těší - že bere jejich vztah rovnocenně	- když přijde včas nebo se omluví - když se svěřuje - když se s ní dá komunikovat → řekne si, co chce dělat	- když dělá pokroky - když si řekne, jestli se jí líbí, či nelíbí schůzka	- <u>dobrovolníky povzbuzuje při práci s klientem zejména:</u> - pozitivní momenty vztahu - když klient dělá pokroky - když klienta schůzka baví, dokáže říct, co chce dělat
faktory -	- když je problém klienta zkontaktovat a domluvit s ním schůzku	- když se s klientem nevede - když je demotivovaný klient či dobrovolnice - když váhám, jestli to má smysl - když nevím, kam dál vztah směřovat	- když je problém klienta zkontaktovat a domluvit s ním schůzku - když během schůzky přestane klient reagovat a chce už jít - když není klient schopen říct, co by chtěl - když neprobíhá oboustranný rozhovor	- když klient nekomunikuje - když ho nic nebaví - když není klient schopen říct, co by chtěl (nevymyslí náplň žádné schůzky)	- když je problém klienta zkontaktovat a domluvit s ním schůzku - když se snažím a nevidím u klienta žádný efekt	- <u>dobrovolníkům znesnadňuje práci s klientem, když:</u> - klient nereaguje (nedá se s ním domluvit schůzka) - klienta nebaví schůzka; během schůzky nekomunikuje - pokud dobrovolník nevidí ve vztahu smysl, neví kam posouvat dál

IV. DOBROVOLNÍK, PRVKY ŘÍZENÉHO DOBROVOLNICTVÍ A PRÁCE S KLIEMEM

1. řízené dobrovolnictví a jeho vliv na práci s klientem

	Dobrovolník 1	Dobrovolník 2	Dobrovolník 3	Dobrovolník 4	Dobrovolník 5	INTERPRETACE
vedení pracovníky	Ano: - pomoc při komunikaci s klientem (když nefunguje) → pomoc organizační	Ano: - zpětná vazba → díky tomu si uvědomí některé věci, které jí samotnou nenapadly	Ano: - zpětná vazba → jiný pohled, rozšíření obzorů → dobrovolník si uvědomí své úspěchy - možnost odvolat se na práva a povinnosti organizace	- komunikace po napsání zprávy (menší intervize)	Ano: - odpovědi na otázky - podpora - nadšení pracovníků dobrovolníci nabíjí	- <u>dobrovolníci spatřují pozitivní vliv ve spolupráci s pracovníky; ty jim zejména:</u> - poskytují zpětnou vazbu a dobrovolníci tak získají jiný pohled - pomáhají při komunikaci s klientem - podporují dobrovolníky slovně i organizačně
psaní zpráv	- člověk se zastaví, zamyslí nad schůzkou (uvědomí si, jestli se stalo něco důležitého, k čemu by se chtěl dobrovolník vrátit)	Ano: - zpětná vazba → díky tomu si uvědomí některé věci, které jí samotnou nenapadly	Ano: - zpětná vazba → jiný pohled, rozšíření obzorů → dobrovolník si uvědomí své úspěchy → bez této zpětné vazby by řešení vztahu pouze na supervizi bylo málo (práce by nebyla tak kvalitní)	- komunikace po napsání zprávy – když se např. dobrovolník dozví něco závažného a neví, co s tím dělat	Ano: - zamýšlení nad schůzkou (uvědomí si, co bylo fajn a co ne) - odpovědi na otázky a podpora	- <u>určitý vliv spatřují i v psaní zpráv a to zejména díky tomu, že:</u> - se dobrovolníci nad schůzkou zamyslí a uvědomí si, co se povedlo a co ne - na ní dostávají dobrovolníci zpětnou vazbu od pracovníků
supervize/intervize	Ano: - pomoc se vztahem → komunikace s klientem, domlouvání schůzek, inspirace od jiných dobrovolníků (jejich nápady, ale i vlastní zkušenost) - ukazují, že i věci, které se tak na první pohled nezdají, mohou mít smysl - a že i malý úspěch ve vztahu může být dostatečný	Ano: - zpětná vazba → díky tomu si uvědomí některé věci, které jí samotnou nenapadly - možnost inspirovat se zkušenostmi jiných dobrovolníků - pomoc se směřováním vztahu	Ano: - zpětná vazba → jiný pohled, rozšíření obzorů → dobrovolník si uvědomí své úspěchy - možnost odvolat se na práva a povinnosti organizace	Ano: - lze rozebrat problém - nový pohled na věc - dobrovolník získá různé alternativy řešení	Ano: - zpětná vazba → více pohledů na věc - když potřebuji s něčím poradit, pomůže mi	- <u>supervizi považují dobrovolníci za klíčovou pro práci s klientem, především protože:</u> - získávají nový pohled na situaci - možnost inspirovat se od jiných dobrovolníků - přináší nové alternativy, jak řešit problém

hodnotící/motivační rozhovory	- chce se po klientovi, aby se vyjádřil ke schůzkám – co by se mu líbilo, co chce (během schůzek je to někdy obtížné zjistit)	-díky plánům, které se zde vytvářejí je větší šance se někam posunout	- díky tomu, že klient vyjadřuje a vytvoří se určitý plán na další schůzky – je od čeho se odrazit	Ano: - dávají směr vztahu - pomáhají k posunutí vztahu - povzbuzení klienta i dobrovolníka	- dobrovolníci vždy nadchne nadšení pracovnice do spolupráce – nabije jí to	- <u>hodnotící rozhovory ovlivňují vztah tím, že:</u> - pomáhají nasměrovat vztah - klient se zde vyjadřuje k minulým i budoucím schůzkám - povzbuzení klienta i dobrovolníka
--------------------------------------	---	---	--	---	--	--

2. Motivace						
	Dobrovolník 1	Dobrovolník 2	Dobrovolník 3	Dobrovolník 4	Dobrovolník 5	INTERPRETACE
výsledky práce s klientem - vliv na motivaci	Ano: - dobrovolník by měl problém věnovat čas něčemu, co nebude mít žádný efekt – v současnosti tento problém má - krásné jsou momenty, kdy vidí alespoň malý pokrok	Ano: - dobrovolnice dělá proto, aby se něco změnilo, aby se s dobrovolníkem posunuli - každá pozitivní změna je velkou motivací	Ano: - je to rozhodující - 2. Kl. – když byly schůzky dobré → dobrovolníci motivovalo - když špatná → dobrovolnice už tolik na schůzku netěší - dobrovolníci drží nad vodou úspěch s minulým klientem	Ano i ne: - již ne tak moc jako na začátku - dobrovolnice je spokojená, že se vidají a dokážou si povídat - i když alespoň malý efekt by ráda viděla	Ano: - minulý rok bylo dobré – dobrovolníci to bavilo víc než teď (kdy se to opět zhoršilo)	- <u>všichni se shodují, že jsou rádi, když vidí alespoň nějaký posun</u> - <u>pro většinu dobrovolníků je to klíčové</u> - <u>dobrovolníci schopni ocenit alespoň malý posun</u>
prvky řízeného dobrovolnictví a motivace	Ano: - především oceňováním, vyzdvižením malých pokroků, ale i snahy dobrovolníka	Ano: - konkrétní příklad supervize → na ní šla dobrovolnice demotivovaná → supervize ji povzbudila a šla do toho opět naplno	Ano: - obvykle má nižší motivaci, protože nerozumí tomu, co se děje – díky supervizi (zpětné vazbě) → nová naděje, že to bude dobrý, dostanu druhý dech	Ano: - dají jiný pohled na situaci - povzbudí - dobrovolník získá nové možnosti, nevzdá to, nepropadne panice - nakonec si to ale každý musí srovnat v hlavě sám	Ano: - konkrétní příklad hodnotícího rozhovoru – dobrovolníci to nabilo	- <u>dobrovolníci cítí, že prvky řízeného dobrovolnictví pozitivně působí na jejich motivaci</u> → povzbuzení → učí dobrovolníky ocenit i malé pokroky

Příloha C: Dotazník

Chtěla bych Vás moc poprosit o vyplnění dotazníku k mé bakalářské práci. V dotazníku budu častěji používat pojem „řízené dobrovolnictví“ – tím myslím, že výkon dobrovolnické činnosti je někým veden (koordinátorkou, klíčovou pracovnící), že máte určité povinnosti jako chození na supervize, či hodnotící rozhovory, či píšete zprávy. Moc děkuji a přeji pěkný den ☺

1) Když jsem se rozhodoval/a pro dobrovolnictví v organizaci, jak velkou roli hrálo to, že vstupuji do řízeného dobrovolnictví?

- a) zásadní
- b) středně velkou
- c) nízkou
- d) žádnou

2) Když se nyní zamyslíš nad jednotlivými prvky řízeného dobrovolnictví realizovaných v organizaci, jak je hodnotíš (když vezmeš v úvahu případná pozitiva a negativa) ? (1-5; 1- nejlepší, 5-nejhorší) Vybranou variantu zakroužkuj.

Spolupráce s pracovníci organizace	1	2	3	4	5
Psaní zpráv ze schůzek	1	2	3	4	5
Supervize	1	2	3	4	5
Hodnotící rozhovory ¹	1	2	3	4	5

3) Do jaké míry ti jednotlivé prvky řízeného dobrovolnictví přinášejí podporu a pomoc? (1-maximální podpora a pomoc; 5- žádná podpora a pomoc) Vybranou variantu zakroužkuj.

Spolupráce s pracovníci organizace	1	2	3	4	5
Psaní zpráv ze schůzek	1	2	3	4	5
Supervize	1	2	3	4	5
Hodnotící rozhovory	1	2	3	4	5

4) A do jaké míry pro Tebe jednotlivé prvky řízeného dobrovolnictví znamenají zatěžující povinnost? (1- znamená pro mě především zatěžující povinnost, 5- vůbec nevnímám jako zatěžující povinnost) Vybranou variantu zakroužkuj.

Spolupráce s pracovníci organizace	1	2	3	4	5
Psaní zpráv ze schůzek	1	2	3	4	5
Supervize	1	2	3	4	5
Hodnotící rozhovory	1	2	3	4	5

5) Domníváš se, že časová náročnost jednotlivých úkonů je odpovídající? Nebo bys některé časově posílil/a nebo naopak zredukoval/a? Vybranou variantu zakroužkuj.

Zprávy ze schůzek	odpovídající	Posílil/a bych	Zredukoval/a bych
-------------------	--------------	----------------	-------------------

¹ Hodnotící rozhovory jsou rozhovory s klientem, dobrovolníkem a pracovníkem Laty

supervize	odpovídající	Posílil/a bych	Zredukoval/a bych
Hodnotící rozhovory	odpovídající	Posílil/a bych	Zredukoval/a bych
Schůzka s klientem	odpovídající	Posílil/a bych	Zredukoval/a bych

6) Jak je dle tvého názoru důležité řízené dobrovolnictví pro výkon této dobrovolnické činnosti?

- a) bez řízeného dobrovolnictví by práce s klientem nebyla možná
- b) je to velmi důležité
- c) středně důležité
- d) málo důležité
- e) vůbec

7) Myslíš si, že prvky řízeného dobrovolnictví ovlivňují tvoji práci s klientem? (vedení pracovníků, psaní zpráv, supervize, hodnotící rozhovory)

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne

Pokud ano, jak?

- vedení pracovníky _____
- psaní zpráv _____
- supervize _____
- hodnotící rozhovory _____

8) Cítíš se pracovníky organizace oceněn za svou práci s klientem?

- a) Ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne

své tvrzení stručně odůvodni : _____

9) Když jsi vstupoval/a do organizace, jak velký vliv jsi očekával/a, že budeš mít na chování klienta?

- a) velký
- b) středně velký
- c) malý
- d) žádný

10) A naplnila se tvá očekávání v tomto směru?

- a) Ano
- b) Ne, realita je horší, než byla má původní očekávání
- c) Ne, realita je lepší, než byla má původní očekávání

11) Vidíš dnes nějaký efekt, výsledky ve své práci s klientem?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne
- e) někdy ano, někdy ne

12) Pomáhá ti řízené dobrovolnictví lépe vidět výsledky tvojí práce s klientem?

- a) Ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne

13) Jak moc důležité je pro tvojí motivaci vidět výsledky ve své práci s klientem?

(1-5; 1 – nejdůležitější; 5-není důležité) **Vybranou variantu zakroužkuj.**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

14) Co obecně považuješ za pozitivní výsledek/úspěch v práci s klientem? (jmenuj příklad/y, max. 3)

15) A Jaké nezdary působí negativně na tvou motivaci v práci s klientem? (jmenuj příklad/y, max. 3)

Závěrečné otázky:

16) V Latě jsem:

- a) do půl roku
- b) půl roku – 1 rok
- c) 1-2 roky
- d) nad 2 roky

17) V současné době:

- a) mám klienta
- b) nemám klienta

18) Za dobu, co jsem v Latě, jsem dosud měl/a celkem:

- a) 1 klienta
- b) 2 klienty
- c) více než 2 klienty