

Univerzita Pardubice  
Fakulta zdravotnických studií

Role dobrovolnictví při poskytování sociálních služeb

Bakalářská práce

2023

Markéta Zemanová

Univerzita Pardubice  
Fakulta zdravotnických studií  
Akademický rok: 2021/2022

# ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Markéta Zemanová**  
Osobní číslo: **Z20028**  
Studijní program: **B0988P240002 Zdravotně sociální péče**  
Téma práce: **Role dobrovolnictví při poskytování sociálních služeb**  
Téma práce anglicky: **The role of volunteering in the provision of social services**  
Zadávací katedra: **Katedra porodní asistence a zdravotně sociální práce**

## Zásady pro vypracování

1. Studium literatury, sběr informací a popis současného stavu.
2. Stanovení cílů a metodiky práce.
3. Příprava a realizace výzkumného šetření dle stanovené metodiky.
4. Analýza a interpretace získaných dat.
5. Zhodnocení výsledků práce.

Rozsah pracovní zprávy: **35 stran**  
Rozsah grafických prací: **dle doporučení vedoucího**  
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

DOHNALOVÁ, Marie, Lenka DEVEROVÁ, Kateřina LEGNEROVÁ a Tereza POSPÍŠILOVÁ, 2015. *Lidské zdroje v sociálních podnicích*. Praha: Wolters Kluwer. ISBN 978-80-7552-061-6.  
MATOUŠEK, Oldřich, 2013. *Metody a řízení sociální práce*. 3. aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0213-4.  
MLČÁK, Zdeněk a Helena ZÁŠKODNÁ, 2013. *Prosociální charakteristiky osobnosti dobrovolníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta. ISBN 978-80-7464-462-7.  
PLAMÍNEK, Jiří, 2015. *Tajemství motivace: jak zařídit, aby pro vás lidé pracovali*. 3. rozšířené vydání. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5515-1.  
TRUTNOVSKÁ, Romana, 2016. Fungování dobrovolnictví v ČR: Současné trendy a dobrovolnické programy. *Fórum sociální práce* [online]. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, 3(1), 69-76 [cit. 2022-12-16]. ISSN 2336-6664. Dostupné z: [https://sites.ff.cuni.cz/forumsocialniprace/wp-content/uploads/sites/10/2016/12/romana\\_trutnovska\\_69-76.pdf](https://sites.ff.cuni.cz/forumsocialniprace/wp-content/uploads/sites/10/2016/12/romana_trutnovska_69-76.pdf).

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Barbora Faltová**  
Katedra porodní asistence a zdravotně sociální práce

Datum zadání bakalářské práce: **1. prosince 2021**  
Termín odevzdání bakalářské práce: **27. dubna 2023**

**doc. Ing. Jana Holá, Ph.D.** v.r.  
děkanka

L.S.

**Mgr. Helena Poláčková** v.r.  
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 1. března 2023

## **PROHLÁŠENÍ AUTORA**

Prohlašuji:

Práci s názvem Role dobrovolnictví při poskytování sociálních služeb jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Beru na vědomí, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, a směrnicí Univerzity Pardubice č. 7/2019 Pravidla pro odevzdávání, zveřejňování a formální úpravu závěrečných prací, ve znění pozdějších dodatků, bude práce zveřejněna prostřednictvím Digitální knihovny Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 19. 4. 2023

Markéta Zemanová v. r.

## **PODĚKOVÁNÍ**

Mé poděkování patří Mgr. Barboře Faltové za odborné vedení, podporu během zpracování práce, cenné rady a doporučení. Také bych chtěla poděkovat všem respondentům, kteří věnovali svůj čas k vyplnění dotazníku a pomohli tím realizaci průzkumu. V neposlední řadě bych ráda poděkovala rodině a přátelům, kteří mě podporovali při psaní bakalářské práce a po celou dobu studia.

## **ANOTACE**

Bakalářská práce se zabývá dobrovolnictvím při poskytování sociálních služeb. Teoretická část práce je věnována charakteristice dobrovolnictví, sociálních služeb a motivace. Průzkumná část prezentuje data, která byla získána technikou dotazníkového šetření mezi dobrovolníky. Respondenti byli dobrovolníci z několika dobrovolnických center. Cílem průzkumu bylo zjistit, jaké mají dobrovolníci zkušenosti se svou rolí dobrovolníka v sociálních službách.

## **KLÍČOVÁ SLOVA**

dobrovolnictví, dobrovolník, sociální služby, motivace dobrovolníků, zkušenosti dobrovolníků

## **TITLE**

The role of volunteering in the provision of social services

## **ANNOTATION**

The bachelor thesis deals with volunteering in the provision of social services. The theoretical part of the thesis is devoted to the characteristics of volunteering, social services and motivation. The survey part presents data that was obtained by a questionnaire survey technique among volunteers. The respondents were volunteers from several volunteer centres. The aim of the survey was to find out how the volunteers experience their role as volunteers in social services.

## **KEYWORDS**

volunteering, volunteer, social services, motivation of volunteers, experience of volunteers

# OBSAH

Úvod .....	10
1 Cíl práce .....	11
1.1 Cíl teoretické části práce .....	11
1.2 Cíle průzkumné části práce.....	11
1.2.1 Hlavní průzkumný cíl.....	11
1.2.2 Dílčí průzkumné cíle .....	11
1.2.3 Průzkumné otázky.....	11
2 Teoretická část.....	12
2.1 Sociální služby .....	12
2.1.1 Zákon o sociálních službách.....	14
2.1.2 Profesionálové v sociálních službách.....	15
2.1.3 Klienti sociálních služeb.....	16
2.2 Charakteristiky vykonávání dobrovolnictví .....	16
2.2.1 Typy dobrovolnictví.....	18
2.2.2 Zákon o dobrovolnické službě.....	20
2.2.3 Dobrovolnická centra .....	20
2.2.4 Fáze dobrovolnictví.....	22
2.2.5 Výběr dobrovolníků .....	23
2.2.6 Příprava dobrovolníků.....	23
2.2.7 Supervize dobrovolníků .....	24
2.3 Charakteristika dobrovolníka.....	25
2.3.1 Dobrovolníci v sociálních službách .....	26
2.3.2 Cílové skupiny dobrovolníků v sociálních službách.....	27
2.4 Motivace pro práci dobrovolníka .....	28
2.4.1 Motivace .....	30
3 Průzkumná část.....	32

3.1	Cíl bakalářské práce a průzkumné metody.....	32
3.1.1	Hlavní průzkumný cíl.....	32
3.1.2	Dílčí průzkumné cíle.....	32
3.2	Výběr respondentů .....	32
3.3	Průzkumné metody.....	32
3.4	Dotazník.....	33
3.5	Metoda analýzy dat .....	34
4	Vyhodnocení a prezentace získaných dat .....	35
5	Diskuse.....	61
6	Závěr.....	67
7	Použitá literatura.....	69
7.1	Odborné články .....	70
7.2	Internetové zdroje.....	70
8	Přílohy.....	75



## SEZNAM OBRÁZKŮ A TABULEK

Obrázek 1 - Pohlaví respondentů .....	35
Obrázek 2 - Věk respondentů .....	36
Obrázek 3 - Nejvyšší dosažené vzdělání .....	37
Obrázek 4 - Časové rozmezí působnosti v roli dobrovolníka.....	38
Obrázek 5 - Cílové skupiny .....	39
Obrázek 6 - Působení v sociálních službách.....	40
Obrázek 7 - Činnosti.....	41
Obrázek 8 - Doučování dětí.....	42
Obrázek 9 - Frekvence vykonávání dobrovolnictví .....	43
Obrázek 10 - Fáze dobrovolnictví.....	44
Obrázek 11 – Emocionální angažovanost dobrovolníků.....	45
Obrázek 12 - Seznámení s dobrovolnickým programem .....	46
Obrázek 13 - Získání základní orientace pro budoucí činnost v organizaci.....	47
Obrázek 14 - Seznámení s potenciálními krizovými situacemi během přípravy.....	48
Obrázek 15 - Informovanost o kontaktní osobě při vyskytnutí problému.....	49
Obrázek 16 - Účast na supervizních setkáních .....	50
Obrázek 17 - Míra přínosu supervizních setkání .....	51
Obrázek 18 - Bariéry při vykonávání role dobrovolníka.....	52
Obrázek 19 - Míra podporující atmosféry na pracovišti .....	53
Obrázek 20 - Radost z role dobrovolníka .....	54
Obrázek 21 - Míra starostí při vykonávání role dobrovolníka.....	55
Obrázek 22 - Přínos role dobrovolníka při poskytování sociálních služeb .....	57
Obrázek 23 - Dostatečnost propagace dobrovolnictví na veřejnosti.....	58
Obrázek 24 - Získání benefitů při poskytování dobrovolnictví .....	59
Tabulka 1 - Grafické znázornění umístění typů motivace.....	56
Tabulka 2 - Faktory udržující motivaci .....	60

## **SEZNAM ZKRATEK A ZNAČEK**

ČR	Česká republika
OZP	Osoba se zdravotním postižením
NNO	Nestátní nezisková organizace
SP	Sociální práce
NZDM	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

## ÚVOD

V bakalářské práci se zabývám rolí dobrovolnictví při poskytování sociálních služeb. V teoretické části popisuji dobrovolnictví, jeho formy, sociální služby, jejich dělení, využití dobrovolnictví v těchto službách a motivace dobrovolníků. Ve výzkumné části mapuji formou dotazníku pohledy dobrovolníků. Dále prezentuji výsledky z dotazníkového šetření, kde jsem se zabývala zkušenostmi dobrovolníků, čím jsou motivováni, jak byli informováni během přípravy na dobrovolnictví.

Téma dobrovolnictví je mi blízké. Sama jsem byla dobrovolnicí v Oblastní charitě, v příležitostní formě. Účastnila jsem se několik let Tříkrálové sbírky pod záštitou Oblastní Charity a také potravinové sbírky. U potravinové sbírky mě nejvíce naplňovalo vidět okamžitou hmotnou pomoc, která putuje k osobám, kteří ji potřebují. Sbírek jsem se ráda účastnila, protože pro mě dobrovolnictví představuje značnou solidaritu a je smysluplné.

S pojmem dobrovolnictví se setkají téměř všichni v pomáhajících profesích. Bývá nabízeno i široké veřejnosti a týká se mnoha věkových skupin.

*„Dobrovolnictví se vyskytuje všude kolem nás“ (Trutnovská, 2016, s. 69).*

Dle Pospíšilové (2015, in Dohnalová 2015, s. 135) je dobrovolníkem člověk, pracující pro druhé bez povinnosti či pro dobrou věc a bez nároku na odměnu.

*„Počet hodin odpracovaných dobrovolníky vzrostl v roce 2018 meziročně o 2,6 % na téměř 57 milionů. Hodnota dobrovolnické práce byla 9,3 mld. Kč, což meziročně představuje nárůst o 12 %“ (Český statistický úřad, 2020).*

*„Sociální služby jsou poskytovány lidem, kteří jsou určitým způsobem společensky znevýhodněni, zejména v důsledku svého věku nebo zdravotního stavu, který zčásti nebo zcela omezuje jejich soběstačnost. Smyslem existence sociálních služeb je právě zlepšení kvality života těchto jedinců a jejich začlenění do společnosti“ (Kaczor, 2022, s. 211).*

# **1 CÍL PRÁCE**

## **1.1 Cíl teoretické části práce**

1. Definovat sociální služby
2. Charakterizovat dobrovolnictví
3. Popsat motivaci dobrovolníků

## **1.2 Cíle průzkumné části práce**

### **1.2.1 Hlavní průzkumný cíl**

Zjistit, jaké mají dobrovolníci zkušenosti se svou rolí dobrovolníka v sociálních službách.

### **1.2.2 Dílčí průzkumné cíle**

1. Zjistit, jaké charakteristiky má dobrovolnictví, které oslovení dobrovolníci vykonávají.
2. Prozkoumat, jak byli dobrovolníci informováni během přípravy na roli dobrovolníka.
3. Zjistit, jak dobrovolníci subjektivně vnímají roli dobrovolníka v sociálních službách.

### **1.2.3 Průzkumné otázky**

1. Jaké charakteristiky má dobrovolnictví, které dobrovolníci vykonávají?
2. Do jaké míry byli dobrovolníci informováni během přípravy na roli dobrovolníka?
3. Jak dobrovolníci subjektivně vnímají roli dobrovolníka v sociálních službách?

## 2 TEORETICKÁ ČÁST

V teoretické části práce se zabývám charakteristikou sociálních služeb, charakteristikou dobrovolnictví, jeho formami, využití dobrovolnictví v sociálních službách a motivací dobrovolníků.

### 2.1 Sociální služby

Matoušek (2011, s. 9) řadí mezi základní charakteristiku sociálních služeb poskytování osobám společensky znevýhodněným, za účelem zlepšení kvality života a integrace do společnosti v největší možné míře, nebo společnost chránit před jejich rizikovým chováním. Sociální služby se zaměřují také na prostředí, ze kterého jedinec pochází (jeho rodinu, skupiny, jichž je členem).

*„Sociální služby pomáhají lidem žít běžným životem – umožňují jim pracovat, nakupovat, navštěvovat školy, navštěvovat místa víry, účastnit se aktivit volného času, starat se sám o sebe a domácnost apod. Zaměřují se na zachování co nejvyšší kvality a důstojnosti jejich života“* (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2020).

*„Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob“* (Zákon č. 108/2006 Sb.).

Dle Ministerstva práce a sociálních věcí (2020) mají sociální služby za cíl zachovat lidskou důstojnost klientů, vychází z individuálních potřeb klientů, aktivně rozvíjet schopnosti klientům, zlepšit či zachovat soběstačnost klientů a poskytovat služby v zájmu klientů v náležitě kvalitě.

*„Existuje celkem 33 druhů sociálních služeb, které rozlišujeme do několika skupin v návaznosti na jejich bližší účel poskytování; těmito skupinami jsou služby sociální péče, služby sociální prevence a sociální poradenství“* (Mach, Janečková, 2019, s. 83).

Dle Zákona č. 108/2006 Sb., dělíme sociální poradenství na základní a odborné. Základní poradenství poskytují všechny sociální služby.

*„Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství (§ 37 odst. 2) o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení“* (Zákon č. 108/2006 Sb.).

Odborné poradenství obsahuje občanské poradny, manželské a rodinné poradny, poradny pro seniory, poradny pro OZP, poradny pro oběti trestných činů, poradny pro oběti domácího násilí, při speciálních lůžkových zdravotnických zařízeních hospicového typu.

Mezi služby sociální péče řadíme osobní asistenci, pečovatelskou službu, tísňovou péči, podporu samostatného bydlení, průvodcovské a předčitatelské služby, odlehčovací služby, centra denních služeb, denní a týdenní stacionáře, domovy pro seniory, domovy pro OZP, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení, sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče.

Služby sociální prevence zahrnují ranou péči, telefonickou krizovou pomoc, tlumočnické služby, azylové domy, domy na půl cesty, kontaktní centra, krizovou pomoc, intervenční centra, nízkoprahová denní centra a nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, služby následné péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, pro seniory a OZP, sociálně terapeutické dílny, terapeutické komunity, terénní programy a sociální rehabilitace.

*„Sociální služby se poskytují jako služby pobytové, ambulantní nebo terénní.*

*Pobytovými službami se rozumí služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb.*

*Ambulantními službami se rozumí služby, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování.*

*Terénními službami se rozumí služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí“ (Zákon č. 108/2006 Sb.).*

Mezi základní činnosti při poskytování sociálních služeb dle Ministerstva práce a sociálních věcí (2020) řadíme pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování nebo pomoc při zajištění bydlení, pomoc při zajištění chodu domácnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, poradenství, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů.

*„Poskytovateli sociálních služeb jsou při splnění podmínek stanovených tímto zákonem územní samosprávné celky a jimi zřizované právnické osoby, další právnické osoby, fyzické osoby a ministerstvo a jím zřízené organizační složky státu nebo státní příspěvkové organizace, které nejsou právnickými osobami“ (Zákon č. 108/2006 Sb.).*

Dle Ministerstva práce a sociálních věcí jsou při splnění podmínek stanovených zákonem č. 108/2006 Sb., poskytovány sociální služby osobám, které jsou hlášeny na území ČR k trvalému pobytu, osobám s uděleným azylem, dále občanům a rodinným příslušníkům občanů členského státu Evropské unie a cizincům, kteří mají povolení k dlouhodobému pobytu po dobu delší než tři měsíce. Některé sociální služby se poskytují i osobám legálně pobývajícím na území ČR.

### **2.1.1 Zákon o sociálních službách**

Dle Matouška (2011, s. 39) přijetí nového zákona o sociálních službách a dalších právních předpisů přineslo očekávanou změnu v systému sociální péče.

Zákon č. 108/2006 Sb., ze dne 14. března 2006 o sociálních službách má jedenáct částí. V první části pojednává o úvodních ustanoveních (předmětu úpravy, základních zásadách, vymezení některých pojmů, okruhu oprávněných osob, působnosti v oblasti sociálních služeb a poskytovatelích sociálních služeb), v druhé části o příspěvku na péči, ve třetí o sociálních službách (druzích a formách, zařízeních, základních činnostech, sociálním poradenství a popisuje jednotlivé sociální služby, úhradu, registr sociálních služeb, smlouvu), čtvrtá část definuje inspekci poskytování sociálních služeb, v páté části mlčenlivost, šestá část o financování sociálních služeb, sedmá část o přestupcích, část osmá o předpokladech pro výkon povolání sociálního pracovníka, část devátá o předpokladech pro výkon činnosti v sociálních službách, část desátá o akreditaci vzdělávacích zařízení a akreditaci vzdělávacích programů a část jedenáctá o společných, přechodných a závěrečných ustanoveních.

*„Tento zákon upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách“ (Zákon č. 108/2006 Sb.).*

*„Některá ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., jsou prováděna vyhláškou č. 505/2002 Sb. V odborných sociálních sférách je známá pod pojmem „úhradová vyhláška“. V rámci sociální reformy platné od 1.1. 2012 byla dne 30.11. 2012 přijata vyhláška č. 391/2011 Sb., kterou se mění vyhláška č. 505/2006 Sb.“ (Prudká, 2015, s. 19).*

### **2.1.2 Profesionálové v sociálních službách**

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v části deváté definuje okruh pracovníků v sociálních službách.

*„V sociálních službách vykonávají odbornou činnost*

- a) sociální pracovníci za podmínek stanovených v § 109 a 110,*
- b) pracovníci v sociálních službách,*
- c) zdravotničtí pracovníci,*
- d) pedagogičtí pracovníci,*
- e) manželští a rodinní poradci a další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby.*

*Při poskytování sociálních služeb působí rovněž dobrovolníci za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem“ (Zákon č. 108/2006 Sb.).*

Sociální pracovník dle Matouška (2013a, s. 13) pracuje s klienty a jejich rodinami, s přirozenými nebo uměle vytvořenými skupinami, s organizacemi, místními komunitami a jako profesionál i při přípravě některých zákonů a vyhlášek, nebo jako oponent při přípravě návrhů.

Pracovník v sociálních službách dle Zákona č.108/2006 Sb., provádí přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních či pobytových zařízeních, základní výchovnou a nepedagogickou činnost, pečovatelskou činnost v domácnosti osoby a pod dohledem sociálního pracovníka činnosti při základním sociálním poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

*„Podmínky výkonu činnosti zdravotnických pracovníků a pedagogických pracovníků stanoví zvláštní právní předpisy – Zákon č. 96/2004 Sb., zákon o nelékařských zdravotnických povolání, Zákon č. 95/2004 Sb., o podmínkách získávání a uznávání způsobilosti k výkonu povolání lékařů a farmaceutů a Zákon č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících“ (Zákon č. 108/2006 Sb.).*



### 2.1.3 Klienti sociálních služeb

*„Klient není primárně definován tím, že je v něčem deprivován; klient je v novodobém významu slova někdo, kdo může vyjednávat o zakázce. Výraz klient v našem prostředí otevíral prostor pro to, aby pracovník s klientem zakázku formuloval a zpřesňoval“* (Matoušek, 2013b, s. 215).

Registr poskytovatelů sociálních služeb rozlišuje celkem 25 cílových skupin. Jedná se o děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy, imigranty a azylanty, oběti domácího násilí, oběti obchodu s lidmi, oběti trestné činnosti, osoby bez přístřeší, osoby do 26 let věku opouštějící školská zařízení pro výkon ústavní péče, osoby komerčně zneužívané, osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách, osoby s chronickým duševním onemocněním, osoby s chronickým onemocněním, osoby s jiným zdravotním postižením, osoby s kombinovaným postižením, osoby s mentálním postižením, osoby s tělesným, sluchovým, zrakovým, zdravotním postižením, osoby v krizi, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách, osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy, pachatelé trestné činnosti, rodiny s dětmi/dítětem, senioři, etnické menšiny.

Jak uvádí Ministerstvo práce (2020), nejvíce jsou sociální služby poskytovány seniorům, OZP, rodinám s dětmi a osobám, které jsou ohrožené sociálním vyloučením.

## 2.2 Charakteristiky vykonávání dobrovolnictví

Trutnovská (2016, s.1) definuje dobrovolnictví jako altruistickou činnost, jejíž prvky můžeme nalézt v různých oblastech lidské činnosti. Dobrovolnictví je nejvíce vykonávané ve prospěch lidí, kteří to potřebují, senioři, osoby s postižením, riziková mládež, rodiny a děti sociálně znevýhodněné, osoby ve zdravotnických lůžkových zařízeních apod.

Dále se dle Mlčáka (2013, s. 5) jedná o pomoc žákům s domácími úkoly, návštěvy osamocených seniorů, charitní sbírky, politické, ekologické a záchranné aktivity či podílení se na vědeckém výzkumu bez odměny.

*„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“ (Zákon č. 198/2002 Sb.).*

*„Dobrovolnictví může mít mnoho přínosů také pro dobrovolníka samotného. Díky dobrovolnictví můžete například poznat nové zajímavé lidi či místa, rozvíjet své jazykové schopnosti anebo načerpat zkušenosti, které budete moci využít také v rámci svého profesního uplatnění“ (Trutnovská, b. r.).*

*„Co dobrovolnictví přináší?*

- *Aktivní trávení volného času, odreagování*
- *Pohled na život z jiné strany*
- *Vědomí užitečnosti a dobrý pocit z vykonané práce*
- *Nové zkušenosti, znalosti, praxe*
- *Získání nových kontaktů a přátel“ (Regionální dobrovolnické centrum Pardubického kraje, 2021)*

*„Za dobrovolnickou službu 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.).*

Základní tři společné znaky dobrovolnictví dle Trutnovské (2016, s. 1) jsou:

- *nepovinnost (vykonávání dobrovolně),*
- *bezplatnost (přestože dobrovolníci mohou získat jiné výhody než peněžní ohodnocení),*
- *primárně vykonávání ve prospěch druhých (i když dobrovolníci mohou získat osobní přínos).*

*„Dobrovolnictví je fenoménem, který také vhodně doplňuje široké spektrum nabízených sociálních služeb, volnočasových, pedagogických i kulturních aktivit, které kromě svého mimořádného společenského významu mají také nezanedbatelný ekonomický přínos“* (Mlčák, 2013, s. 5).

Ministerstvo vnitra od září 2016 realizuje projekt Rozvoj dobrovolnictví, během něhož proběhlo celospolečenské šetření koncem roku 2021. Z výsledků bylo zřejmé, že se dobrovolnictví věnuje v ČR 600 tisíc lidí a zkušenosti s dobrovolnictvím má 1,5 milionu lidí. Lidé věnují dobrovolnictví průměrně 450 tisíc hodin denně.

*„Občané všech věkových kategorií se v České republice věnují dobrovolnictví v podobné míře. Jedinou výjimkou je kategorie osob od 65 let věku, tedy seniorů, kde jsou dobrovolníci zastoupeni výrazně méně. Zatímco průměrné zastoupení dobrovolníků v populaci je 30 %, mezi seniory je to málo přes 20 %. Dá se tedy říci, že z hlediska věku je mezi dobrovolníky málo zastoupena právě ta skupina občanů, která je díky zprětrhání vazeb se zaměstnáním a často i rodinou nejvíc ohrožena sociální izolací“* (Pospíšilová 2015, in Dohnalová, 2015, s. 134).

Mlčák (2013, s. 77) uvádí další významnou sociodemografickou proměnnou, silně ovlivňující dobrovolnictví, a to vzdělání. V několika výzkumech bylo zjištěno, že soubory dobrovolníků prokazují vyšší úroveň vzdělání než soubory respondentů, kteří se dobrovolnictví nevěnují. Osoby více vzdělané ve srovnání s osobami s nižším vzděláním se v provedených výzkumech představují jako více informovaní o společenských problémech, zároveň jsou více empatičtí s osobami v tíživých životních podmínkách.

### **2.2.1 Typy dobrovolnictví**

Pospíšilová (2015, in Dohnalová 2015, s. 135) uvádí dva typy dobrovolnictví, formální – jako dobrovolnou činnost v rámci organizace, ke které se vztahuje nejvíce kvantitativních výzkumů, návodů a metodik jak řídit dobrovolníky v České republice i zahraničí. Naopak neformální dobrovolnictví označuje jako dobrovolnickou činnost mimo rámec organizace, například při pomoci jednotlivce či neformální skupiny sousedům, obci nebo životnímu prostředí.

Rochester (2009, cit. podle Dohnalová, 2015, s. 133) definoval tři hlavní pohledy na dobrovolnictví dle literární rešerše. Prvním pohledem je nezisková perspektiva, spojovaná s ekonomikou. Nezisková perspektiva vnímá dobrovolnictví jako práci bez finanční odměny plnící důležitou roli v ekonomice NNO a nelze ji zanedbat ani v měřítku národního

hospodářství. Druhým pohledem je perspektiva občanské společnosti spojovaná s politologií a sociologií. Perspektiva občanské společnosti vnímá dobrovolné angažmá občanů v sociálních hnutích, v politice a činnosti spolků. Posledním pohledem je perspektiva volnočasové činnosti, začínající v sociologii volného času. Perspektiva volnočasové činnosti vnímá dobrovolnictví jako formu trávení volného času.

Mlčák (2013, s. 18) dělí dobrovolníky na dlouhodobé a krátkodobé. Dlouhodobí dobrovolníci mají vysokou míru závazku ke své roli a vůči organizaci, ve které působí. Typická je pro dlouhodobé dobrovolníky tendence podílení se na formování vlastní činnosti, jenž nemusí přinést velké odměny. Krátkodobí dobrovolníci hledají aktivity na základě krátkodobého závazku. Nepovažují za tolik významné se zapojit do organizací, často se zapojují pouze při určitých specifických akcích. Přijímají pouze jeden typ činnosti a povětšinou nepůsobí déle v jedné organizaci.

*„Výzkum v České republice ukázal, že krátkodobě (tj. méně než šest měsíců) se dobrovolnictví věnuje jen 5% dobrovolníků. Střednědobé dobrovolnictví (tj. šest měsíců až jeden rok) se týká asi pětiny dobrovolníků. Zbývající tři čtvrtiny dobrovolníků můžeme označit jako dlouhodobé dobrovolníky, kteří v jedné NNO setrvávají déle než jeden rok“* (Pospíšilová, 2015, in Dohnalová, 2015, s. 134).

Macduff (2005, in Mlčák, 2013, s. 18) označuje krátkodobé dobrovolníky jako epizodické a dělí epizodické dobrovolníky na tři formy.

- 1) Předchodný epizodický dobrovolník – pracuje několik hodin až jeden den, jedná se o jednorázové příležitosti.
- 2) Intervalový dobrovolník – zapojuje se pravidelně, jen na krátkou dobu, tj. méně než 6 měsíců.
- 3) Příležitostný epizodický dobrovolník – vykonává dobrovolnictví ve stálých intervalech v krátké době, v rozmezí od několika hodin po dobu jednoho měsíce.

*„Dobrovolnická služba je podle své povahy krátkodobá nebo, je-li vykonávána po dobu delší než 3 měsíce, dlouhodobá“* (Zákon č. 198/2002 Sb.).

### 2.2.2 Zákon o dobrovolnické službě

Jak uvádí Tošner (2013, in Matoušek, 2013a, s. 61), první právní předpis upravující status dobrovolníka v České republice je zákon o dobrovolnické službě s platností od roku 2003.

*„Tento zákon upravuje podmínky, za kterých stát podporuje dobrovolnickou službu organizovanou podle tohoto zákona a vykonávanou dobrovolníky bez nároku na odměnu. Tento zákon se nevztahuje na:*

- a) činnosti upravené zvláštními předpisy, i když tyto činnosti splňují znaky dobrovolnické služby stanovené tímto zákonem,*
- b) činnosti, které nesplňují znaky dobrovolnické služby stanovené tímto zákonem, i když jsou vykonávány dobrovolníky“ (Zákon č. 198/2002 Sb.).*

Zákon č. 198/2002 Sb., ze dne 24. dubna 2002, o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů. Zákon má sedm částí, v první části pojednává o dobrovolnické službě, konkrétně o:

- předmětu úpravy,
- vymezení pojmů,
- smlouvě,
- vysílajících organizacích,
- využívání dobrovolnické služby státem a územními samosprávnými celky,
- dotacích.

*„Zákon nastavil metodiku organizovaného dobrovolnictví povinnou pro dobrovolnické programy dle něj akreditované, která je ale využívána i řadou dalších neakreditovaných dobrovolnických programů“ (Trutnovská, 2016, s. 70).*

Dle Tošnera (2013, in Matoušek, 2013a, s. 61) se zásluhou zákona o dobrovolnické službě v průběhu minulých let stala služba dobrovolníků známá a uznávaná.

Dále se k dobrovolnické službě vztahuje zákon č. 86/2014 Sb., kterým se mění zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě) ve znění pozdějších předpisů.

### 2.2.3 Dobrovolnická centra

Trutnovská (2016, s. 70) definuje dobrovolnická centra jako vysílající organizace, které mají akreditované různé dobrovolnické programy a dobrovolníky posílají do jiných

tzv. přijímajících organizací. Tyto centra bývají součástí neziskové či příspěvkové organizace, poskytující sociální a jiné služby.

Dle zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě je vysílající organizací veřejně prospěšná právnická osoba se sídlem v České republice. Přijímající organizace je fyzická osoba či veřejně prospěšná právnická osoba.

Tošner (2013, in Matoušek 2013a, s. 63) zmiňuje vznik prvního specializovaného pracoviště v oblasti dobrovolnictví v České republice, roku 1999. HESTIA – Národní dobrovolnické centrum, bylo založené v rámci Programu rozvoje dobrovolnictví, jehož základním posláním i posláním nově vzniklých dobrovolnických center bylo propagování a podporování myšlenky dobrovolnictví ve společnosti. K naplnění této myšlenky dobrovolnictví ve společnosti dobrovolnická centra provádí zejména rehabilitaci ctností občanů (dárcovství, dobrovolnictví v povědomí veřejnosti), vlastní dobrovolnické programy, vzdělávání a výzkum, rozvoj dobrovolnických center v jednotlivých regionech ČR a v poslední řadě mezinárodní spolupráce dobrovolnických programů a center.

Trutnovská (2016, s. 70) uvádí jako hlavní činnosti dobrovolnických center získávání, výběr, evidenci dobrovolníků, přípravu a školení dobrovolníků; smluvní zajištění včetně pojištění odpovědnosti; zajištění odborné supervize, metodické vedení a další potřebnou podporu dobrovolníkům; spolupráce s přijímacími organizacemi, propagaci dobrovolnictví, informování okolí.

Hrušková (2018) zmiňuje stejné činnosti dobrovolnických center jako Trutnovská (2016, s. 70) a doplňuje základní činnosti dobrovolnických center o zjišťování potřeb přijímacích organizací, poskytnutí základního servisu pro dobrovolníky a podpoření rozvoje dobrovolnictví.

Dobrovolnické centrum Oblastní charity Pardubice má 4 oblasti, ve kterých mohou dobrovolníci pomáhat. První oblastí je práce s dětmi, jedná se o doučování dětí z rodin sociálně znevýhodněných nebo při pořádání akcí pro děti. Druhou oblastí jsou volnočasové aktivity se seniory, konkrétně doprovod při procházkách, poskytnutí rozhovoru či společnost při čtení knih. Mezi jednorázové akce patří například Tříkrálová sbírka, potravinová sbírka, výpomoc na charitním plesu nebo při výrobě adventních věnců. Poslední oblastí jsou ostatní činnosti, roznos letáčků, šití plášťů pro tříkrálovou sbírku a podobně.

*„Ministerstvo vede seznam vysílajících organizací, kterým udělilo akreditaci. Tento seznam je veřejným seznamem přístupným elektronicky. Jeho součástí je i vymezení jednotlivých druhů dobrovolnické služby a jejich zaměření, jejichž organizování a zajišťování vysílající organizace provádí“ (Zákon č. 198/2002 Sb.).*

Dle Trutnovské (2016, s. 70) akreditace není podmínkou k fungování dobrovolnického programu, lze provádět dobrovolnický program i v režimu bez akreditace.

*„49 organizací vyslalo v roce 2011 1 233 dobrovolníků v akreditovaném programu MVČR, kteří odpracovali 66 782 hodin a 672 dobrovolníků v neakreditovaných programech, kteří odpracovali 16 791 hodin“ (Lusková, 2012, s. 6).*

Dle Tošnera (2013, in Matoušek, 2013a, s. 61) lze díky platné akreditaci požádat o dotaci pro vybavení a služby, které se týkají dobrovolníků.

Trutnovská (2016, s. 70) také zmiňuje možnost získání dotací u Ministerstva vnitra. Nicméně uvádí, že ministerstvo nemá dostatek finančních prostředků, proto dotace od Ministerstva vnitra nemohou pokrýt všechnu činnost dobrovolnických center. Většinou částečně pokrývají plat koordinátora dobrovolníků. Na propagaci, příspěvky, provozní náklady, další potřebné činnosti nebo provozní náklady stát nemá finance. Proto jsou dobrovolnická centra financována od krajů a obcí nebo žádají o granty u nadací.

Odbor prevence kriminality (2021) popisuje benefity pro dobrovolníky v akreditované organizaci. Dobrovolník v organizaci s akreditací má postavení zaručené smlouvou, je pojištěný proti škodám na zdraví a majetku. Dobrovolníkovi může být státem hrazené pojistné veřejného zdravotního pojištění po dobu výkonu dobrovolnictví, pokud jeho činnost přesáhne více jak 20 hodin v kalendářním týdnu. Organizace může dobrovolníkovi hradit důchodové pojištění stanovené z minimálního vyměřovacího základu. Dobrovolník má nárok na kvalitní přípravu, poskytnutí pracovních prostředků a ochranných pomůcek. Vysílající organizace může také dobrovolníkovi hradit výdaje za cesty, ubytování, stravování.

#### **2.2.4 Fáze dobrovolnictví**

Model dobrovolnických fází a přechodů vytvořil Haski-Leventhal a Bargal (2008, in Mlčák, 2013, s. 20). Model definuje pět fází. V první fázi je dobrovolník kandidátem, ve druhé začátečníkem, ve třetí je emocionálně angažovaným dobrovolníkem, ve čtvrté zavedeným dobrovolníkem a v poslední fázi odcházejícím dobrovolníkem. Všechny fáze mají čtyři

přechody, vstup, přizpůsobení, přiřazení, obnovování a dva druhy změn, brzkou epekci a konečné vystoupení.

Penner (2002, in Dohnalová, 2015, s. 168) uvádí fáze dlouhodobého dobrovolnictví. První fází je rozhodnutí k dobrovolnictví, druhou je počáteční fáze dobrovolnictví, třetí fází je vytvoření identity dobrovolníka a poslední je dlouhodobé dobrovolnictví.

A. M. Omoto a M. Snyder (1995, in Mlčák, 2013, s. 20) vytvořili strukturální model dobrovolnického procesu o třech fázích na sebe navazujících. První fáze zkoumá příčiny dobrovolnictví, zařazuje sem i osobnost pomáhajícího, motivaci a sociální oporu. Druhá fáze se zabývá zkušenostmi dobrovolníků, související se spokojeností, mírou integrace dobrovolníků v určité organizaci. Poslední fáze se vztahuje k důsledkům dobrovolnictví.

### **2.2.5 Výběr dobrovolníků**

Dle Tošnera (2013, in Matoušek, 2013a, s. 68) dobrovolníci odchází a přichází více často než zaměstnanci. Získávání, výběr, výcvik a podpora motivace dobrovolníků je nepřetržitý, opakující se proces. V programech, v nichž jsou zejména zapojeni studenti, je třeba respektování školního a akademického roku ve vztahu k harmonogramu dobrovolnictví. Období letních prázdnin je mezníkem i u ostatních dobrovolníků.

*„Způsoby náboru dobrovolníků jsou různé. Nejčastěji používanými metodami získávání dobrovolníků jsou: letáky, plakáty, místní tisk, náborové akce, osobní kontakty, spolupráce s dobrovolnickými centry. Při získávání dobrovolníků se doporučuje kombinovat několik metod“* (Tošner, 2002, in Koubová, b. r.).

### **2.2.6 Příprava dobrovolníků**

*„Příprava dobrovolníků je široké téma, každá organizace má vlastní systém výběru a přípravy dobrovolníků ověřený delší zkušeností. Obecně platí, že příprava má být dostatečně dlouhá, aby dobrovolníci získali základní orientaci nutnou pro budoucí činnost, seznámili se s potenciálními krizovými situacemi a věděli, s kým mohou případně problémy řešit; aby se organizace mohla seznámit s dobrovolníky, jejich motivací, a vyloučila případná rizika ze strany dobrovolníků“* (Tošner, 2013, in Matoušek, 2013a, s. 69)

Trutnovská (b. r.) popisuje výcvik dobrovolníků. Délka a obsahová náplň přípravy dobrovolníků, zahrnující seznámení dobrovolníků s posláním a činnostmi organizace, strukturou organizace, působností a rolí v organizaci, je volena dle náročnosti a rizik působení dobrovolníků. Ve fázi výcviku se dobrovolník připravuje jak na jeho činnost,



tak se i seznamuje s chováním a zkušenostmi. Celodenní nebo výcvik přes víkend probíhá u náročných dobrovolnických programů. Někdy příprava probíhá dlouhodobě a je rozložena do mnoha týdnů.

Dle Tošnera (2013, in Matoušek, 2013a, s. 70) by příprava neměla být dlouhá, náročná, aby neodradila mnoho dobrovolníků. Ačkoliv je třeba vždy počítat s tím, že několik dobrovolníků přípravu nevydrží do konce.

### **2.2.7 Supervize dobrovolníků**

*„Supervize je forma podpory profesionálního růstu – příležitost k reflexi možností, jak jinak rozumět, jaké zaujímat postoje a jak jednat v situacích s klientem a kolegy, s cílem zvyšovat svou profesionální kompetenci“* (Havrdová, 1999, cit. podle Medwell, 2020).

Tomečková (2002, in Hestia, 2012) popisuje supervizi jako komunikaci dobrovolníka či skupiny se supervizorem v neutrálním prostředí. Dobrovolníci se mohou poradit, sdělit své názory, přístupy či dojmy. Supervizí lze ochraňovat zájem klienta před netaktní činností dobrovolníka. Supervize je také způsob neformální kontroly činnosti dobrovolníků.

Supervize dobrovolníků je dle Dohnalové (2015, s. 162) součástí procesu řízení dobrovolníků, společně s motivováním dobrovolníků.

*„Supervize může sloužit také jako forma klubového setkání místa, kde jsme spolu a kde je nám dobře. Setkávají se zde lidé, kteří si jsou blízcí zájmy i životními hodnotami“* (Tomečková, 2002, in Hestia, 2012).

Tošner (2013, in Matoušek, 2013a, s. 67) uvádí doporučení kombinovat 3 formy. První forma pojednává o uspořádání setkání formou diskuze s pracovníky služby. Získat náhled pracovníků na zapojení dobrovolníků a v jakých činnostech. Ve druhé formě uskutečnit strukturované rozhovory s klienty, na téma pocitů, orientace, zájmy, kontakty, motivace, co klient postrádá. Poslední forma se týká anonymních dotazníků pro zaměstnance. Zmapování názorů pracovníků na dobrovolníky či jejich zkušenosti, vnímané přínosy a informovanost o dobrovolnictví.

Dle Medwell (2020) je supervize nástrojem, propojující teorii a praxi, začleňuje osobnost s profesí. Cílem je podpořit a zlepšit dovednosti v komunikaci, uvědomit si svou pracovní pozici a zlepšit práci celého týmu.

Dohnalová (2015, s. 125) definuje cíl supervize jako rozvíjet schopnost reflexe a autoreflexe za účelem zkvalitnění vlastní práce.

*„Supervizorem v SP v ČR je obvykle externí nezávislý odborník (tzv. externí supervize), který pracuje podle zadání vyjednaného ve vícestranném kontraktu, nejčastěji s celým pracovním týmem“* (Havrdová, 2007, in Matoušek, 2013b, s. 515).

Dle Tomečkové (2002, in Hestia, 2012) lze uskutečnit supervizi společně s pracovníky služby nebo pouze v kruhu dobrovolníků. Ideální je kromě skupinové supervize umožnit i individuální. Při supervizi ve skupině by neměl počet účastníků přesáhnout 12-15 osob. Účastníci supervize by měli být supervidovaní (tzn. dobrovolníci či zaměstnanci, kteří se podílí na problému), supervizor, koordinátor dobrovolníků a odborník dle povahy problému. Přítomnost vedoucího či koordinátora je individuální a jeho role může být různorodá.

*„Možnost otevřeně se svěřit se svými pochybnostmi a omyly, bez obavy z nepochopení a výčitek, tj. profesionálně provedená supervize, je řídkým jevem i v managementu placených zaměstnanců. O to obtížněji se prosazuje při práci s dobrovolníky“* (Tošner, 2013, in Matoušek 2013a, s. 73).

### **2.3 Charakteristika dobrovolníka**

Dle Tošnera (2013, in Matoušek 2013a, s. 64) je dobrovolníkem kdokoliv, vykonávající činnost ve prospěch druhých, ze své dobré vůle, bez nároku na peněžní odměnu ve svém volném čase. Může se jím stát každý, protože všichni umíme něco, co můžeme nabídnout druhým. Dobrovolná činnost může přinášet pocit užitečnosti, zkušenosti, kontakty, dovednosti a mnohé další.

*„Dobrovolníci jsou nejen důležitým zdrojem pro většinu NNO, dobrovolnický prvek je přímo součástí jejich definice“* (Pospíšilová, 2015, in Dohnalová, 2015, s. 131).

Tošner (2013, in Matoušek, 2013a, s. 60) zmiňuje, že dobrovolníci jsou nositeli pomoci, lidskosti, kreativity, pomáhají v plnění poslání organizace, nabízí nový pohled na řešení problémů a poskytují zpětnou vazbu, která zabraňuje stereotypům při vykonávání práce. Prostor a možnosti, jež jsou jim poskytnuty, umožňují vykonávat činnosti nad rámec běžného provozu. Zároveň jsou zdrojem neformálních vztahů s klienty.

Ze zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě vychází, podmínka dosažení věku 15 let, pokud jde o vykonávání dobrovolnictví na území České republiky a 18 let, pokud jde

o dobrovolnictví v zahraničí. Dobrovolnictví se provádí na základě smlouvy, kterou dobrovolník uzavírá s vysílající organizací. V případě dlouhodobého dobrovolnictví nebo krátkodobého v zahraničí se jedná o písemnou smlouvu.

*„Role dobrovolníka je vymezena tak, aby se příjemce dobrovolné pomoci mohl na ni spolehnout v dohodnutém rámci“* Tošner (2013, in Matoušek, 2013a, s. 59).

Dle Mlčáka (2013, s. 21) se mnoho osob nestane dobrovolníky, z důvodu vnitřních a vnějších bariér, které osobám ve vykonávání dobrovolnictví brání. Mezi vnitřní bariéry patří nedostatek času nebo informací, obavy z dalších závazků, stereotypní pojetí dobrovolnictví, stigmata, předsudky a projevy diskriminace, nízké sebepojetí, nedostatek vhodných kompetencí, zdravotní a bezpečnostní rizika. Vnější bariéry znamenají málo příležitostí, špatné vedení, malá dostupnost nabídek, nutné výdaje například na dopravování. Zásadní překážkou může být i mizivá povědomost o dobrovolnictví

### **2.3.1 Dobrovolníci v sociálních službách**

Tošner (2013, in Matoušek, 2013a, s. 62) popisuje první objevení dobrovolníků vedle profesionálních pracovníků uvedených v zákoně č. 108/2006 Sb., ze dne 14. března 2006, o sociálních službách. Konkrétně v novele zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, z 16. října 2007. Díky diskusím zástupců dobrovolnických center se zástupci Ministerstva práce a sociálních věcí, jež sledují profesionalitu a vzdělávání pracovníků v sociálních službách, došlo k prosazení dvou forem zapojení dobrovolníků v sociálních službách. V první formě se jedná o působení dobrovolnictví v zařízeních sociálních služeb dle zákona o sociálních službách propojených se zákonem č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů. Druhá forma pojednává o působení dobrovolníků dle standardu kvality č. 9, protože převážná část dobrovolníků nepůsobí v režimu akreditace dle zákona o dobrovolnické službě.

Hestia (2012) zmiňuje přínos dobrovolníků pro sociální služby. Dobrovolníci tráví volný čas s klienty domovů pro seniory pomocí naslouchání a rozhovorů, doprovází je na vycházky, účastní se aktivizačních nebo rehabilitačních činností, pomáhají při pořádání akcí a vypomáhají administrativně či manuálně.

Tošner (2013, in Matoušek, 2013a, s. 65) popisuje dva základní modely pro dobrovolnictví v sociálních službách. Prvním je dobrovolnictví pro klienty nebo pacienty v rezidenčním zařízení. Jsou to dobrovolnické programy pro seniory a osoby se zdravotním postižením. S cílem zlepšit využití volného času klientů domovů pro seniory, domovů pro OZP,

pacientům léčen dlohodobě nemocných a hospiců. Druhou formou je dobrovolnictví jako doplněk terénní či ambulantní péče. Jedná se o dobrovolnou osobní asistenci neboli dobrovolnictví založené na vztahu klienta a dobrovolníka.

*„Dobrovolnou osobní asistenci mohou doplňovat další aktivity – poradenství na témata samostatného života, pomoc při kontaktu s úřady a firmami, možnost volného setkávání v klubovně a část na programech z oblasti arteterapie apod.“ (Hestia, 2012).*

Jak uvádí Tošner (2013, in Matoušek, 2013a, s. 65), dobrovolníci pomáhají při činnostech, které lze označit jako nspecifickou rehabilitaci. Jedná se o hraní společenských her, zpěv, hru na hudební nástroje, sledování filmu s následnou diskuzí, rozhovor při kávě, pohybové aktivity. Mezi často volené činnosti patří výtvarné dílny nebo zooterapie.

*„Složitější je to v ambulantních a terénních službách, kde se dobrovolník věnuje klientovi v podobném rozsahu jako rodiče či příbuzní postiženého dítěte, či křehkého seniora, kterého mají v domácí péči. Zde se dobrovolník velmi často pohybuje se svým svěřencem tzv. v terénu, tedy mimo bydliště klienta, či sídlo ambulantní služby“ (Hestia, 2012).*

### **2.3.2 Cílové skupiny dobrovolníků v sociálních službách**

*„Sociální oblast, tato oblast je nsmírně široká. Zahrnuje práci si:*

- *děťmi a mládeží,*
- *seniory*
- *lidmi se zdravotním postižením,*
- *lidmi bez domova,*
- *lidmi se závislostí na návykových látkách,*
- *jinak sociálně znevýhodněnými lidmi,*
- *a další“ (Ministerstvo vnitra ČR, 2020).*

Šimková (2011, s. 15) zmiňuje fungování dobrovolnictví v domovech pro seniory, hospicích, kde dobrovolníci pomáhají jako osobní asistenti. Zde působí jako společníci seniorům. V K-centrech pomáhají dobrovolníci při poskytování potravin, hygienických pomůcek nebo mohou roznášet letáčky. Dobrovolníci najdou uplatnění také v azylových domech pro ženy a matky s dětmi, kde se podílí na volnočasových aktivitách, nebo při přípravě dětí do škol. Pro samotné matky provádí preventivní či edukativní programy. V nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež asistují pracovníkům také při přípravě do školy.

## 2.4 Motivace pro práci dobrovolníka

„Motivací je předpoklad: „Dneska já tobě, zítra ty mně“ (Tošner, 2013, in Matoušek, 2013a, s. 59).

Mlčák (2013, s. 37) popisuje 3 základní druhy motivace k dobrovolnictví, které se můžou vzájemně prolínat, na základě výzkumu P. Friče (2001). Jedná se o konvenční motivaci k dobrovolnictví, reciproční motivaci k dobrovolnictví a nerozvinutou motivaci k dobrovolnictví. Při konvenční motivaci se dobrovolníci rozhodují na základě morálních norem blízkého i širšího sociálního okolí. Mnohdy se u konvenční motivace uplatňuje náboženské přesvědčení a představy správného pojetí života. Konvenční motivace dominovala u 41% dobrovolníků zejména ve věku nad 60 let. Reciproční motivace – dobrovolníci hledají užitečnost pro svou osobu, snaží se získat nové zkušenosti, uplatnit své dovednosti a navazují sociální kontakty, Reciproční motivace se vyskytovala u 37% dobrovolníků nejvíce do 30 let. Nerozvinutá motivace k dobrovolnictví – dobrovolníky je volená pro svou důvěru v organizaci, mínění o smysluplnosti a podílu na rozšiřování dobré myšlenky. Nerozvinutá motivace převládá u osob s vysokoškolským vzděláním, nejčastěji v rozmezí 46 až 60 let.

Tošner (2013, in Matoušek, 2013a, s. 71) ve spojitosti s motivací dobrovolníků zmiňuje i vliv ocenění a odměnění. Důležité je nejen dobrovolníky získat, protože mohou mít křehkou motivaci, ale je zapotřebí ji rozvíjet a udržovat. Ocenění a odměny by měly dobrovolníka provázet celým jeho působením v organizaci. Poukazuje na důležitost pochval, ocenění a poděkování dobrovolníkům, kteří tvrdí, že o to nestojí. Dobrovolníky lze odměnit mnoha způsoby, k samozřejmosti patří prosté poděkování. Vliv na udržení motivace dobrovolníků má také příjemná atmosféra v organizaci, management, jasnost a jednoduchost pravidel fungování, zpětná vazba od zaměstnanců a klientů, řešení problémů nebo poskytnutí pomoci dobrovolníkovi.

*„Faktory udržující motivaci dobrovolníků: příjemná atmosféra v organizaci, dobře fungující management dobrovolníků, jasná a jednoduchá pravidla fungování dobrovolníků, jasné signály ze strany zaměstnanců i klientů, že činnost dobrovolníků je smysluplná a vítaná, rychlé a smysluplné reagování na podněty a připomínky dobrovolníků, účinné řešení konfliktů, rychlá a účinná pomoc dobrovolníků v případě, že o ni požádá, zřetelná shoda mezi deklarovanými cíli, posláním a smyslem dobrovolnické činnosti v daném zařízení*

*a praxí dobrovolnické činnosti tamtéž, jasná dohoda s dobrovolníkem, ve které je přesně stanoveno, jaké činnosti se dobrovolník věnuje, v jaké rozsahu, a kdy nebo za jakých podmínek tato dohoda končí“ (Hestia, 2012).*

Dle Dohnalové (2015, s. 168) dělíme psychologické a sociologické přístupy k motivaci, které vedou dobrovolníky k vykonávání dobrovolné činnosti.

Mlčák (2013, s. 82) popisuje šest kategorií motivace: hodnoty, porozumění, kariéra, sociální funkce, protektivní funkce a posílení. Prostřednictvím dobrovolnictví lidé vyjadřují své hodnoty ve smyslu prosociální činnosti. V rámci porozumění dobrovolníci chtějí zlepšit své znalosti nebo dovednosti. Dohnalová (2015, s. 168) označuje těchto šest kategorií jako Index funkcí dobrovolnictví, který je funkcionální teorií patřící k neznámějším psychologickým přístupům.

*„Funkcionální přístup uplatnili ve svém výzkumu také H. W. Bierhoff a W. Tietz (1996). Tito autoři za pomoci Inventáře motivační struktury dobrovolníků matematicky extrahovali celkem devět odlišných faktorů:*

- 1) sociální vazba,*
- 2) sebezkušenosti,*
- 3) sociální zodpovědnost,*
- 4) sebeúcta a uznání,*
- 5) identifikace s organizací,*
- 6) kompenzace pracovního stresu,*
- 7) kariérní postup,*
- 8) politická odpovědnost,*
- 9) osobní zkušenosti“ (Mlčák, 2013, s. 84).*

*„Sociologický přístup k důvodům k dobrovolnictví zdůrazňuje společenský kontext. Vychází z představy, že motivace samy o sobě ještě k dobrovolnictví nevedou. Důležité jsou sociální tlaky a příležitosti, např. být osloven, být vystaven tlaku přátel a známých, muset se angažovat v souvislosti s vlastními dětmi, mít za sebou aktivní a angažovanou životní dráhu apod.“ (Dohnalová, 2015, s. 168).*

S. Dolnicar a M. Randle (2007, in Mlčák, 2013, s. 85) rozlišili šest typů dobrovolnictví dle motivace dobrovolníků. Prvním typem jsou klasičtí dobrovolníci, získávají své uspokojení pomocí druhým. Horliví dobrovolníci jsou druhým typem, působí ve vícero

organizacích a provádí dobrovolnické aktivity mnoho hodin. Osobně angažovaní dobrovolníci se zapojují kvůli přítomnosti jejich dětí v organizaci. Altruističtí dobrovolníci vidí za dobrovolnictvím získání osobních odměn. Specifičtí dobrovolníci vykonávají dobrovolnictví pouze při aktivitách, které odpovídají jejich hodnotám.

*„Vedle motivací, které vedly k započetí dobrovolné činnosti, je pro organizace důležitá otázka, proč dobrovolníci zůstávají. Jejich loajalita, stabilita, věrnost jedné organizaci“* (Dohnalová, 2015, s. 168).

#### **2.4.1 Motivace**

*„Smyslem motivace je nenásilné vytvoření pozitivního přístupu k něčemu – často k nějakému výkonu či typu chování. Slovem motivace se obvykle označuje jak proces, tak jeho výsledek – tedy skutečnost, že se něco děje (někdo na někoho nějak působí), stejně jako fakt, že něco existuje (konkrétně onen zmíněný pozitivní přístup)“* (Plamínek, 2013, s. 16).

Prukner (2014) popisuje motivaci jako celek, složený z motivů (což jsou konkrétní pohnutky) a základními motivy jsou potřeby. Potřeby dělíme mezi biologické (vrozené) a sociální (získané). Mezi další motivy patří pud, zájem, ambice, cíl, ideály a zvyky. Lidské potřeby seřadil Abraham Harold Maslow do tzv. Maslowovy pyramidy potřeb.

Plamínek (2013, s. 16) zmiňuje působení motivace vlivem vnějšího podnětu (stimulu) či vlivem vnitřní pohnutky (motiv). Stimul i motiv může působit současně. Podmíníme ochotu pro to, něco udělat pomocí stimulu, děj označujeme za stimulaci. Pokud k vyvolání ochoty použijeme motiv, mluvíme o motivaci. Při působení stimulu, za vznikem stojí vnější situace. Naopak při motivech má klíčovou roli vnitřní svět osoby.

*„Motivace se může projevat jako: 1. konkrétní pohnutka nebo bezprostřední příčina určitého jednání; 3. směrová determinace jednání; 4. smysluplná struktura jednání; 5. důvod pro rozhodnutí k určitému jednání v situaci volby. Pojem motivace se může vztahovat buď k souhrnu aktualizovaných a chování okamžitě usměrňujících pohnutek, nebo k souhrnu všech pohnutek vzniklých v průběhu života jedince, latentně přetrvávajících a v příslušné podnětové situaci schopných znovuoživení“* (Vláčil, 2018).

Dle Pruknera (2014) je peněžní motivace jedním ze základních motivů v procesu práce. Motivory dělí na přímé a nepřímé. Mezi přímé řadí peníze ze mzdy, uspokojení z dobře odvedené práce nebo ze spokojeného zákazníka, příjemný pocit při pochválení, touhu

po kariérním či odborném růstu a vizi o benefitech. Nepřímé motivy jsou příjemný kolektiv v práci, dobrý vztah s nadřízenými, podřízenými a vyhovující prostředí v práci.

Plamínek (2013, s. 135) popisuje postup motivace. Při motivaci určité osoby má zásadní roli několik faktorů. Vedle požadavků, motivačního založení, motivační polohy a motivačního naladění je zátěž, které bude osoba dlouhodobě vystavena v souvislosti s napětím, velmi důležitá. Dlouhodobě působící napětí může mít dvě příčiny. První příčinou je motivační založení, které se může dostat do rozporu s podmínkami a nároky prostředí. Druhou příčinou je možnost labilitu motivační polohy.

Prukner (2014) zdůrazňuje vliv motivace na produktivitu práce. Pracovník, který je spokojený a dobře motivovaný, odvádí více kvalitní práci s větším pracovním nasazením. Prokazuje lepší výsledky, efektivně přispívá k dosažení stanoveného cíle. Znamená přínos pro organizaci, v níž pracuje. Proto je vhodné vyvarovat se vytváření stresových situací a postihů při řešení problémů. Uplatnění pozitivní motivace a vyhýbání se demotivaci, by mělo být záměrem každého vedoucího pracovníka.



## **3 PRŮZKUMNÁ ČÁST**

### **3.1 Cíl bakalářské práce a průzkumné metody**

Cílem mé bakalářské práce je zjistit, jaké zkušenosti mají dobrovolníci se svou rolí dobrovolníka v sociálních službách.

#### **3.1.1 Hlavní průzkumný cíl**

Zjistit, jaké mají dobrovolníci zkušenosti se svou rolí dobrovolníka v sociálních službách.

#### **3.1.2 Dílčí průzkumné cíle**

1. Zjistit, jaké charakteristiky má dobrovolnictví, které oslovení dobrovolníci vykonávají.
2. Prozkoumat, jak byli dobrovolníci informováni během přípravy na roli dobrovolníka.
3. Zjistit, jak dobrovolníci subjektivně vnímají roli dobrovolníka v sociálních službách.

### **3.2 Výběr respondentů**

Jako respondenty jsem zvolila dobrovolníky v sociálních službách z vybraných dobrovolnických center. Minimální věková hranice byla 18 let. Odkaz na dotazník s průvodní zprávou jsem rozeslala vedoucím pracovníkům dobrovolnických center, po předchozí elektronické domluvě a následné schůzce. Vedoucí pracovníci dobrovolnických center poté odkaz poslali dobrovolníkům. Sběr dat probíhal v březnu 2023. Dotazník vyplnilo celkem 31 respondentů. Respondenti byli seznámeni s anonymitou výsledků.

### **3.3 Průzkumné metody**

K vypracování průzkumné části této bakalářské práce byla zvolena kvantitativní metoda. Průzkum byl proveden technikou dotazníkového šetření.

Kvantitativní výzkum pracuje s číselnými údaji. Zjišťuje množství, rozsah nebo frekvenci výskytu jevu, respektive jejich míru (stupeň). Používá uzavřené otázky a hypotézy vztahující se ke kvantitativnímu výzkumu. Číselné údaje se dají matematicky zpracovat (sčítat, vypočítat průměr, vyjádřit je v procentech nebo použít další metody matematické statistiky). Zastánci tohoto přístupu zdůrazňují možnost precizního vyjádření výzkumných údajů v podobě čísel (Eger, 2022, s. 21).

Použitým nástrojem pro sběr dat byl online dotazník vytvořený na webové stránce survio.com. Důvodem pro použití online dotazníku byl komfortní přístup k vyplnění pro respondenty. Pro získání respondentů jsem oslovila dobrovolnická centra, která evidují seznam dobrovolníků včetně kontaktů, ke kterým bych z důvodu Obecného nařízení o ochraně osobních údajů neměla přístup.

### **3.4 Dotazník**

Kompletní znění dotazníku je uvedeno příloze C. Dotazník na stránce survio.com byl členěn do 25 otázek. Všechny otázky byly povinné a bylo možné se k předešlým otázkám vrátit. Dotazník obsahuje otázky identifikační, otázky uzavřené polytomické výběrové, otázky polytomické výčtové, polytomické stupnicové, otázky polootevřené s možností vlastní odpovědi a Likertovy škály. V úvodu dotazníku byl představen autor, ročník a obor, který studuji, téma bakalářské práce. V závěru dotazníku jsem dobrovolníkům poděkovala za čas, který vynaložili k vyplnění dotazníku. Respondenti vyplnili dotazník dobrovolně a anonymně.

Otázka č. 1 až č. 3 jsou identifikační otázky, týkají se pohlaví, věku a dosaženého vzdělání.

Otázka č. 4 až č. 8 se týká délky vykonávaného dobrovolnictví a jeho charakteru. S jakou cílovou skupinou pracují, ve které sociální službě působí, jakým činností se věnují při vykonávání dobrovolnictví a jak často se dobrovolnictví věnují.

Otázka č. 9 a č. 10 se zaměřovala na fázi dobrovolnictví a názor dobrovolníků na jejich míru emocionálně angažovaného dobrovolníka, která úzce souvisí s fázemi dobrovolnictví.

Otázka č. 11 až č. 14 se týkala přípravy na dobrovolnictví ze strany organizace. Zda byli dobrovolníci seznámeni s dobrovolnickým programem, získali jasnou základní orientaci pro budoucí činnost v organizaci. Také jestli byli seznámeni s potenciálními krizovými situacemi a ví na koho se obrátit, v případě výskytu problému při vykonávání dobrovolnictví.

Otázka č. 15 a č. 16 se zaměřuje na supervizi dobrovolníků, v jaké formě se jí účastní, případně zda se jí vůbec účastní a do jaké míry je supervize dle jejich názoru přínosná.

Otázka č. 17 zjišťuje bariéry, které dobrovolníci vnímají, při vykonávání dobrovolnictví.

Otázka č. 18 až č. 20 se zaměřuje na působení podporující atmosféry, kde dobrovolníci působí, radosti a starosti, které dobrovolníkům vykonávání dobrovolnictví přináší.

Otázka č. 21 mapuje konkrétní typy motivace u dobrovolníků.

Otázka č. 22 a 23 se týká působení přínosu dobrovolnictví v sociálních službách a dostatečnost propagace.

Poslední dvě otázky (otázky č. 24 a č. 25) byly zaměřeny na benefity, které dobrovolníkům vykonávání dobrovolnictví přináší a faktory, které udržují jejich motivaci.

### **3.5 Metoda analýzy dat**

K vyhodnocení získaných dat byl použit program Microsoft Excel. Výsledky jsou prezentovány pomocí výsečových, sloupcových a řádkových grafů a tabulek. Pro analýzu a vyhodnocení získaných dat byla použita popisná statistika s výpočty relativní a absolutní četnosti. Deskriptivní (popisná statistika) označuje oblast základních statistických ukazatelů. Při zkoumání výběrového souboru tyto informace poskytují základní orientaci. (Janáček, 2022, s. 13)

Označení jednotlivých četností:

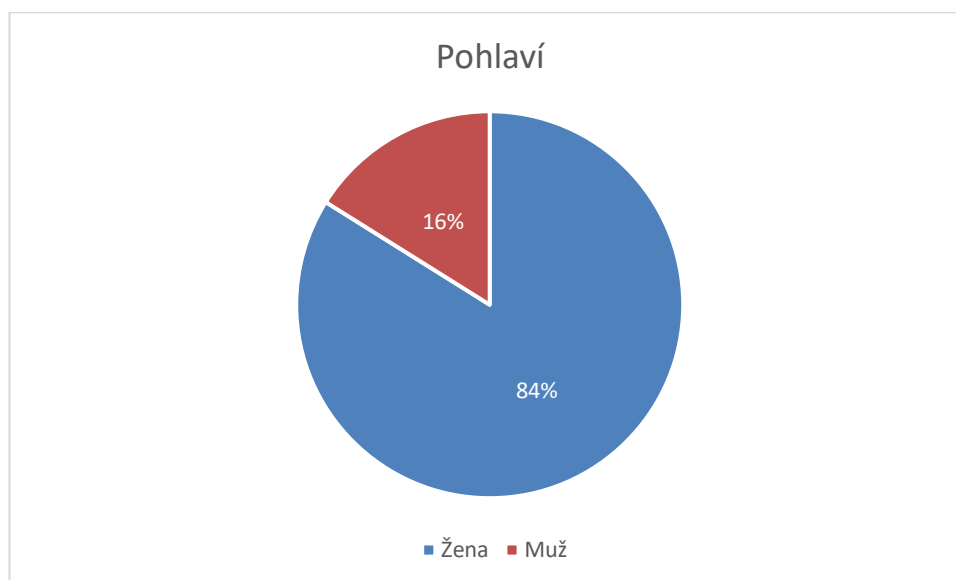
$f_i$  = relativní četnost (podíl absolutní a celkové četnosti, uváděno v procentech)

$n_i$  = absolutní četnost (počet respondentů, kteří zvolili danou odpověď)

$n$  = celková četnost

## 4 VYHODNOCENÍ A PREZENTACE ZÍSKANÝCH DAT

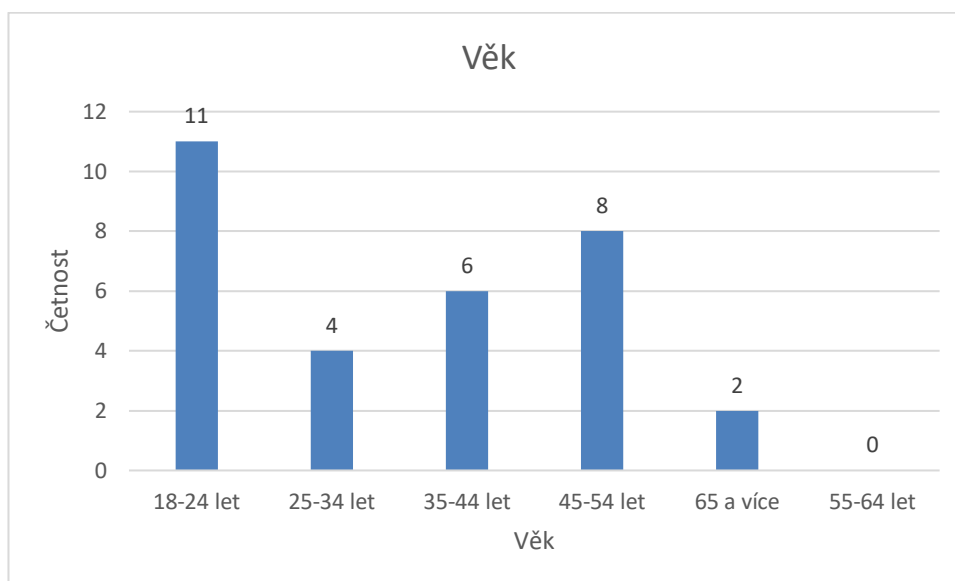
Otázka č. 1: Jaké je Vaše pohlaví?



**Obrázek 1** - Pohlaví respondentů

První otázka byla identifikační, sloužila k zjištění zastoupení jednotlivých pohlaví mezi respondenty. Z celkového počtu 31 respondentů (100%) bylo zastoupeno 26 žen (84%) a 5 mužů (16%).

## Otázka č. 2: Jaký je Váš věk?



Obrázek 2 - Věk respondentů

Obrázek 2 graficky znázorňuje věk respondentů pomocí sloupcového grafu. Do průzkumu se nezapojil nikdo ve věku 55 až 64 let. Z celkového počtu 31 respondentů (100%) bylo nejvíce zastoupeno rozmezí 18 až 24 let, a to u 11 respondentů (35,5%). Věková kategorie 25 až 34 let byla zastoupena 4 respondenty (12,9%). 6 respondentů (19,4%) patřilo do věkové skupiny 35 až 44 let. 8 respondentů (25,8%) bylo ve věkovém rozmezí 45 až 54 let. Poslední věkovou kategorii 65 a více let zastoupili 2 respondenti (6,5%).

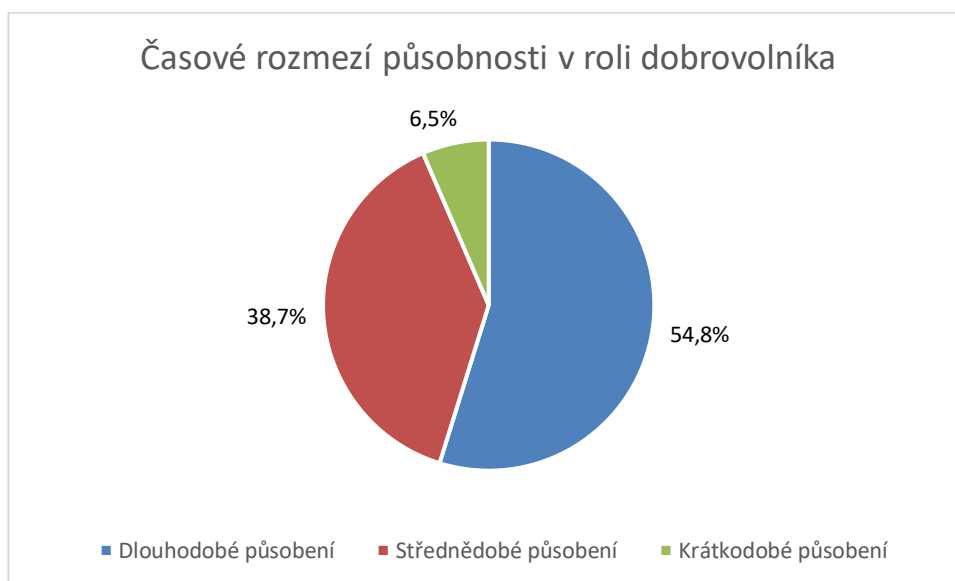
### Otázka č. 3: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?



**Obrázek 3 - Nejvyšší dosažené vzdělání**

Graf na Obrázku 3 znázorňuje nejvyšší dosažené vzdělání respondentů. Z celkového počtu respondentů 31 (100%) nejvíce respondentů dosáhlo vysokoškolského či vyššího odborného vzdělání, a to v počtu 14 respondentů (45%). 12 respondentů (39%) má středoškolské vzdělání. Nejmenší skupinou bylo 5 respondentů (16%) s dokončeným základním vzděláním.

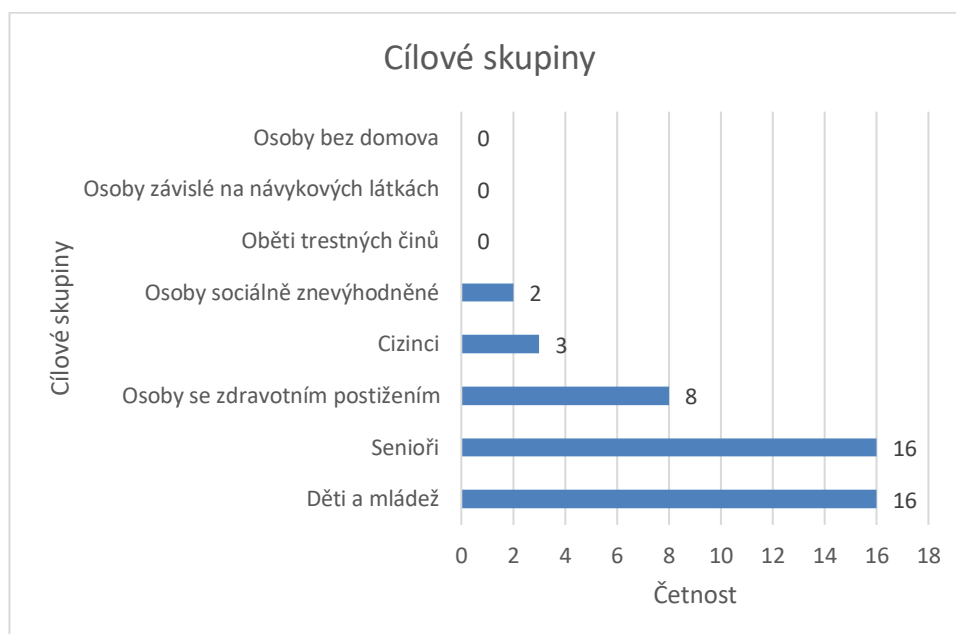
**Otázka č. 4: V jakém časovém rozmezí působíte v roli dobrovolníka?**



**Obrázek 4 - Časové rozmezí působnosti v roli dobrovolníka**

Otázka č. 4 se zaměřovala na zjištění časového rozmezí, ve kterém respondenti působí v roli dobrovolníka. Z celkového počtu 31 respondentů (100%) více než polovina, a to 17 respondentů (54,8%) se dobrovolnictví věnuje dlouhodobě. 12 respondentů (38,7%) se dobrovolnictví věnuje střednědobě a 2 respondenti (6,5%) se dobrovolnictví věnují krátce.

### Otázka č. 5: Jaké cílové skupině se při vykonávání dobrovolnictví věnujete?

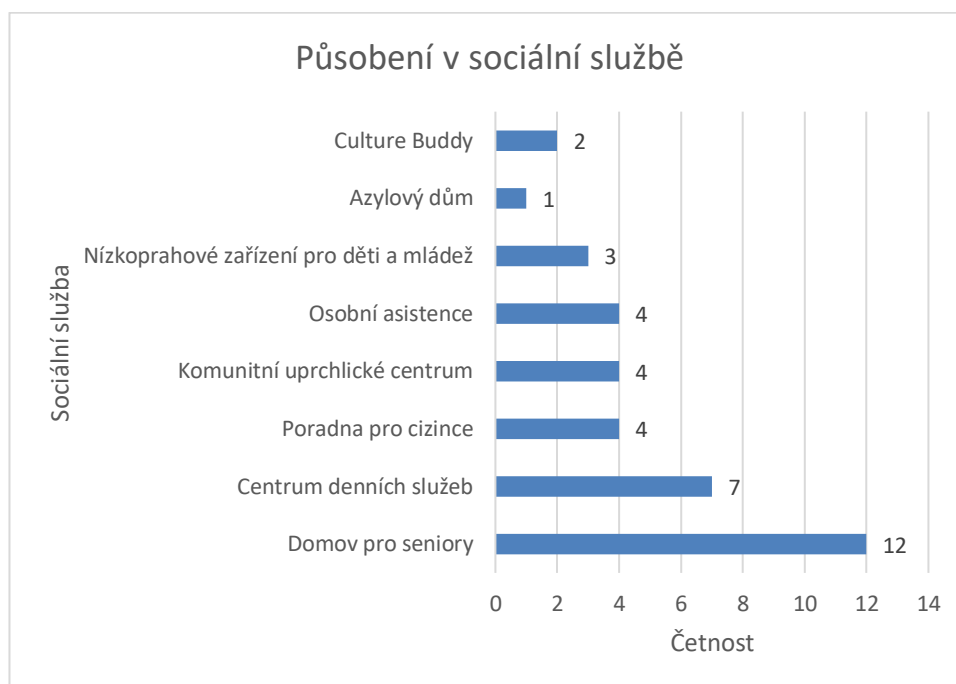


Obrázek 5 - Cílové skupiny

V otázce č. 5 měli respondenti možnost označit i více odpovědí. Cílové skupině senioři se věnuje 16 respondentů (52%), stejně tak mládeži se věnuje 16 respondentů (52%). Osobám se zdravotním postižením se věnuje 8 respondentů (26%). Dobrovolnictví u cizinců se věnují 3 respondenti (10%). 2 respondenti (6%) vykonávají dobrovolnictví u osob sociálně znevýhodněných. Nikdo (0%) nezvolil možnost vykonávání dobrovolnictví u osob bez domova a stejně tak nikdo (0%) nezvolil možnost osob závislých na návykových látkách, ani oběti trestných činů.



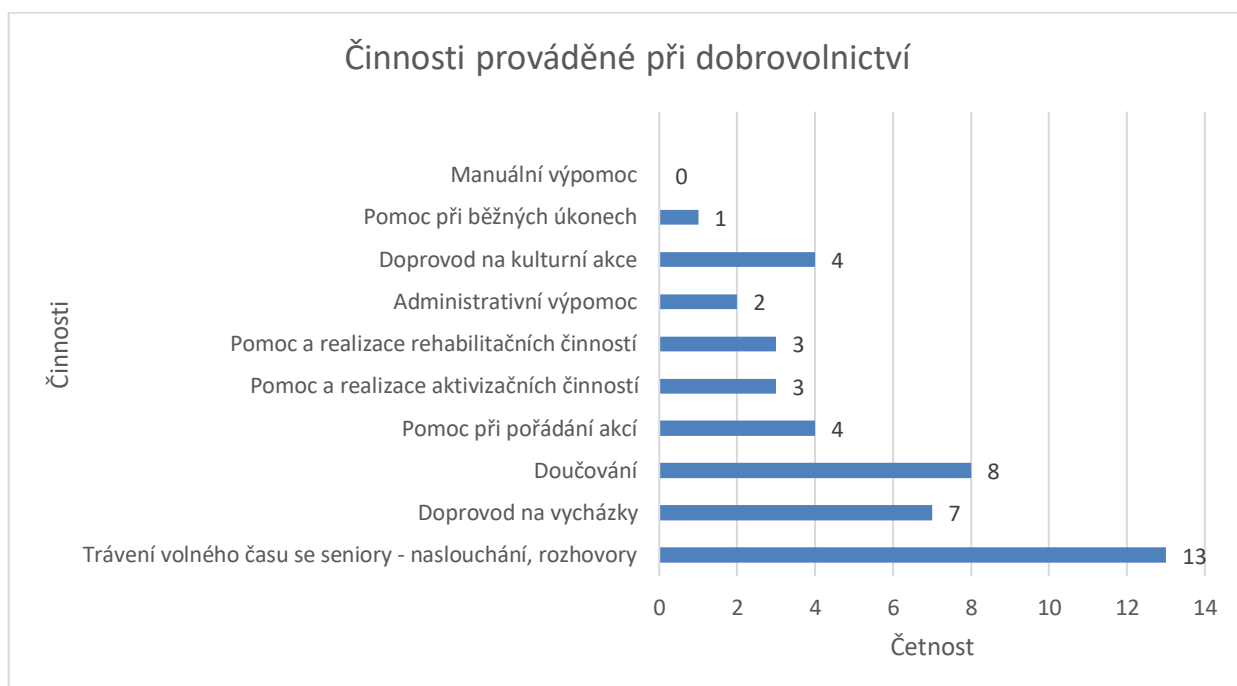
### Otázka č. 6: Ve které sociální službě působíte?



Obrázek 6 - Působení v sociálních službách

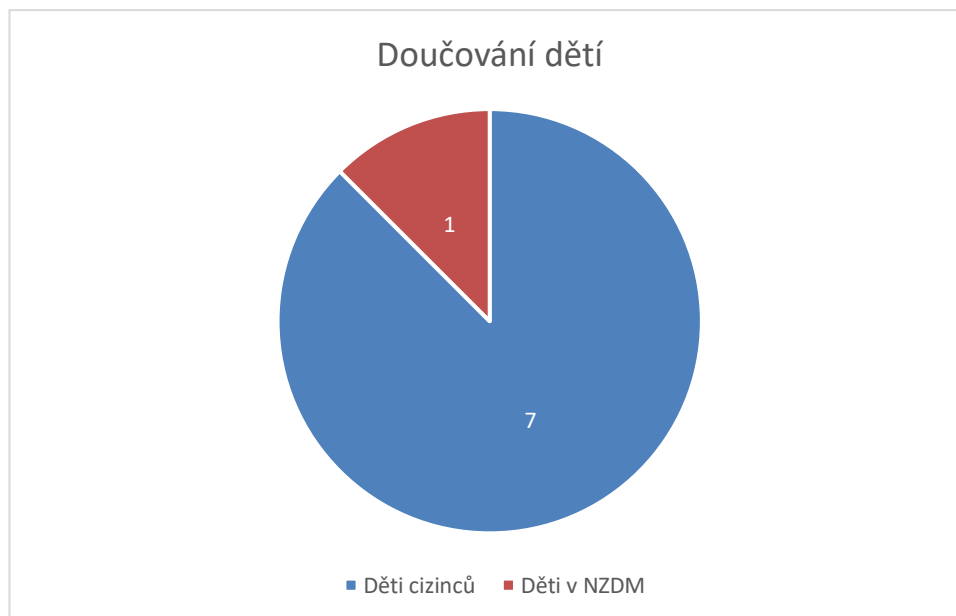
Obrázek 6 graficky znázorňuje četnost dobrovolnictví v sociálních službách, v nichž dobrovolníci působí. Respondenti mohli zvolit více odpovědí. Nejvíce respondenti působí v domovech pro seniory, konkrétně 12 respondentů (39%). 7 respondentů (23%) vykonává dobrovolnictví v centrech denních služeb. 4 respondenti (13%) působí v poradně pro cizince a taktéž 4 respondenti (13%) v komunitních uprchlických centrech. Osobní asistenci vykonávají také 4 respondenti (13%). Pouhý 1 respondent (3%) působí v azylovém domě. 2 respondenti (6%) využili možnost Jiné, zapojili se do projektu Culture Buddy (jedná se o pilotní projekt od roku 2022, jehož cílem je odstranit bariéry pro osoby se znevýhodněním při účasti se kulturních aktivit).

### Otázka č. 7: Jaké činnosti se při vykonávání dobrovolnictví věnujete?



Obrázek 7 - Činnosti

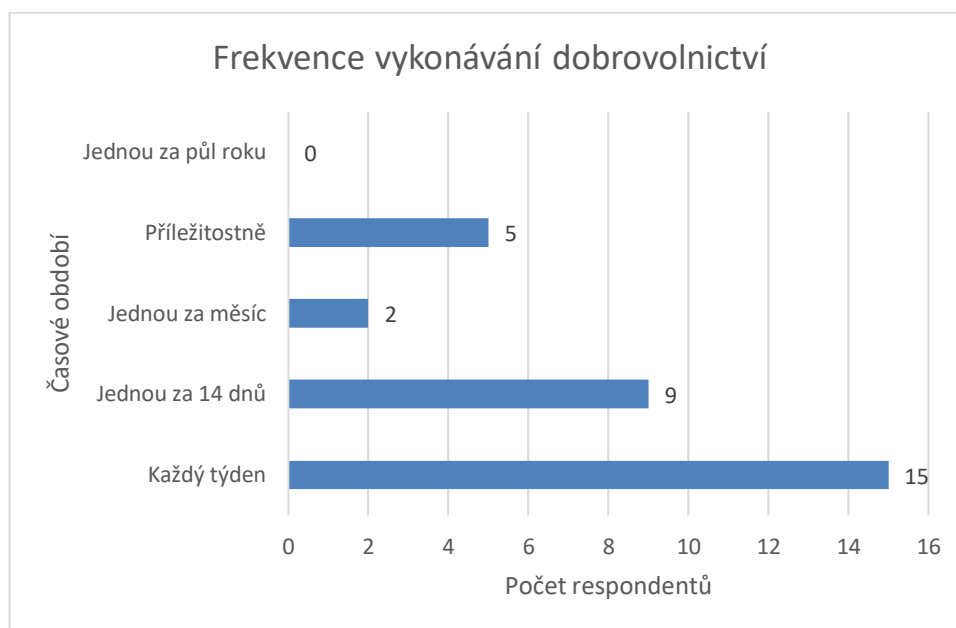
V otázce č. 7 jsem se ptala respondentů na četnost jednotlivých činností při vykonávání dobrovolnictví. Respondenti mohli zvolit více odpovědí. Žádný (0%) respondent neoznačil manuální výpomoc. Z grafického znázornění vyplývá, že 13 respondentů (42%) se nejvíce věnuje trávení volného času se seniory. 8 dobrovolníků (26%) doučuje děti. Doprovod na vycházky označilo 7 respondentů (23%). Možnost pomoc při pořádání akcí a doprovod na kulturní akce se věnuje stejný počet respondentů, a to 4 respondenti (13%). Pomoc a realizaci aktivizačních činností provádí 3 respondenti (10%), stejně tak pomoc a realizaci rehabilitačních činností označili také 3 respondenti (10%). Administrativní výpomoc vykonávají 2 respondenti (6%). 1 respondent (3%) pomáhá při běžných úkonech.



**Obrázek 8** - Doučování dětí

Graf na Obrázku 8 popisuje doučování dětí dobrovolníky. Z 8 respondentů (26%), kteří doučují děti při vykonávání dobrovolnictví se většina, a to 7 (23%) respondentů věnuje doučování dětí cizinců. Pouze 1 respondent (3%) doučuje děti v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež (NZDM).

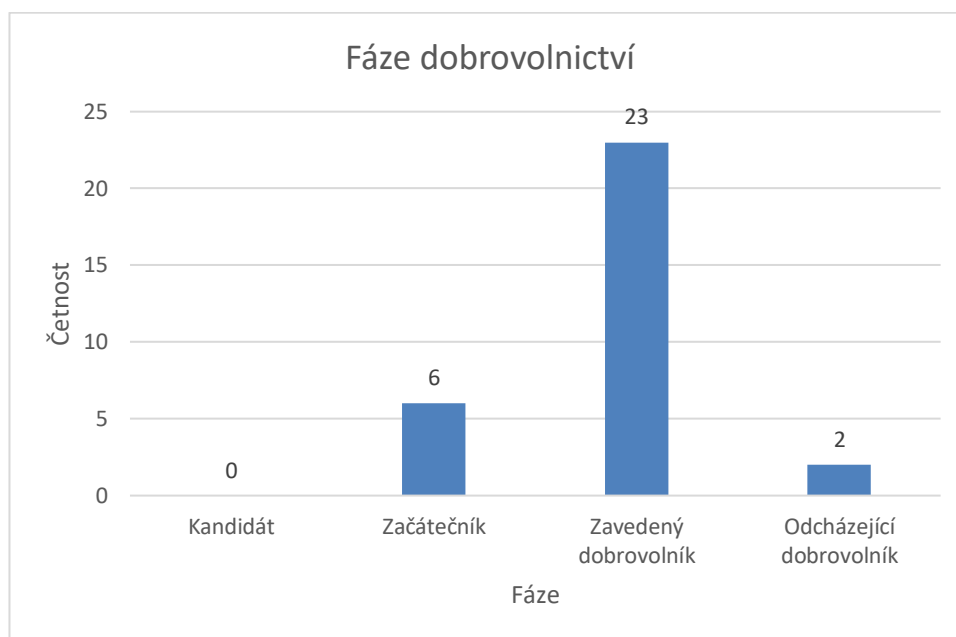
### Otázka č. 8: Jak často se věnujete dobrovolnictví?



**Obrázek 9** - Frekvence vykonávání dobrovolnictví

Z grafického znázornění na Obrázku 9 vyplývá, že z celkového počtu 31 respondentů (100%) se nikdo (0%) nevěnuje dobrovolnictví jednou za půl roku. Naopak nejvíce dobrovolnictví vykonává 15 respondentů (48,4%) každý týden. Možnost jednou za 14 dnů označilo 9 respondentů (29%). Příležitostně působí v roli dobrovolníka 5 respondentů (16,1%). Nejméně početnou frekvenci jednou za měsíc dobrovolnictví konají 2 respondenti (6,5%).

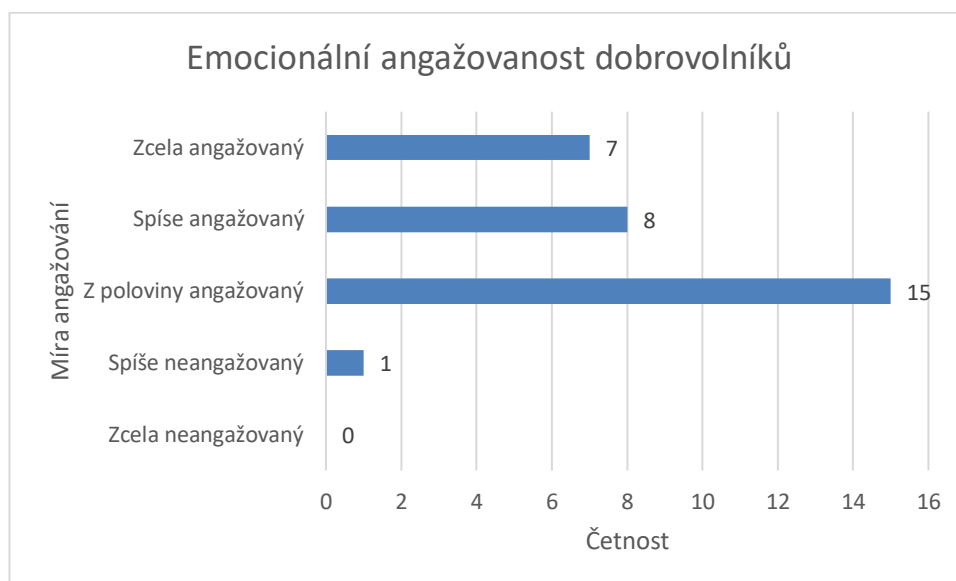
### Otázka č. 9: V jaké fázi dobrovolnictví se nacházíte?



Obrázek 10 - Fáze dobrovolnictví

Graf na Obrázku 10 prezentuje jednotlivé fáze, kde se respondenti při vykonávání dobrovolnictví nachází. Z celkového počtu 31 respondentů (100%) se nikdo (0%) neoznačil ve fázi kandidáta. Převážně se 23 respondentů (74,2%) nachází ve fázi zavedeného dobrovolníka. Za začátečníka se považuje 6 respondentů (19,4%). Možnost odcházejícího dobrovolníka zvolili 2 respondenti (6,5%).

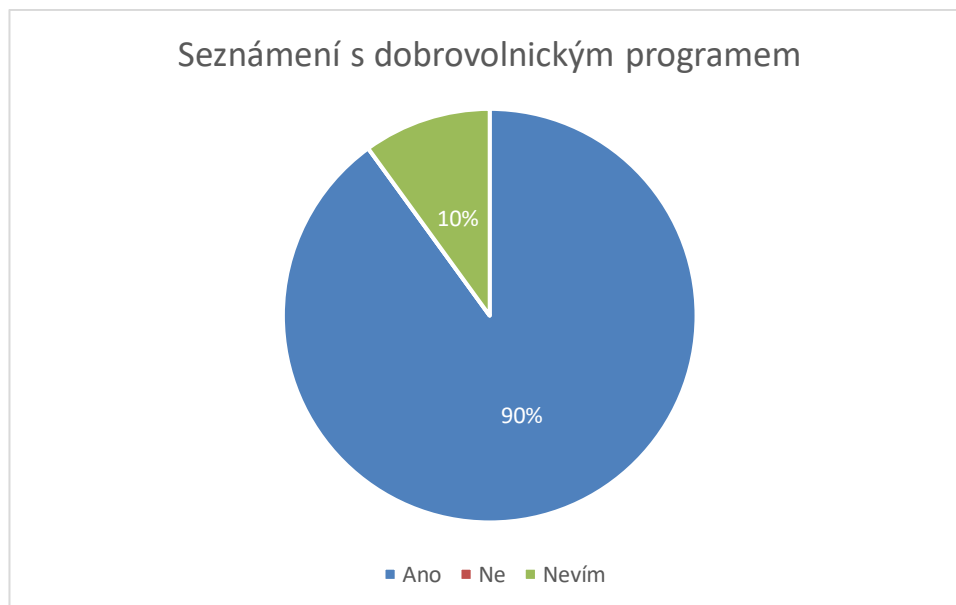
**Otázka č. 10: Do jaké míry se považujete za emocionálně angažovaného dobrovolníka?**



**Obrázek 11 – Emocionální angažovanost dobrovolníků**

V desáté otázce jsem se respondentů ptala na míru, emocionální angažovanosti při vykonávání dobrovolnictví. Z celkového počtu 31 respondentů (100%) se žádný (0%) respondent neoznačil za zcela neangažovaného. Pouze 1 respondent (3%) zvolil možnost spíše angažovaný. Nejvíce respondentů zvolilo z poloviny angažovaný, a to 15 respondentů (48%). Za spíše angažovaný se považuje 8 respondentů (26%). Možnost zcela angažovaný označilo 7 respondentů (23%).

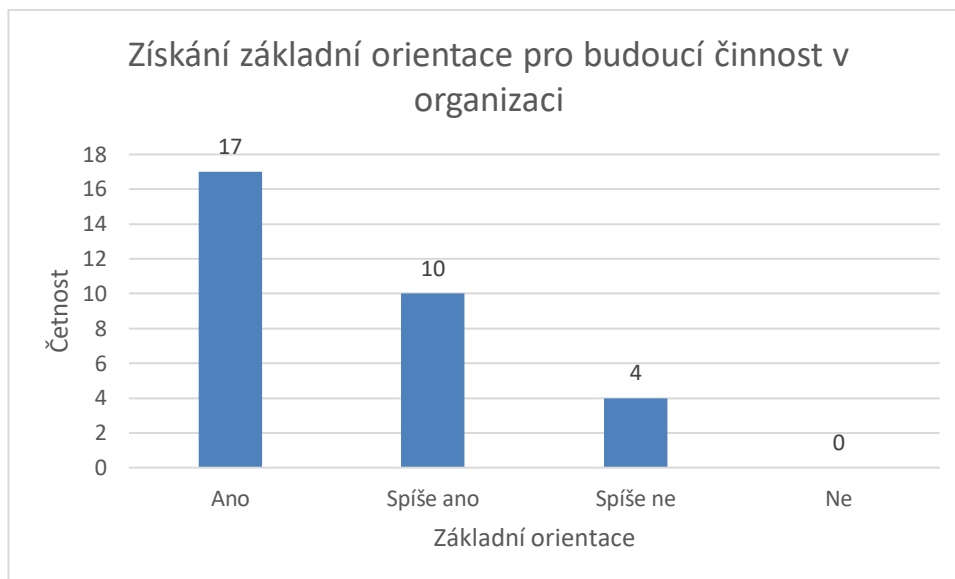
**Otázka č. 11: Byl/a jste seznámen/a s dobrovolnickým programem v organizaci, ve které působíte?**



**Obrázek 12 - Seznámení s dobrovolnickým programem**

Z grafického znázornění na Obrázku 12 vyplývá, že většina respondentů byla seznámena s dobrovolnickým programem v organizaci, ve které působí. Z celkového počtu 31 respondentů (100%) možnost ano zvolilo 28 respondentů (90%). 2 respondenti (10%) nevěděli, zda byli seznámeni s dobrovolnickým programem.

**Otázka č. 12: Získal/a jste při absolvování přípravy na dobrovolnictví jasnou základní orientaci pro budoucí činnost, v organizaci, kde působíte?**

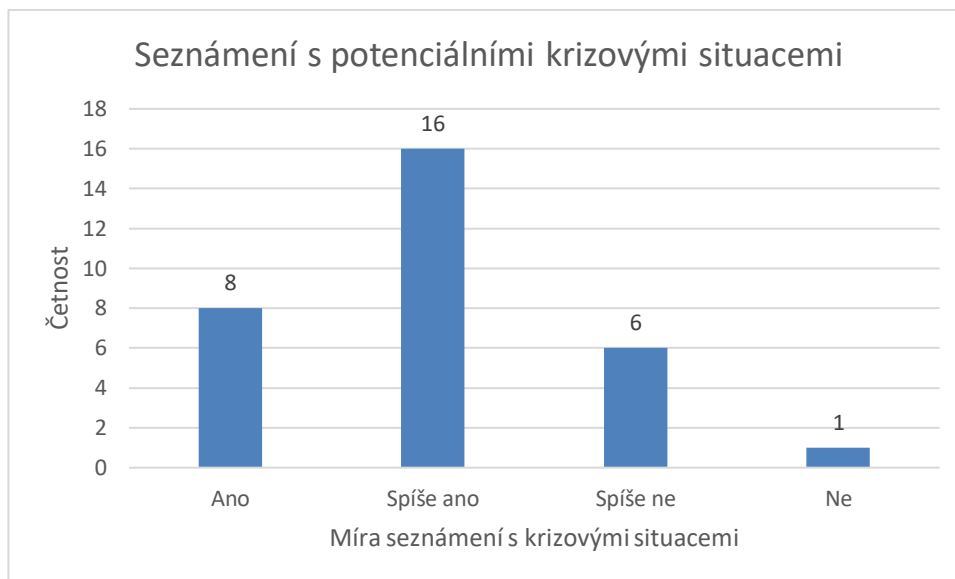


**Obrázek 13 - Získání základní orientace pro budoucí činnost v organizaci**

V otázce č. 12 jsem se respondentů ptala, zda získali základní orientaci pro budoucí činnost v organizaci při absolvování přípravy. Z celkového počtu 31 respondentů (100%) nikdo (0%) z respondentů nevedl, že nezískal základní orientaci. Přes polovinu respondentů uvedlo, že základní orientaci získali, a to 17 respondentů (55%). Třetina, tedy 10 respondentů (32%), zvolila možnost spíše ano. 4 respondenti spíše nezískali základní orientaci pro budoucí činnost v organizaci.



**Otázka č. 13: Byl/a jste seznámen/a se všemi potenciálními krizovými situacemi při absolvování přípravy na dobrovolnictví?**



**Obrázek 14 - Seznámení s potenciálními krizovými situacemi během přípravy**

Třináctá otázka mapuje seznámení se všemi potenciálními krizovými situacemi při absolvování přípravy na dobrovolnictví. Z celkového počtu 31 respondentů (100%) nejvíce respondentů uvedlo, že byli spíše seznámeni s potenciálními krizovými situacemi při absolvování přípravy na dobrovolnictví, a to 16 respondentů (52%). 8 respondentů (26%) bylo plně seznámeno s potenciálními krizovými situacemi. 6 respondentů (19%) označilo možnost spíše ne. 1 respondent (3%) nebyl seznámen s potenciálními krizovými situacemi.

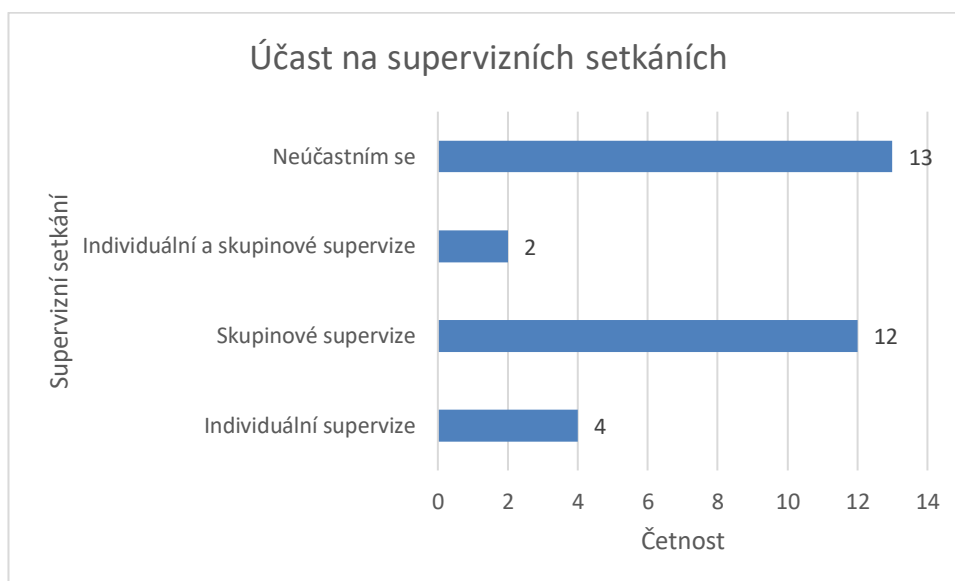
**Otázka č. 14: Víte přesně, koho kontaktovat v případě, že máte problém při poskytování dobrovolnictví?**



**Obrázek 15 - Informovanost o kontaktní osobě při vyskytnutí problému**

Čtrnáctá otázka byla zaměřená na informovanost dobrovolníků, zda ví, na koho se mohou obrátit v případě, že se vyskytne problém při poskytování dobrovolnictví. Z grafu na Obrázku 15 vyplývá, že většina respondentů, a to 27 respondentů (87%) ví, na koho se mohou obrátit. Zbývající 4 respondenti (13%) označili možnost spíše ano.

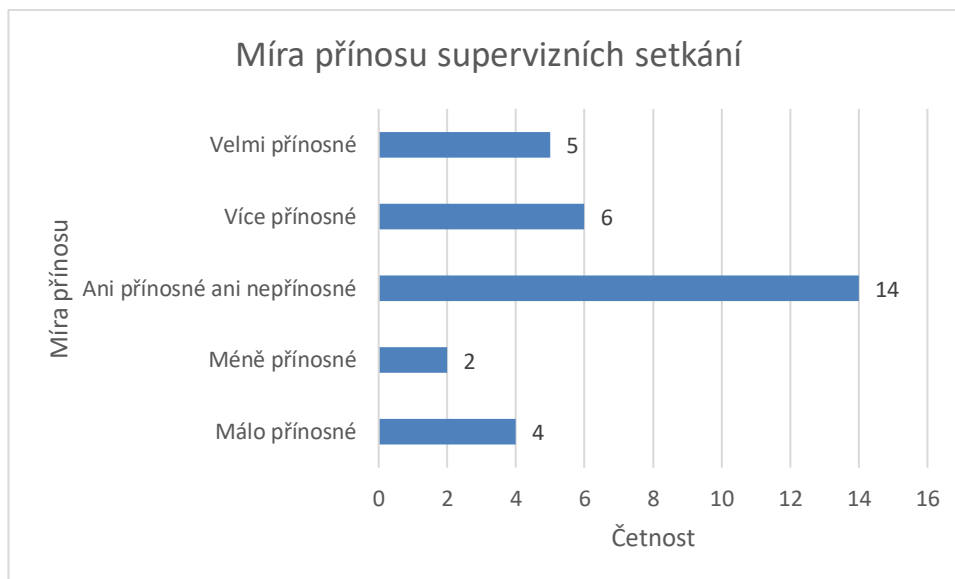
**Otázka č. 15: V jaké formě se účastníte supervizních setkání při dobrovolnictví?**



**Obrázek 16 - Účast na supervizních setkáních**

Patnáctá otázka mapovala účast na supervizních setkání mezi dobrovolníky. Průzkum ukázal, že z celkového počtu 31 respondentů (100%) se 13 respondentů (41,9%) neúčastní supervizních setkání. 12 respondentů (38,7%) se účastní skupinové supervize. 4 respondenti (12,9%) označili možnost účasti na individuální supervizi. Pouze 2 respondenti (6,5%) dochází na skupinové i individuální supervize.

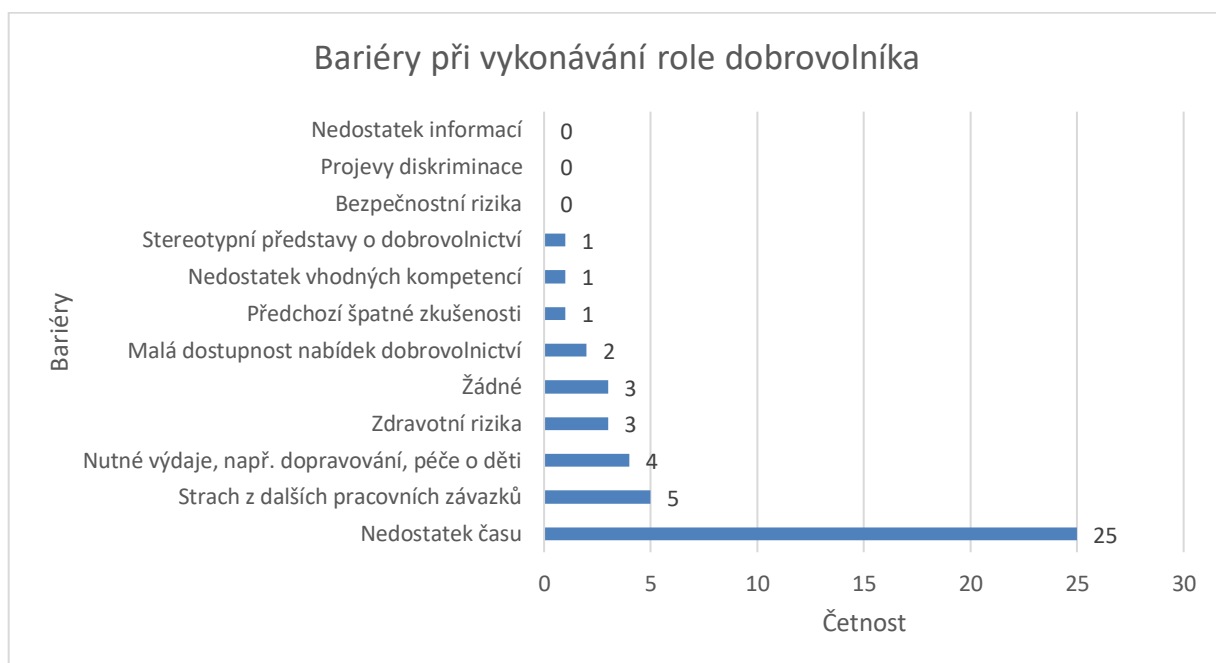
**Otázka č. 16: Do jaké míry jsou podle Vás přínosné supervizní setkání pro dobrovolníky?**



**Obrázek 17 - Míra přínosu supervizních setkání**

V otázce č. 16 jsem se dobrovolníků ptala, jakou vnímají míru přínosu supervizních setkání pro dobrovolníky. Z celkového počtu 31 respondentů (100%) označilo za ani přínosné ani nepřínosné 14 respondentů (45,2%). 6 respondentů (19,4%) zvolilo možnost více přínosné. Dle 5 respondentů (16,1%) jsou supervizní setkání velmi přínosné. 4 respondenti (12,9%) hodnotí supervizní setkání jaké méně přínosné. Zbývajících 2 respondenti (6,5%) vybrali možnost málo přínosné.

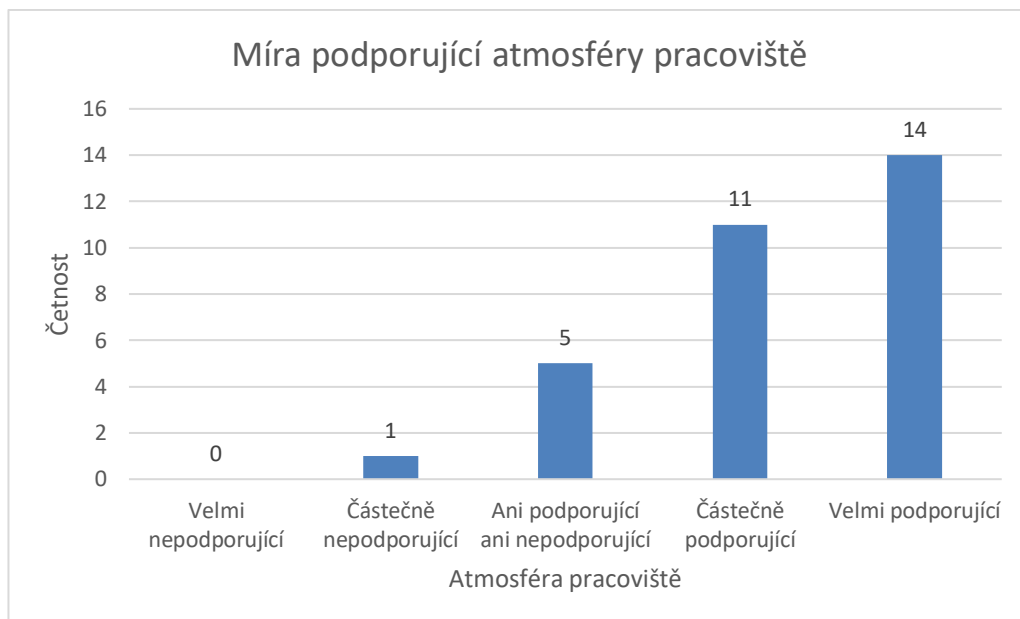
### Otázka č. 17: Co Vám znesnadňuje vykonávání role dobrovolníka?



**Obrázek 18** - Bariéry při vykonávání role dobrovolníka

Otázka č. 17 se zaměřovala na bariéry, které dobrovolníci vnímají při vykonávání role dobrovolníka. Respondenti mohli označit více odpovědí. Žádný (0%) respondent neoznačil možnost nedostatek informací, projevy diskriminace a bezpečnostní rizika. Průzkum ukazuje, že 25 respondentů (55,6%) vnímá jako nejvýznamnější bariéru nedostatek času. 5 respondentů (11,1%) pociťuje strach z dalších pracovních závazků. 4 respondenty (8,9%) omezují nutné výdaje spojené s vykonáváním dobrovolnictví. 3 respondentům (6,7%) znesnadňuje vykonávání dobrovolnictví zdravotní rizika. 3 respondenti (6,7%) nevnímají žádná rizika. 2 respondenti (4,4%) označili možnost malá dostupnost nabídek. 1 respondenta (2,2%) omezují předchozí špatné zkušenosti, 1 respondent (2,2%) vnímá nedostatek vhodných kompetencí a zbývající 1 respondent (2,2%) zvolil možnost stereotypní představy o dobrovolnictví.

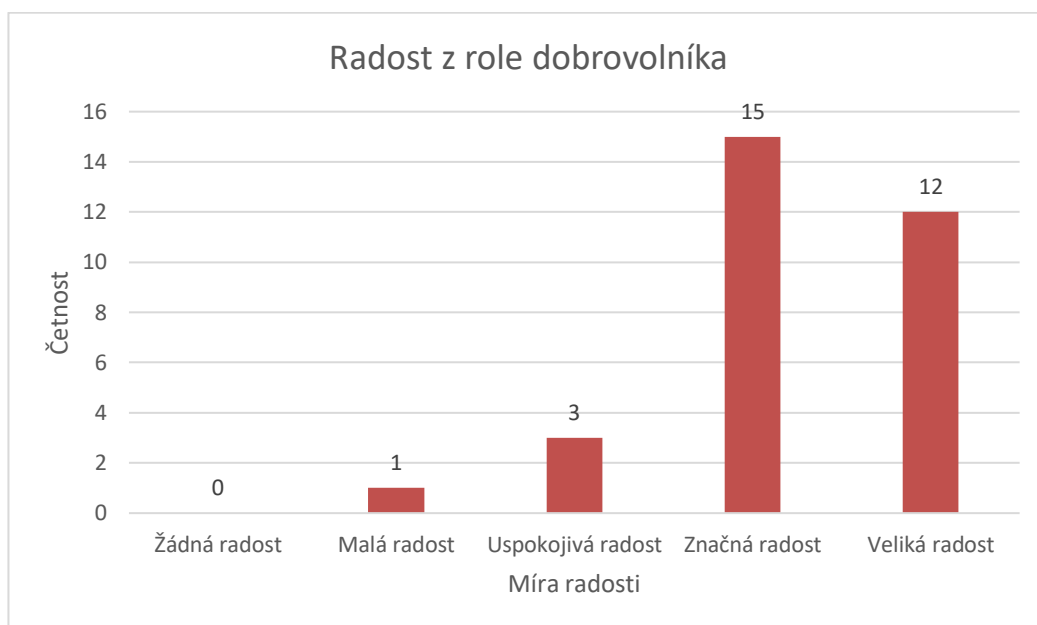
**Otázka č. 18: Do jaké míry je pro Vás celková atmosféra pracoviště, kde působíte jako dobrovolník podporující?**



**Obrázek 19 - Míra podporující atmosféry na pracovišti**

Obrázek 19 graficky znázorňuje míru atmosféry, jakou vnímají dobrovolníci na pracovišti, kde působí. Z celkového počtu 31 respondentů (100%) nikdo (0%) z respondentů nezvolil možnost velmi nepodporující. Naopak na 14 respondentů (45,2%) působí atmosféra jako velmi podporující. 11 respondentů (35,5%) vnímá atmosféru pracoviště jako částečně podporující. 5 respondentů (16,1%) označilo možnost ani podporující ani nepodporující. Pouze na 1 respondenta (3,2%) působí atmosféra jako částečně nepodporující.

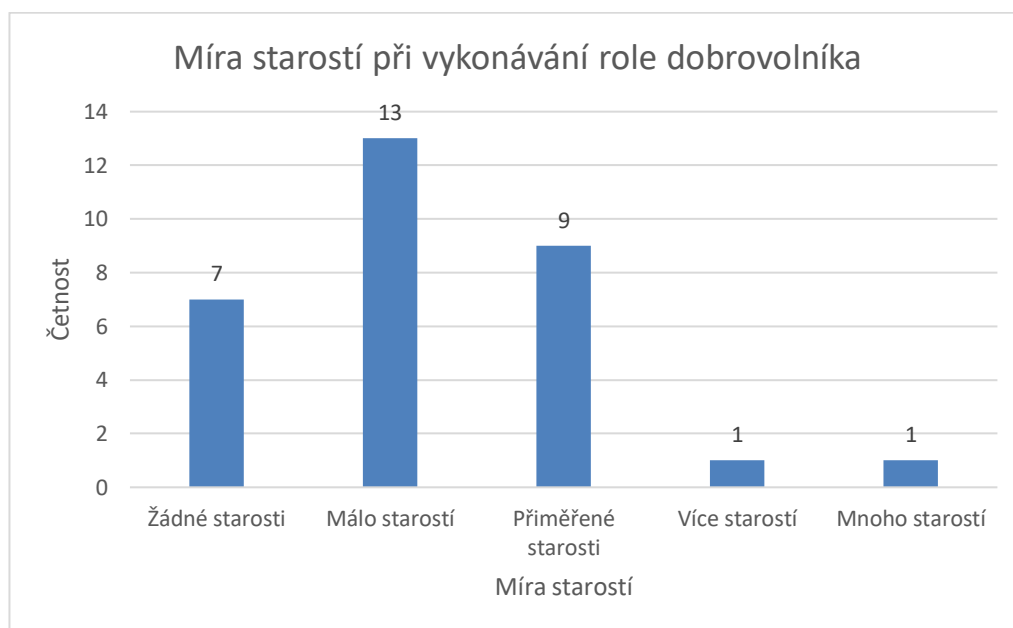
**Otázka č. 19: Do jaké míry máte radost ze své role dobrovolníka?**



**Obrázek 20 - Radost z role dobrovolníka**

Graf na Obrázku 20 mapuje jakou mají dobrovolníci radost ze své role dobrovolníka. Žádný (0%) respondent z celého počtu 31 respondentů (100%) neoznačil možnost žádná radost. 15 respondentů (48%) má značnou radost ze své role dobrovolníka. 12 respondentů (39%) má velikou radost ze své role. Možnost uspokojivé radosti zvolili 3 respondenti (10%). 1 respondent (3%) cítí malou radost.

**Otázka č. 20: Do jaké míry Vám role dobrovolníka přináší starosti?**



**Obrázek 21 - Míra starostí při vykonávání role dobrovolníka**

Dvacátá otázka se zaměřovala na míru starostí, které dobrovolníkům vykonávání dobrovolnictví přináší. Z celkového počtu 31 respondentů (100%) 13 respondentům (41,9%) dobrovolnictví přináší málo starostí. 9 respondentů (29%) vnímá přiměřené starosti. 7 respondentů (22,6%) nemá žádné starosti při vykonávání role dobrovolníka. 1 respondent (3,2%) zvolil možnost více starostí a zbývající 1 respondent (3,2%) má mnoho starostí při vykonávání role dobrovolníka.



**Otázka č. 21: Jakým typem z níže uvedených možností, jste motivován/a? (Seřad'te pomocí čísel od 1 – slabá motivace, do 13 – silná motivace)**

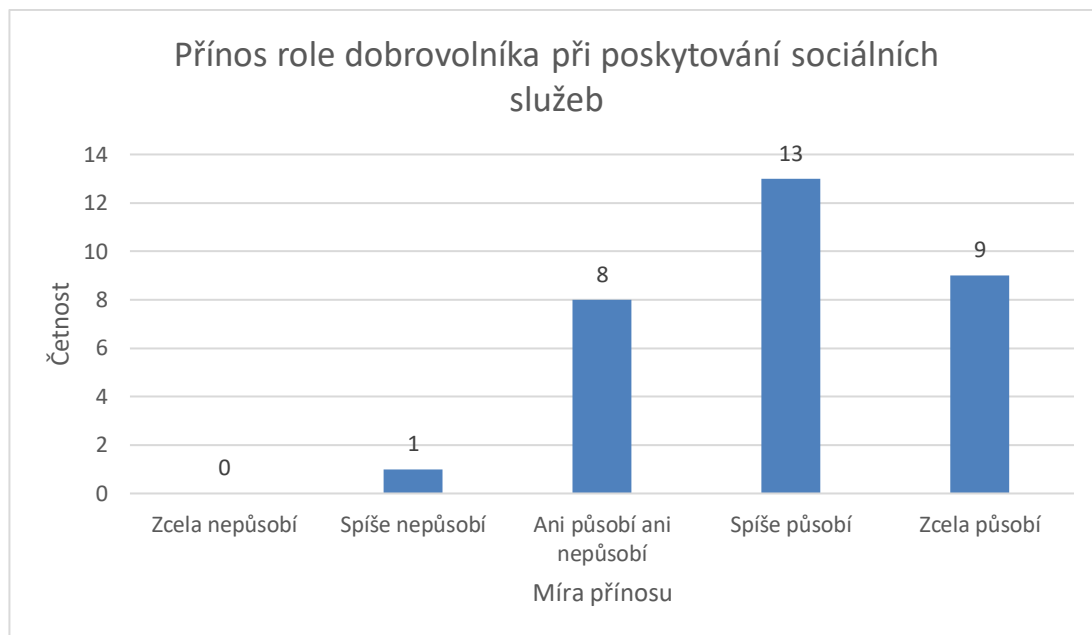
**Tabulka 1** - Grafické znázornění umístění typů motivace

Motivace k vykonávání role dobrovolníka	Průměrná síla oblasti motivace (%)	Umístění dle odpovědí respondentů
Získání uspokojení pomocí druhým	8,9	1-2
Působení ve vícero organizacích	8,9	1-2
Provádění dobrovolnictví mnoho hodin	8,5	3
Vykonávání dobrovolnictví pouze při aktivitách, které odpovídají mým hodnotám	7,8	4
Zapojení do dobrovolnictví kvůli přítomnosti svých dětí	7,7	5
Získání finančních odměn	7,5	6
Motivace k profesnímu růstu	7,3	7
Získání nových zkušeností	7	8
Zlepšit své dovednosti	6,4	9
Naplnění svých hodnot	6,2	10
Sociální vazby	5,4	11
Identifikace s organizací	4,9	12
Kompenzace pracovního stresu	4,6	13

Ve dvacáté otázce měl každý respondent seřadit na stupnici oblasti motivace. Respondenti hodnotili sílu oblastí motivace od jedné (nejslabší oblast motivace) do třinácti (nejsilnější oblast motivace). Přiřadila jsem umístění podle odpovědí respondentů, jak mají silnou motivaci v jednotlivých oblastech motivace.

Nejsilnějšími oblastmi motivace bylo získání uspokojení pomocí druhým, působení ve vícero organizacích a provádění dobrovolnictví mnoho hodin. Čtvrtou silnou oblast motivace označili respondenti vykonávání dobrovolnictví pouze při aktivitách, které odpovídají jejich hodnotám a pátou oblast týkající se zapojení do dobrovolnictví, z důvodu přítomnosti svých dětí. Šestou silnou oblastí bylo získání finančních odměn. Sedmou častou oblast respondenti zvolili motivaci k profesnímu růstu. Získání nových zkušeností bylo na osmém místě. Deváté místo méně silné oblasti motivace zlepšit své dovednosti a naplnění svých hodnot desáté. Jako nejslabší oblasti motivace respondenti volili sociální vazby, identifikaci s organizací a kompenzaci pracovního stresu.

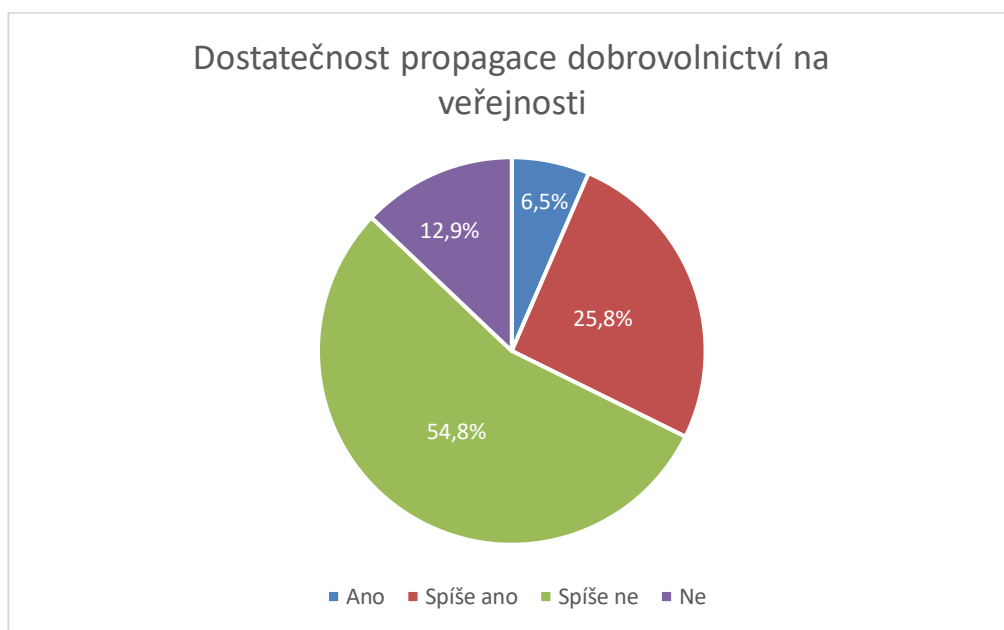
**Otázka č. 22: Působí na Vás role dobrovolníka při poskytování sociálních služeb přínosně?**



**Obrázek 22 - Přínos role dobrovolníka při poskytování sociálních služeb**

V otázce č. 22 jsem zjišťovala, do jaké míry vnímají dobrovolníci jejich roli dobrovolníka při poskytování sociálních služeb přínosně. Z celkového počtu 31 respondentů (100%) nikdo (0%) neoznačil možnost zcela nepůsobí. Na 13 respondentů (41,9%) spíše působí role dobrovolníka přínosně. Možnost zcela působí zvolilo 9 respondentů (29%). Na 8 respondentů (25,8%) role dobrovolníka ani působí ani nepůsobí přínosně. 1 respondent (3,2%) vybral možnost spíše nepůsobí.

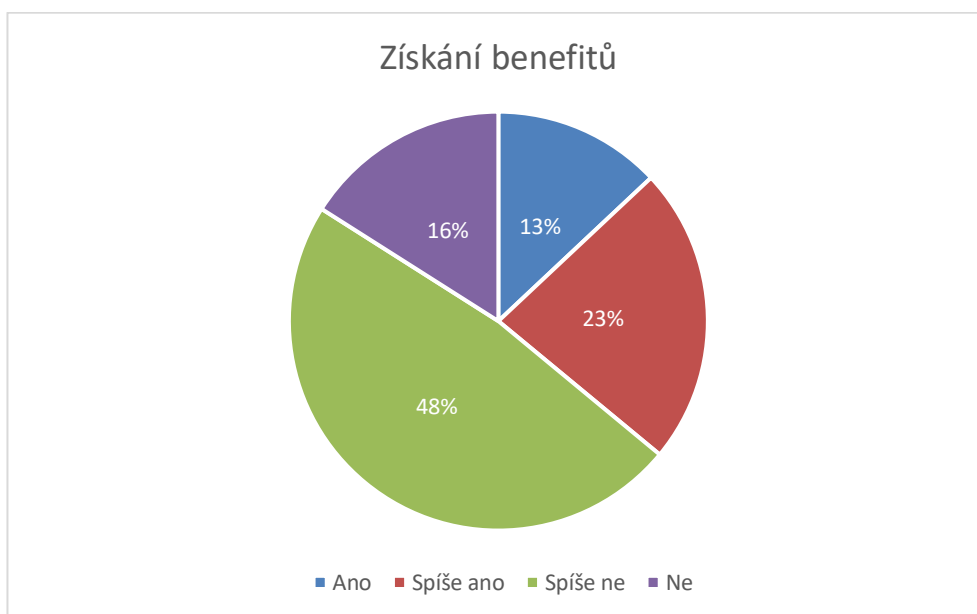
**Otázka č. 23: Je podle Vás propagace dobrovolnictví na veřejnosti dostatečná?**



**Obrázek 23** - Dostatečnost propagace dobrovolnictví na veřejnosti

Z průzkumu vyplývá, že 17 respondentů (54,8%) hodnotí propagaci jako spíše nedostatečnou. Možnost spíše ano zvolilo 8 respondentů (25,8%). 4 respondenti (12,9%) vnímají propagaci na veřejnosti jako nedostatečnou. Dle zbývajících 2 respondentů (6,5%) je propagace na veřejnosti dostatečná.

**Otázka č. 24: Získáváte prostřednictvím dobrovolnictví benefity pro Vaši osobu?**



**Obrázek 24 - Získání benefitů při poskytování dobrovolnictví**

Graf na Obrázku 24 mapuje, získávání benefitů dobrovolníky. Z celkového počtu 31 respondentů (100%) nejvíce respondentů, a to 15 respondentů (48%) spíše nezískává benefity. 7 respondentů (23%) označili možnost spíše ano. 5 respondentů (16%) nezískává benefity prostřednictvím dobrovolnictví a 4 respondenti (13%) získávají benefity.

## Otázka č. 25: Jaké faktory udržují Vaši motivaci pro vykonávání role dobrovolníka?

Tabulka 2 - Faktory udržující motivaci

Faktory udržující motivaci	Průměrná důležitost
Jasná dohoda, ve které je přesně stanoveno, jaké činnosti a v jakém rozsahu se dobrovolnictví věnujete	2,9
Zřetelná shoda mezi deklarovanými cíli, posláním a smyslem dobrovolnické činnosti	3,8
Rychlá a účinná pomoc v případě, že o ni požádáte	4
Účinné řešení konfliktů	4,4
Rychlé a smysluplné reagování na Vaše podněty, připomínky	4,8
Jasně signály ze strany zaměstnanců i klientů, že Vaše činnost je smysluplná, vítaná	5,7
Dobře fungující vedení dobrovolníků	6,3
Jasná a jednoduchá pravidla fungování dobrovolníků	6,5
Příjemná atmosféra v organizaci	6,5

V otázce č. 25 jsem se dotazovala dobrovolníků, jaké faktory udržují jejich motivaci pro vykonávání role dobrovolníka. Respondenti hodnotili faktory od 1 (nejméně udržující) do 9 (nejvíce udržující). Z průzkumu vyplývá, že jasná dohoda, ve které jsou přesně stanoveny podmínky vykonávání dobrovolnictví, působí jako nejméně udržující faktor. Zřetelná shoda mezi deklarovanými cíli, posláním a smyslem dobrovolnické činnosti byla druhá v pořadí. Možnost rychlá a účinná pomoc v případě, že o ni požádáte, byl třetí méně udržující faktor. Účinné řešení konfliktů byl čtvrtý méně udržující faktor. Pátým faktorem v pořadí bylo rychlé a smysluplné reagování na podněty a připomínky. Jasně signály ze strany zaměstnanců i klientů o smysluplnosti činnosti byly šestým udržujícím faktorem. Sedmým značně udržujícím faktorem bylo dobře fungující vedení dobrovolníků. Mezi nejvíce udržující faktory patří jasná, jednoduchá pravidla fungování dobrovolníků a příjemná atmosféra v organizaci, tyto faktory měly stejný průměr.

## 5 DISKUSE

Tato část bakalářské práce se věnuje diskusi nad výsledky dotazníkového šetření a komparaci s jinými zdroji, v souvislosti s dílčími cíli stanovenými na začátku práce.

Prostřednictvím dotazníku určeného dobrovolníkům v sociálních službách se výzkumného šetření zúčastnilo celkem 31 osob. Z celkového počtu 31 osob bylo přibližně třičtvrtě respondentů žen a čtvrtina mužů. Tento výsledek potvrzuje informaci o větším počtu žen než mužů, uvedený v odborné literatuře. Výzkum provedený Z. Mlčákem (2012, s. 172) na podzim roku 2012, ukazuje jasnou dominanci v počtu žen oproti zastoupení mužů.

Z průzkumu vyplývá, že nejvyšší dosažené vzdělání u respondentů převažuje vysokoškolské, následuje středoškolské a nejméně bylo osob se základním vzděláním. Podobně ve studii Mlčáka (2012) byly nejvíce zastoupené kategorie středoškolského a vysokoškolského vzdělání.

Naopak výsledky průzkumu Friče a Pospíšilové (2010, s. 70), ukázaly jako nejméně zastoupenou skupinu osob s vysokoškolským vzděláním.

**Dílčí cíl č. 1 – Zjistit, jaké charakteristiky má dobrovolnictví, které oslovení dobrovolníci vykonávají.**

K prvnímu dílčímu cíli se vztahují dotazníkové otázky č. 4, 5, 6, 7 a 8. V těchto otázkách jsem zjišťovala, jaký charakter má dobrovolnictví, které respondenti vykonávají.

Otázka č. 4 ohraničuje časové rozmezí působnosti v roli dobrovolníka. Z provedeného průzkumu vyplývá, že nejvíce dobrovolníci působí v dobrovolnických centrech dlouhodobě tj. více než rok. Střednědobě, tj. 6 měsíců – 1 rok, působí přibližně třetina respondentů a krátkodobě, tj. méně než 6 měsíců minimum respondentů. Pospíšilová (2015) popisuje Výzkum, který proběhl v České republice, během něhož se ukázalo, že krátkodobě působí jen malá skupina dobrovolníků, střednědobě působí pětina dobrovolníků a tři čtvrtiny jsou dlouhodobými dobrovolníky. Bernard (2016) vyhodnotil jako nejčastější délku dobrovolnictví 1 rok, tento výsledek koresponduje s výsledkem dotazníkové otázky. Podobně v diplomové práci Haratkové (2022) bylo zaznamenáno nejvíce respondentů v roli dlouhodobých dobrovolníků.

Pátá otázka se zaměřovala cílové skupiny, u nichž respondenti nejvíce dobrovolnictví vykonávají. Z údajů, které uvádí Ministerstvo vnitra ČR (2020) vyplývá, že mezi cílové skupiny patří práce s dětmi a mládeží, seniory, osobami se zdravotním postižením, osobami bez domova, osobami se závislostí na návykových látkách a osobami sociálně znevýhodněnými. Výsledky průzkumu poukazují na nejpočetnější skupinu dobrovolníků mezi dětmi a mládeží, a stejně tak u seniorů.

Otázka č. 6 mapovala, v jakých sociálních službách dobrovolníci působí. Nejvíce respondentů uvedlo, že dochází do domovů pro seniory a center denních služeb. Počty dobrovolníků v poradně pro cizince se shodují s počtem v komunitních uprchlických centrech a také u osobní asistence. Minimum respondentů působí v azylovém domě nebo se zapojili do projektu Culture Buddy. Výsledky byly srovnány s daty průzkumu, které zpracovala Lusková (2012). Průzkum provedlo Ministerstvo práce a sociálních věcí v roce 2011, kdy oslovili organizace vysílající dobrovolníky do sociálních služeb. Z průzkumu MPSV vyplývá, že nejvíce respondentů vykonává dobrovolnictví v domovech pro seniory, počet dobrovolníků při odborném sociálním poradenství je nejvíce podobný výsledku z této práce.

V sedmé otázce jsem zjišťovala četnost činností, které provádí dobrovolníci. Nejpočetnější skupina dobrovolníků tráví volný čas se seniory pomocí naslouchání či rozhovorů, doučuje děti nebo doprovází osoby na vycházky. Nejméně respondentů pomáhá s administrativou nebo při běžných úkonech. Podobně v diplomové práci Kurfürstové (2012), je z výsledků patrné, že dobrovolníci nejčastěji individuálně navštěvují uživatele a nejméně pomáhají s provozem zařízení či organizace. Výzkum v bakalářské práci Klímové (2019) také poukazuje na nejčastější činnost vykonávanou dobrovolníky, a to docházení za klienty.

Bernard (2016) prostřednictvím výzkumu pomocí dotazníkového šetření uvedl jako nejčastější aktivity trávení času se seniory, vzdělávání dětí, hlídání dětí a organizování aktivit pro děti. Komparací s výzkumem Bernarda (2016) lze dojít k závěru, že trávení času se seniory a doučování dětí patří mezi nejčastější a podstatné aktivity, vykonávané dobrovolníky.

Poslední otázka, týkající se charakteru vykonávaného dobrovolnictví mapovala frekvenci vykonávání dobrovolnictví. Z průzkumu vyplývá, že nejvíce se respondenti věnují dobrovolnictví každý týden, oproti tomu jednou za půl roku žádný respondent dobrovolnictví nevykonává. Méně respondentů působí jednou za 14 dnů.

Malý počet respondentů dobrovolnictví vykonává příležitostně, což úzce souvisí s činností pořádání akcí. Nejméně respondentů působí v roli dobrovolníka jednou za měsíc. Tošner (2013, in Matoušek, 2013) poukazuje na vliv harmonogramu školního a akademického ve vztahu k harmonogramu dobrovolnictví. To znamená, že například v období prázdnin, může být dobrovolnictví vykonáváno v podstatně jiné míře.

## **Dílčí cíl č. 2 – Prozkoumat, jak byli dobrovolníci informováni během přípravy na roli dobrovolníka.**

Druhý dílčí cíl byl vyhodnocen na základě výsledků otázky č. 11, 12, 13, 14, 17, 21, 25. Tošner (2013, in Matoušek, 2013a) uvádí klíčové body přípravy dobrovolníků, mezi něž patří získání základní orientace nutné pro budoucí činnost, seznámení se s potenciálními krizovými situacemi, informovanost o osobě, se kterou mohou řešit vzniklé problémy. Dále seznámení organizace s motivací dobrovolníků a vyloučení případných rizik ze strany dobrovolníků. Na tyto klíčové body jsem se tázala respondentů.

Dotazníková otázka č. 11 mapovala seznámení respondentů s dobrovolnickým programem. Z průzkumu jednoznačně plyne, že velká většina respondentů byla seznámena s dobrovolnickým programem.

Získání základní orientace pro budoucí činnost v organizaci, během absolvování přípravy na dobrovolnictví zjišťovala otázka č. 12. Žádný z oslovených respondentů nevedl, že základní orientaci nezískal, tudíž většina respondentů základní orientaci získala. Třináctá otázka byla zaměřena na seznámení s potenciálními krizovými situacemi, během absolvování přípravy. Přibližně polovina respondentů byla seznámena s potenciálními krizovými situacemi.

V otázce č. 14 byla mapována informovanost, zda respondenti ví, na koho se obrátit v případě vyskytnutí problému. Z průzkumu je patrné, že převážná většina ví, koho kontaktovat a menšina respondentů byla informována částečně. Výsledky průzkumu ukazují, že respondenti byli seznámeni s podstatnými informacemi během absolvování přípravy, avšak v oblasti krizových situací, byli informováni méně. Hestia (2012) uvádí, že každý dobrovolník má právo být na svou činnost připraven, zaškolen, seznámen s posláním a činnostmi, zúčastnit se výcviku, znát případná rizika. V souvislosti s tímto tvrzením bylo zjištěno, že většina respondentů byla připravena na výkon dobrovolnictví, ale značná část respondentů nezná případná rizika. Ve výzkumu bakalářské práce Klímové (2019) je uvedeno, že příprava dobrovolníků zahrnuje poučení o právech a povinnostech,



zákoně o dobrovolnické službě, je jim vysvětleno, jak se chovat v zařízení, s jakými klienty se setkají, jak s nimi mají komunikovat. Opět během přípravy na dobrovolnictví nezazněly potenciální krizové situace spojené s vykonáváním dobrovolnictví.

Bariéry, které znesnadňují dobrovolníkům vykonávání dobrovolnictví byly zjišťovány v otázce sedmnácté. Polovina respondentů vnímá jako největší překážku nedostatek času. Převažoval také strach z dalších pracovních závazků. Dále respondenty omezují nutné výdaje spojené s vykonáváním dobrovolnictví. Z výzkumu, který provedla ve své diplomové práci Bělohávková (2010) vyplývá, že mezi nejčastější bariéry patří nedostatek času, nedostatek informací a nedostatečná motivace. Kategorie nedostatek času koresponduje s výzkumem, naopak možnost nedostatek informací nebyl v průzkumu žádným respondentem označen.

Otázky č. 21 a 25 byly zaměřené na motivaci dobrovolníků, v otázce č. 21 konkrétně jakou oblast motivace vnímají respondenti jako nejsilnější. Průzkumem byly zjištěny dvě oblasti motivace, které nejvíce působí na respondenty, a to získání uspokojení pomocí druhým a působení ve vícero organizacích. Získání finančních odměn, respondenti nejvíce uváděli v polovině žebříčku oblastí motivace. Přestože Tošner (2013, in Matoušek, 2013) uvádí definici dobrovolnictví jako vykonávání činnosti pro druhé bez nároku na finanční odměnu. Naopak nejslabší oblastí motivací pro dobrovolníky je kompenzace pracovního stresu. Získané výsledky lze porovnat s výzkumem provedeným Bernardem (2016). Výsledky korespondují v oblasti pomáhání lidem, tato kategorie patřila k nejsilnější oblasti motivace. Podobně v diplomové práci Haratkové (2022) vyplývá, jako hlavní motiv pro dobrovolnictví, touha pomoci.

Otázka č. 25 zjišťovala, jaké faktory nejvíce udržují motivaci dobrovolníků. Respondenti nejvíce vnímají jako důležitou příjemnou atmosféru v organizaci a stejně tak stanovení jasných a jednoduchých pravidel. Jako podporující vnímají také dobře fungující vedení dobrovolníků. Naopak nejméně udržuje motivaci jasná dohoda o vykonávání dobrovolnictví či shoda mezi deklarovanými cíli a posláním dobrovolnické činnosti.

Klimešová (2012) při výzkumu diplomové práce zjistila, že nejvíce byli respondenti motivováni kariérou, přičemž tyto výsledky nekořespondují s průzkumem. V průzkumu byla kariéra přibližně v polovině žebříčku motivace. Dalším silným motivem byla ochrana řešící osobní problémy, omezující negativní pocity o sobě samém. Následoval motiv pomoci druhým a získání nových zkušeností. Mezi poslední nejméně zastoupené motivy patřilo

posílení sociálních vazeb či osobní růst. Výsledky motivace sociálních vazeb, korespondují s umístěním této kategorie i ve výzkumu diplomové práce Klimešové (2012).

### **Dílčí cíl č. 3 – Zjistit, jak dobrovolníci subjektivně vnímají roli dobrovolníka v sociálních službách.**

Na tento dílčí cíl bylo směřováno otázkami č. 15, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 24. Tyto otázky byly cílené na pohled dobrovolníků vzhledem k vykonávání dobrovolnictví, jak dobrovolnictví v sociálních službách vnímají, jaký mají názor na přínos dobrovolnictví pro sociální služby.

Otázka č. 15 mapovala, zda se dobrovolníci účastní supervizních setkání. Výsledky průzkumu prokázaly, že necelá polovina respondentů se supervizí neúčastní, nejvíce se respondenti účastní skupinových supervizí. Hestia (2012) uvádí, že supervize je nejvíce opomíjená část práce s dobrovolníky a toto tvrzení spíše koresponduje se získanými výsledky, vzhledem k účasti dobrovolníků.

Následně v otázce č. 16 bylo zjišťováno, do jaké míry hodnotí dobrovolníci supervizní setkání jako přínosné. Téměř polovina respondentů má k supervizi neutrální postoj. Pětina respondentů hodnotí supervizi jako přínosnou. Pouze pár respondentů hodnotí supervizi jako velmi přínosnou a pro zbylé respondenty je málo přínosná.

Vraj (2019) ve výzkumu diplomové práce zmiňuje, že supervize dobrovolníků dlouhodobě ovlivňuje emoční nastavení dobrovolníků, vzdělává je a řeší obavy. Zároveň se supervize spolupodílí na zvyšování kvality péče o klienty.

Sedmnáctá otázka byla zaměřená na míru podporující atmosféry, kterou dobrovolníci pociťují na pracovišti, kde působí. Téměř polovina respondentů vnímá atmosféru na pracovišti velmi podporující. Minimum respondentů označilo atmosféru za částečně nepodporující. Hestia (2012) zmiňuje vliv dobře fungující zpětné vazby na pozitivní atmosféru v organizaci. Z výsledků průzkumu vyplývá, že dobrovolníci vnímají atmosféru pozitivně, přestože se supervize příliš neúčastní.

V otázce č. 19 bylo zjištěno, že převážná většina respondentů má radost ze své role dobrovolníka. Z výsledků otázky č. 20 vyplývá, že více než polovina respondentů nemá žádné starosti nebo jen málo. Minimum respondentů má mnoho starostí při vykonávání role dobrovolníka. Dle výsledků diplomové práce Bělohávkové (2010), respondenti vnímají pozitivní postoje k dobrovolnictví a negativní postoje jsou výjimkou.

Otázka č. 22 se zaměřovala na míru přínosu role dobrovolníka při poskytování sociálních služeb z pohledu dobrovolníků. Převážná většina hodnotí roli dobrovolníka v sociálních službách jako přínosnou. Necelá třetina respondentů má neutrální postoj a minimum respondentů spíše přínos nevnímá. Z výzkumu bakalářské práce Bakošové (2013) vyplývá, že většina respondentů vnímá dobrovolníky jako potřebné. Minimum respondentů neví, nebo si myslí, že organizace pomoc nepotřebují.

V otázce č. 23 byla mapována dostatečnost propagace dobrovolnictví na veřejnosti. Z výsledků je zřejmé, že většina respondentů považuje propagaci dobrovolnictví za nedostatečnou. Propagace patří mezi hlavní činnosti regionálních dobrovolnických center (RDC) dle projektu Rady vlády pro NNO, uvedl Barbořík (2022). V rámci doporučení do budoucna by měla RDC více rozvinout dlouhodobou koordinovanou propagaci.

Výsledky otázky č. 24 poukázaly na polovinu respondentů, kteří nezískávají benefity prostřednictvím dobrovolnictví. Přestože Regionální dobrovolnické centrum Pardubického kraje (2021) definuje jako přínos pro dobrovolníka samotného odreagování, dobrý pocit z vykonané činnosti nebo získání nových přátel, respondenti tyto přínosy v průzkumu spíše nevnímají.

### **Limity práce a diskuse nad výsledky**

Práce byla limitovaná v uplatnitelnosti výsledků průzkumných zjištění na širší populaci z důvodu nízkého počtu respondentů zapojeného do průzkumného šetření.

## 6 ZÁVĚR

Hlavním cílem bakalářské práce bylo zjistit, jaké mají dobrovolníci zkušenosti se svou rolí dobrovolníka v sociálních službách. Tento cíl byl naplněn v průzkumné části, kde byly zjišťovány zkušenosti dobrovolníků s jejich působením v roli dobrovolníka. Pro tento cíl byla zvolena kvantitativní metoda výzkumu prostřednictvím dotazníkového šetření.

Dílčími cíli bylo zjistit charakteristiky vykonávaného dobrovolnictví, prozkoumat informovanost dobrovolníků během přípravy na dobrovolnictví a zjistit, jak subjektivně dobrovolníci vnímají roli dobrovolníka v sociálních službách.

Data ukázala, že nejvíce je vykonáváno dlouhodobé dobrovolnictví a mezi seniory, dětmi a mládeží každý týden. Respondenti působí převážně v domovech pro seniory a centrech denních služeb. Někteří respondenti se účastní nově vzniklého projektu Culture Buddy. V souvislosti s působením v domovech pro seniory dobrovolníci tráví čas se seniory pomocí naslouchání či rozhovorů. Často také doučují děti nebo dělají doprovod na vycházky.

Respondenti byli seznámeni s dobrovolnickým programem v organizaci, v níž působí, získali základní orientaci pro budoucí činnost v organizaci a ví na koho se mohou obrátit v případě vyskytnutí problému. Polovina respondentů nebyla seznámena s potenciálními krizovými situacemi. Jako hlavní překážky dobrovolníci vnímají především nedostatek času a nutné výdaje spojené s vykonáváním dobrovolnictví. Ověřila jsem, že nejvíce jsou dobrovolníci motivováni tím, že chtějí pomáhat, působí na ně přirozená snaha pomoci člověku.

Výsledky průzkumu prokázaly, že respondenti vnímají supervizi neutrálně, působí na ně podporující prostředí v organizaci a svou roli dobrovolníka vnímají pozitivně, včetně přínosu role dobrovolníka pro sociální služby. Zároveň vykonávání role dobrovolníka spíše není zatěžující pro dobrovolníky. Na základě výsledků zjištěných dat vidím nedostatky v propagaci dobrovolnictví.

Dobrovolnictví je úzce spjato s oborem zdravotně sociálního pracovníka, dobrovolníci často pomáhají při poskytování sociálních a zdravotních služeb. Zdravotně sociální pracovníci mohou dobrovolníkům poskytovat různé formy podpory, například vzdělávání a školení v oblasti poskytování služeb, podporu při organizaci dobrovolnických aktivit. Zdravotně sociální pracovníci také mohou spolupracovat s dobrovolníky při plánování a realizaci preventivních programů. Zároveň zdravotně sociální pracovníci mohou sami působit jako

dobrovolníci. Na základě výsledků průzkumných zjištění lze považovat dobrovolnictví jako pozitivní trend v sociálních službách, který má své podporovatele.

## 7 POUŽITÁ LITERATURA

*Dobrovolnictví*, 2018. 6., aktualizované vydání. Praha: Národní ústav pro vzdělávání. ISBN 978-80-7481-213-2.

DOHNALOVÁ, Marie, Lenka DEVEROVÁ, Kateřina LEGNEROVÁ a Tereza POSPÍŠILOVÁ, 2015. *Lidské zdroje v sociálních podnicích*. Praha: Wolters Kluwer ČR. 188 s. ISBN 978-80-7552-061-6.

EGER, Ludvík a Dana EGEROVÁ, 2022. *Metodologie výzkumu*. 3. přepracované a rozšířené vydání. Plzeň: Západočeská univerzita v Plzni. 262 s. ISBN 978-80-261-1108-5.

FRIČ, Pavol a Tereza POSPÍŠILOVÁ, 2010. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Agnes. 263 s. ISBN 978-80-903696-8-9.

JANÁČEK, Julius, 2022. *Statistika jednoduše: průvodce světem statistiky*. Praha: Grada Publishing. 120 s. ISBN 978-80-271-1738-3.

KACZOR, Pavel, 2022. *Sociální systém ČR*. Praha: Oeconomica, nakladatelství VŠE. 254 s. ISBN 978-80-245-2443-6.

MATOUŠEK, Oldřich, 2011. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál. 194 s. ISBN 978-80-262-0041-3.

MATOUŠEK, Oldřich, 2012. *Základy sociální práce*. Vyd. 3. Praha: Portál. 309 s. ISBN 978-80-262-0211-0.

MATOUŠEK, Oldřich, 2013a. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál. 400 s. ISBN 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, Oldřich, Alois KŘIŠŤAN, Libor MUSIL a Martin SMUTEK, 2013b. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. 576 s. ISBN 978-80-262-0366-7.

MLČÁK, Zdeněk a Helena ZÁŠKODNÁ, 2013. *Prosociální charakteristiky osobnosti dobrovolníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta. 331 s. ISBN 978-80-7464-462-7.

PLAMÍNEK, Jiří, 2015. *Tajemství motivace: jak zařídit, aby pro vás lidé rádi pracovali*. 3., rozšířené vydání. Praha: Grada Publishing. Poradce pro praxi. 160 s. ISBN 978-80-247-5515-1.

ROCHESTER, Colin, Angela Ellis PAINE, Steven HOWLETT a Meta ZIMMECK, 2009. *Volunteering and Society in the 21st Century*. Londýn: Palgrave Macmillan. 274 s. ISBN 978-0-230-21058-5.

ŠIMKOVÁ, Svatava, 2011. *Dobrovolníci mění svět sborník příkladů dobré praxe: Sborník příkladů dobré praxe*. Praha: Národní institut dětí a mládeže MŠMT. 120 s. ISBN 978-80-87449-15-8.

## 7.1 Odborné články

HASKI-LEVENTHAL, Debbie a David BARGAL, 2008. The volunteer stages and transitions model: Organizational socialization of volunteers. *Human Relations*. 61(1), 67-102. ISSN 0018-7267. Dostupné z: doi:10.1177/0018726707085946

OMOTO, A. M. a M. SNYDER, 1995. Sustained helping without obligation: motivation, longevity of service, and perceived attitude change among AIDS volunteers. *Journal of Personality and Social Psychology*. 68(4), 671-686. Dostupné z: doi:10.1037/0022-3514.68.4.671

PENNER, Louis A., 2002. Dispositional and Organizational Influences on Sustained Volunteerism: An Interactionist Perspective. *Journal of Social Issues*. 58(3), 447-467. ISSN 0022-4537. Dostupné z: doi:10.1111/1540-4560.00270

TRUTNOVSKÁ, Romana, 2016. Fungování dobrovolnictví v ČR: Současné trendy a dobrovolnické programy. *Fórum sociální práce* [online]. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, 3(1), 69-76. ISSN 2336-6664. Dostupné z: [https://sites.ff.cuni.cz/forumsocialniprace/wp-content/uploads/sites/10/2016/12/romana\\_trutnovska\\_69-76.pdf](https://sites.ff.cuni.cz/forumsocialniprace/wp-content/uploads/sites/10/2016/12/romana_trutnovska_69-76.pdf)

## 7.2 Internetové zdroje

BAKOŠOVÁ, Zuzana, 2013. *Dobrovolnické programy v Pardubicích* [online]. Pardubice [cit. 2023-04-04]. Bakalářská práce. Univerzita Pardubice, Filozofická fakulta. Vedoucí práce: Mgr. Adriana Sychrová, Ph.D. Dostupné z: [https://portal.upce.cz/StagPortletsJSR168/PagesDispatcherServlet?pp\\_destElement=%23ssSouboryStudentuDivId\\_1215&pp\\_locale=cs&pp\\_reqType=render&pp\\_portlet=souboryStudentuPagesPortlet&pp\\_page=souboryStudentuDownloadPage&pp\\_nameSpace=G9601&ssoubidno=8588](https://portal.upce.cz/StagPortletsJSR168/PagesDispatcherServlet?pp_destElement=%23ssSouboryStudentuDivId_1215&pp_locale=cs&pp_reqType=render&pp_portlet=souboryStudentuPagesPortlet&pp_page=souboryStudentuDownloadPage&pp_nameSpace=G9601&ssoubidno=8588)

BARBOŘÍK, Michal, 2022. Rozvoj dobrovolnictví v ČR. In: *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, 13.10.2022 [cit. 2023-04-04]. Dostupné z: [https://www.vlada.cz/assets/ppov/rmno/zapisy-ze-zasedani/Priloha\\_2\\_Rozvoj-dobrovolnictvi.pdf](https://www.vlada.cz/assets/ppov/rmno/zapisy-ze-zasedani/Priloha_2_Rozvoj-dobrovolnictvi.pdf)

BĚLOHLÁVKOVÁ, Jana, 2010. *Dobrovolnictví mladých lidí motivace a bariéry* [online]. Praha [cit. 2023-04-04]. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Fakulta humanitních studií. Vedoucí práce: Mgr. Tereza Pospíšilová, M.A., Ph.D. Dostupné z: <http://www.vyzkum-mladez.cz/zprava/1464267855.pdf>

BERNARD, Josef, Renáta MIKEŠOVÁ, Jana STACHOVÁ a Daniel ČERMÁK, 2017. Dobrovolnictví v pardubickém kraji. In: *Akademie věd České republiky* [online]. Praha: Středisko společných činností AV ČR. Dostupné z: [https://www.avcr.cz/export/sites/avcr.cz/.content/galerie-souboru/spoluprace/201703-SOU\\_Poster\\_Bernard.pdf](https://www.avcr.cz/export/sites/avcr.cz/.content/galerie-souboru/spoluprace/201703-SOU_Poster_Bernard.pdf)

HARATKOVÁ, Martina, 2022. *Motivace k dobrovolnictví v sociálních službách* [online]. Zlín [cit. 2023-04-04]. Diplomová práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií. Vedoucí práce PhDr. Zuzana Hrnčířiková, Ph.D. Dostupné z: [https://portal2.utb.cz/StagPortletsJSR168/PagesDispatcherServlet?pp\\_destElement=%23ssSouboryStudentuDivId\\_4641&pp\\_locale=cs&pp\\_reqType=render&pp\\_portlet=souboryStudentuPagesPortlet&pp\\_page=souboryStudentuDownloadPage&pp\\_nameSpace=G11792&soubidno=160388](https://portal2.utb.cz/StagPortletsJSR168/PagesDispatcherServlet?pp_destElement=%23ssSouboryStudentuDivId_4641&pp_locale=cs&pp_reqType=render&pp_portlet=souboryStudentuPagesPortlet&pp_page=souboryStudentuDownloadPage&pp_nameSpace=G11792&soubidno=160388)

HRUŠKOVÁ, Andrea a Lubor HRUŠKA, 2018. Nejvýznamnější zjištění, závěry a doporučení z analýzy dobrovolnictví v České republice. In: *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, 2018 [cit. 2023-01-30]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/soubor/2-1-ceska-republika-hruskova-hruska3-pdf.aspx>

KLIMEŠOVÁ, Alice, 2012. *Motivace k dobrovolnictví* [online]. České Budějovice [cit. 2023-04-04]. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta. Vedoucí práce: doc. PhDr. Helena Záškodná, CSc. Dostupné z: [https://dspace.jcu.cz/bitstream/handle/123456789/20661/DP\\_Alice\\_Klimesova.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.jcu.cz/bitstream/handle/123456789/20661/DP_Alice_Klimesova.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



KLÍMOVÁ, Anna, 2019. *Jednorázové dobrovolnictví v zařízeních sociálních služeb* [online]. České Budějovice [cit. 2023-04-04]. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta. Vedoucí práce: Mgr. Bohdana Břízová, Ph.D. Dostupné z:

[https://theses.cz/id/nlr719/BP\\_finl\\_nov.pdf?zpet=%2Fvyhledavani%2F%3Fsearch%3Dkl%C3%ADmov%C3%A1%202019%26start%3D5](https://theses.cz/id/nlr719/BP_finl_nov.pdf?zpet=%2Fvyhledavani%2F%3Fsearch%3Dkl%C3%ADmov%C3%A1%202019%26start%3D5)

KOUBOVÁ, Šárka, b. r. Výcvik dobrovolníků se zaměřením na program Pět P. In: *Národní asociace dobrovolnictví* [online]. Plzeň: VIZUS [cit. 2023-02-06]. Dostupné z: <https://www.nadobrovolnictvi.cz/res/archive/001/000172.pdf?seek=1492785116>

KURFÜRSTOVÁ, Petra, 2012. *Význam dobrovolnictví v sociálních a zdravotnických zařízeních* [online]. Olomouc [cit. 2023-04-04]. Diplomová práce. Univerzita Palackého v Olomouci, Pedagogická fakulta. Vedoucí práce Mgr. Dagmar Pitnerová, Ph.D. Dostupné z: [https://theses.cz/id/mou5ap/DP\\_Kurfrstov\\_Petra.pdf](https://theses.cz/id/mou5ap/DP_Kurfrstov_Petra.pdf)

LUSKOVÁ, Daniela a Štěpánka LUSKOVÁ, 2012. Dobrovolnictví v sociálních službách [online]. In: *Ministerstvo práce a sociálních věcí*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2012, s. 21 [cit. 2023-02-05]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Zprava\\_2012.pdf/fc9a448f-e2c6-02ab-4229-a796b8796695#page=11&zoom=100,90,94](https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Zprava_2012.pdf/fc9a448f-e2c6-02ab-4229-a796b8796695#page=11&zoom=100,90,94)

MEDWELL, Gabriela, 2020. Supervize – přináší nejen super – vize. In: *Dobrovolník.cz* [online]. Praha: Drupal [cit. 2023-02-09]. Dostupné z: <https://www.dobrovolnik.cz/dobrovolnicke-glosy-komentare/supervize-prinasi-nejen-super-vize>

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2020. Sociální služby. In: *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2020 [cit. 2023-02-06]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/socialni-sluzby-1>

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, 2020. Sociální oblast. In: *Dobrovolnictvi.net* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, 2020 [cit. 2023-02-11]. Dostupné z: <https://www.dobrovolnictvi.net/dobrovolnictvi/oblasti-dobrovolnictvi/socialni-oblast>

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, 2022. V Česku je na 1,5 milionu dobrovolníků, jejich činnost má hodnotu až 38 miliard. In: *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, 2023 [cit. 2023-02-04]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/v-cesku-je-na-1-5-milionu-dobrovolniku-jejich-cinnost-ma-hodnotu-az-38-miliard.aspx>

ODBOR PREVENCE KRIMINALITY, 2021. Dobrovolnická služba: Akreditace. In: *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, 2023 [cit. 2023-01-30]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/dobrovolnicka-sluzba-akreditace.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d>

PRUKNER, Vítězslav, 2014. Manažerské dovednosti [online]. Olomouc: Univerzita Palackého, 2014 [cit. 2023-02-15]. ISBN 978-80-244-4329-4. Dostupné z: <https://publi.cz/books/114/Prukner.html>

REGIONÁLNÍ DOBROVOLNICKÉ CENTRUM PARDUBICKÉHO KRAJE, 2021. Kdo je dobrovolník. In: *Regionální dobrovolnické centrum Pardubického kraje* [online]. Pardubice: KONEP, 2021 [cit. 2023-02-04]. Dostupné z: <https://dobrokraj.cz/kdo-je-dobrovolnik/>

TRUTNOVSKÁ, Romana, b. r. Jak pracovat s dobrovolníky?. In: *Dobrovolnik.cz* [online]. Praha: Drupal [cit. 2023-02-07]. Dostupné z: <https://www.dobrovolnik.cz/jak-pracovat-s-dobrovolniky>

TRUTNOVSKÁ, Romana, b. r. O dobrovolnictví. In: *Dobrovolnik.cz* [online]. Praha: Drupal [cit. 2023-01-30]. Dostupné z: <https://www.dobrovolnik.cz/o-dobrovolnictvi>

VLÁČIL, Jan, 2018. Motivace. In: *Sociologická encyklopedie* [online]. Praha: Sociologický ústav AV ČR, 2018 [cit. 2023-02-15]. Dostupné z: <https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Motivace>

VRAJ, Lubomír, 2019. *Význam supervize dobrovolníků v sociálních službách* [online]. Olomouc [cit. 2023-04-04]. Diplomová práce. Univerzita Palackého v Olomouci, Cyrilometodějská teologická fakulta. Vedoucí práce: doc. PaedDr. Tatiana Matulayová, Ph.D. Dostupné z: [https://theses.cz/id/neq4ty/DP\\_-\\_Supervize\\_dobrovolnk.docx](https://theses.cz/id/neq4ty/DP_-_Supervize_dobrovolnk.docx)

Zákon č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách, 2006. In: *ASPI [právní informační systém]* [online]. Wolters Kluwer ČR, 2023 [cit. 2023-01-24]. Dostupné z: <https://www.aspi.cz/products/lawText/1/62334/1/2>

Zákon č. 198/2002 Sb., Zákon o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů, 2002.  
In: *ASPI [právní informační systém]* [online]. Wolters Kluwer ČR, 2023 [cit. 2023-01-24].  
Dostupné z: [https://www.aspi.cz/products/lawText/1/53459/1/2/zakon-c-198-2002-sb-o-dobrovolnicke-sluzbe-a-o-zmene-nekterych-zakonu-zakon-o-dobrovolnicke-sluzbe?vtextu=z%C3%A1kon%20o%20dobrovolnick%C3%A9%20slu%C5%BEb%C4%9B%2Az%C3%A1kon%20o%20dobrovolnick%C3%A9%20slu%C5%BEb%C4%9B#c\\_36](https://www.aspi.cz/products/lawText/1/53459/1/2/zakon-c-198-2002-sb-o-dobrovolnicke-sluzbe-a-o-zmene-nekterych-zakonu-zakon-o-dobrovolnicke-sluzbe?vtextu=z%C3%A1kon%20o%20dobrovolnick%C3%A9%20slu%C5%BEb%C4%9B%2Az%C3%A1kon%20o%20dobrovolnick%C3%A9%20slu%C5%BEb%C4%9B#c_36)

41

## 8 PŘÍLOHY

Příloha A - Tabulka 3 - Věkové kategorie mezi dobrovolníky (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 77, upraveno).....	76
Příloha B - Tabulka 4 - Podíl dobrovolníků podle nejvyššího ukončeného vzdělání (Zpracováno dle Frič, Pospíšilová, s. 79).....	76
Příloha C – <i>Dotazník</i> .....	77

Příloha A – Tabulka 3 – *Věkové kategorie mezi dobrovolníky* (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 77, upraveno)

**Tabulka 3** - Věkové kategorie mezi dobrovolníky (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 77, upraveno)

	<b>Věkové kategorie (let)</b>						<b>Celkem</b>
	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65+	
<b>Formální dobrovolníci (%)</b>	13	18	17	18	21	13	100
<b>Neformální dobrovolníci</b>	10	16	16	19	23	15	100

Příloha B – Tabulka 4 – *Podíl dobrovolníků podle nejvyššího ukončeného vzdělání* (Zpracováno dle Frič, Pospíšilová, s. 79)

**Tabulka 4** - Podíl dobrovolníků podle nejvyššího ukončeného vzdělání (Zpracováno dle Frič, Pospíšilová, s. 79)

	<b>Vzdělanostní kategorie</b>			<b>Celkem</b>
	ZŠ	SŠ	VŠ/VOŠ	
Dobrovolníci (%)	45%	41%	14%	100

## Příloha C – Dotazník

Dobrý den,

jmenuji se Markéta Zemanová a jsem studentkou 3. ročníku oboru Zdravotně-sociální pracovník na Fakultě zdravotnických studií Univerzity Pardubice. Prosím Vás o vyplnění dotazníku, který slouží ke zpracování průzkumné části mé bakalářské práce na téma Role dobrovolnictví při poskytování sociálních služeb, v němž mapuji zkušenosti dobrovolníků v sociálních službách. Výsledky jsou zcela anonymní. Pokud není uvedeno jinak, zakroužkujte vždy jednu odpověď. Děkuji za Váš čas, který jste vynaložil/a k vyplnění dotazníku.

### **1. Jaké je Vaše pohlaví?**

- a) Žena
- b) Muž

### **2. Jaký je Váš věk?**

- a) 18-24 let
- b) 25-34 let
- c) 35-44 let
- d) 45-54 let
- e) 55-64 let
- f) 65 a více

### **3. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?**

- a) Základní
- b) Středoškolské
- c) Vysokoškolské/Vyšší odborné

### **4. V jakém časovém rozmezí působíte v roli dobrovolníka?**

- a) Krátkodobě (méně než 6 měsíců)
- b) Střednědobě (6 měsíců – 1 rok)
- c) Dlouhodobě (více než 1 rok)

### **5. Jaké cílové skupině se při vykonávání dobrovolnictví věnujete? (Lze zvolit více odpovědí)**

- a) Děti a mládež
- b) Senioři
- c) Osoby se zdravotním postižením

- d) Osoby bez domova
- e) Osoby závislé na návykových látkách
- f) Osoby sociálně znevýhodněné
- g) Oběti trestných činů
- h) Jiné, prosím vypište:

.....  
 .....

**6. Ve které sociální službě působíte? (Lze zvolit více odpovědí)**

- a) Domov pro seniory
- b) K-centrum
- c) Azylový dům
- d) Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
- e) Centrum denních služeb
- f) Odborné sociální poradenství
- g) Jiné, prosím vypište:

.....  
 .....

**7. Jaké činnosti se při vykonávání dobrovolnictví věnujete? (Lze zvolit více odpovědí)**

- a) Trávení volného času se seniory – naslouchání, rozhovory
- b) Doprovod na vycházky
- c) Pomoc a realizace aktivizačních činností
- d) Pomoc a realizace rehabilitačních činností
- e) Pomoc při pořádání akcí
- f) Administrativní výpomoc
- g) Manuální výpomoc
- h) Jiné, prosím vypište:

.....  
 .....

**8. Jak často se věnujete dobrovolnictví?**

- a) Každý týden
- b) Jednou za 14 dnů
- c) Jednou za měsíc

- d) Jednou za půl roku
- e) Příležitostně

**9. V jaké fázi dobrovolnictví se nacházíte?**

- a) Kandidát
- b) Začátečník
- c) Zavedený dobrovolník
- d) Odcházející dobrovolník

**10. Do jaké míry se považujete za emocionálně angažovaného dobrovolníka?**

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

Zcela neangažovaný

Zcela angažovaný

- Nevím

**11. Byl/a jste seznámen/a s dobrovolnickým programem v organizaci, ve které působíte?**

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nevím

**12. Získal/a jste při absolvování přípravy na dobrovolnictví jasnou základní orientaci pro budoucí činnost v organizaci, kde působíte?**

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne

**13. Byl/a jste seznámen/a se všemi potenciálními krizovými situacemi při absolvování přípravy na dobrovolnictví?**

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne

**14. Víte přesně, koho kontaktovat v případě, že máte problém při poskytování dobrovolnictví?**

- a) Ano
- b) Spíše ano



- c) Spíše ne
- d) Ne

**15. V jaké formě se účastníte supervizních setkání při dobrovolnictví?**

- a) Individuální
- b) Skupinové
- c) Individuální a skupinové
- d) Neúčastním se

**16. Do jaké míry jsou podle Vás přínosné supervizní setkání pro dobrovolníky?**

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

Málo přínosné

Velmi přínosné

- Nedokážu posoudit

**17. Co Vám znesnadňuje vykonávání role dobrovolníka? (Možnost více odpovědí)**

- a) Nedostatek času
- b) Nedostatek informací
- c) Strach z dalších pracovních závazků
- d) Stereotypní představy o dobrovolnictví
- e) Nedostatek vhodných kompetencí
- f) Projevy diskriminace
- g) Zdravotní rizika
- h) Bezpečnostní rizika
- i) Předchozí špatné zkušenosti
- j) Malá dostupnost nabídek dobrovolnictví
- k) Nutné výdaje např. při dopravování, péče o děti
- l) Jiné, prosím vypište:

.....  
 .....  
 .....

**18. Do jaké míry je pro Vás celková atmosféra pracoviště, kde působíte jako dobrovolník podporující?**

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

Velmi nepodporující

Velmi podporující

- Nevím

**19. Do jaké míry máte radost ze své role dobrovolníka?**

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

Žádná radost

Veliká radost

- Nevím

**20. Do jaké míry Vám role dobrovolníka přináší starosti?**

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

Žádné starosti

Mnoho starostí

- Nevím

**21. Jakým typem, z níže uvedených možností, jste motivován/a? (Seřad'te pomocí čísel od 1 – slabá motivace, do 13 – silná motivace)**

- a) Získání uspokojení pomocí druhým .....
- b) Působení ve vícero organizacích .....
- c) Provádění dobrovolnictví mnoho hodin .....
- d) Zapojení do dobrovolnictví kvůli přítomnosti svých dětí .....
- e) Získání finančních odměn .....
- f) Vykonávání dobrovolnictví pouze při aktivitách, které odpovídají mým hodnotám .....
- g) Motivace k profesnímu růstu .....
- h) Získání nových zkušeností .....
- i) Zlepšit své dovednosti .....
- j) Naplnění svých hodnot .....
- k) Sociální vazby .....
- l) Identifikace s organizací .....
- m) Kompenzace pracovního stresu .....

**22. Působí na Vás role dobrovolníka při poskytování sociálních služeb přínosně?**

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

Zcela nepůsobí

Zcela působí

- Nevím

**23. Je podle Vás propagace dobrovolnictví na veřejnosti dostatečná?**

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne

**24. Získáváte prostřednictvím dobrovolnictví benefity pro Vaši osobu?**

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne

**25. Jaké faktory udržují Vaši motivaci pro vykonávání role dobrovolníka?**

**(Seřad'te pomocí čísel od 1 – nejméně udržující, do 9 – nejvíce udržující)**

- a) Příjemná atmosféra v organizaci .....
- b) Dobře fungující vedení dobrovolníků .....
- c) Jasná a jednoduchá pravidla fungování dobrovolníků .....
- d) Jasně signály ze strany zaměstnanců i klientů, že Vaše činnost je smysluplná, vítaná .....
- e) Rychlé a smysluplné reagování na Vaše podněty, připomínky .....
- f) Účinné řešení konfliktů .....
- g) Rychlá a účinná pomoc v případě, že o ni požádáte .....
- h) Zřetelná shoda mezi deklarovanými cíli, posláním a smyslem dobrovolnické činnosti .....
- i) Jasná dohoda, ve které je přesně stanoveno, jaké činnosti a v jakém rozsahu se dobrovolnictví věnujete .....