

**UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE**

**FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ**

**Katedra studií občanské společnosti**

**Bc. Gabriela Vondrušová**

**Dobrovolník s velkým „D“ – pohodář, nebo  
obětavec?**

*Diplomová práce*

Vedoucí práce: PhDr. Tereza Pospíšilová, M. A., Ph. D.

Praha 2012



## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně a s použitím pramenů a literatury řádně citovaných a uvedených v seznamu literatury. Práci jsem nevyužila k získání jiného nebo stejného titulu.

Souhlasím s tím, že tato diplomová práce může být zveřejněna v elektronické knihovně FHS UK a může být využita i jako studijní text.

V Praze dne 28. 12. 2012

.....

Gabriela Vondrušová



## **Poděkování**

Děkuji vedoucí své práce, PhDr. Tereze Pospíšilové, M. A., Ph. D. za inspirativní vedení, trpělivost a podnětné zpětné vazby. Děkuji všem dobrovolníkům, že mi poskytli rozhovory a že byli velmi milí a vstřícní. Děkuji také své rodině a přátelům za vytrvalou podporu a motivaci, zejména Petru Vondrušovi a Františku Čechovi.



## **Abstrakt**

Dobrovolnictví – jedno z témat, které je ve společnosti stále aktuální, neboť může být vnímáno jako jedinečný nástroj řešení sociálních výzev či organizace společnosti se svými specifickými podmínkami.

Téma mé diplomové práce, postavené na metodě zakotvené teorie, je proces budování a udržování vztahu dobrovolníka ke své dobrovolnické činnosti z pohledu dobrovolníků. Zajímalo mě, za jakých podmínek či mezí se tento vztah formuje v sociálním kontextu a zda lze najít určité „prototypy“, které by se ve vyjednávání své role vůči okolí odlišovaly. Ve své práci se výlučně zaměřuji na dobrovolníky, již jsou držitelé ocenění dobrovolníka roku „Křesadlo“; které rámcuje tento vztah.

Svými závěry bych ráda obohatila znalosti o obraze dobrovolnictví, které by mohly být využity na akademické půdě i při práci s dobrovolníky.

**Klíčová slova:** občanský sektor, dobrovolnictví, sebepojetí, role, identita, „zrcadlové já“, norma, obranné mechanismy, management informací, Křesadlo.

## **Abstract**

Volunteering – one of the topics which are still present in the society, as it can be perceived as a unique instrument to solve social challenges or organizing society with its specific conditions.

The topic of my diploma thesis, based on the grounded theory method, is the process of building and maintaining the relationship of the volunteer to their voluntary work from the volunteers' perspective. I was curious as to what circumstances or limits accompany the forming of such a relationship in the social context and if certain “prototypes” can be found, which would differ in negotiating their role to their surroundings. In my thesis, I focus exclusively on those volunteers who have been given the “Křesadlo” award for the volunteer of the year, which provides the framework of this relationship.

I would like to use my results to enrich the knowledge of volunteering's image, which could be used both on the academic field and when working with volunteers.

**Keywords:** civic sector, volunteering, self-perspective, role, identity, “looking-glass self”, norm, defence mechanisms, information management, Křesadlo.



# Obsah

1. Úvod.....	1
2. Teoretická část .....	6
2.1. Občanská společnost .....	6
2.2. Dobrovolnictví .....	8
2.2.1. Vymezení dobrovolnictví.....	11
2.2.2. „Typologie“ dobrovolnictví .....	15
2.2.3. Perspektivy zkoumání dobrovolnické činnosti .....	18
2.2.4. Tradice a současný stav dobrovolnictví v ČR.....	19
2.3. Role a sebepojetí dobrovolníků – budování a udržování v kontextu interakcí se sociálním prostředím .....	25
2.3.1. Role dobrovolníků.....	26
2.3.2. Sebepečetí (identita) dobrovolníka .....	29
2.3.3. Identita založená na roli dobrovolníka (volunteering role identity).....	30
2.3.4. „Zrcadlové já“ .....	31
2.3.5. Vztah dobrovolníka a sociálních skupin .....	33
2.3.6. Negativní tlaky (z okolí) a „sebeobranné strategie“ .....	36
3. Křesadlo .....	40
4. Metodologie .....	46
5. Analytické závěry a interpretace dat .....	60
5.1. Dobrovolník s velkým „D“ – pohodář, nebo obětavec? Jak si držitelé ocenění Křesadlo nastavují své podmínky?.....	64
5.1.1. První rovina – organizace času.....	66
5.1.2. Druhá rovina – symbolické podmínky a meze.....	68
5.1.3. Narušování hranic a jak tomu dobrovolníci čelí .....	81
5.1.4. Management informací – „Hele, dělám dobrovolníka...“ .....	84
5.2. Mám „doma“ Křesadlo... ..	88
5.3. Osvěta a edukace, aneb o dobrovolnictví jen v dobrém.....	90
5.4. Dobrovolnictví jako společenská norma v českém prostředí, jako něco „normálního“? ..	92
5.4.1. Lokalita – „Ach jo, ty jsi z malého města...“ .....	94

5.5. Flexibilita dobrovolníků v různých životních situacích a analogie dobrovolnictví se zaměstnáním .....	95
6. Závěry a doporučení .....	99
7. Seznam použité literatury a zdrojů .....	106
8. Slovník důležitých pojmů a jmen .....	114
9. Abecední rejstřík důležitých pojmů a jmen .....	117
10. Seznam použitých tabulek, grafů, obrázků a schémat .....	118
11. Seznam příloh .....	120
12. O autorce .....	125

# 1. Úvod

Ve své diplomové práci se zaměřuji na fenomén dobrovolnictví, které představuje jedno z aktuálních témat ve společnosti – v souvislosti se soudobými trendy může být dobrovolnictví chápáno mimo jiné jako nástroj, jenž je svým specifickým přístupem k problémům vyvolaných společenskými výzvami nepostradatelný. O jeho aktuálnosti svědčí trvající zájem akademiků, politických/ekonomických činitelů i samotných představitelů občanské společnosti, respektive organizací občanské společnosti.

Na akademickém poli se realizují nové analýzy či výzkumy, které se věnují jak komplexní problematice občanského sektoru, tak se specificky zaměřují na jeho jednotlivé aspekty, tj. i na dobrovolnictví – výstižným příkladem v českém prostředí může být nejnovější výzkum „*Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*“ (Frič, Pospíšilová a kol., 2010); v zahraničí se pak studie zaměřují na různé „moderní“ trendy dobrovolnictví v souvislosti s proměnami společnosti (například Elisha Evans a Joe Saxton, 2005), na utváření rolí a identit, respektive rolové identity dobrovolníka (například studie autorů Finkelstein, Penner, Branick, 2005, 2008), na jejich motivace atp. K dobrovolníkovi se přistupuje jako ke specifické „personě“. Dobrovolnictví přestává být reflektováno pouze jako doplněk státu či trhu, jenž řeší nedostatky a problémy jimi vyvolané – jeho role se čím dál více odráží v konceptu nové sociální „síly“, která pomáhá lidem v soudobých postmoderních společnostech. Dobrovolnictví je fenoménem a je zřejmé, že bude – také v souvislosti s jeho propojením s ostatními společenskými oblastmi – i nadále přitahovat zájem vědců.

Na politické či ekonomické scéně se zpracovávají stanoviska či statistiky, které se dotýkají ekonomického přínosu dobrovolnictví a obecně občanského sektoru v národním hospodářství: přepočtené hodnoty dobrovolnické činnosti přestávají být zanedbatelnou částí i české domácí produkce (podle zdrojů ČSÚ, 2012). Některé veřejné instituce či organizace v českém prostředí také reagují na angažovanost mezinárodních (politických) organizací a zapojují se do úsilí o propagaci dobrovolnictví a občanských hodnot – například se staly (spolu)realizátory projektu *Evropského roku dobrovolnictví* (přesněji Evropským rokem dobrovolných činností na podporu aktivního občanství), jímž byl Radou ministrů EU vyhlášen rok 2011.

V samotném jádru dobrovolnické oblasti hlásají odborníci doporučení, metody a postupy práce s dobrovolníky, která mají přispět k lepší a efektivnější spolupráci s tímto specifickým lidským zdrojem a vytvořit pro ně profesionálnější zázemí – zde mluvíme o rozvoji managementu dobrovolnictví. Vznikají publikace, metodické manuály a realizují se semináře. Vedle této odborné části je vidět aktuálnost také v rostoucím počtu dobrovolníků a zájmu o dobrovolníky ze strany organizací občanského sektoru.

**Ve své diplomové práci** jsem využila design zakotvené teorie, který vychází ze základního principu, kdy jsem si na počátku výzkumu stanovila zkoumaný problém a výzkumné otázky, které jsem následně sytila daty v terénu – data jsem průběžně analyzovala a sbírala. Na základě tohoto přesného procesu analýzy jsem získala témata a kategorie, k nimž jsem druhotně dohledávala literaturu. Ve svém výzkumu se zaměřím na proces vytváření a udržování vztahu dobrovolníka ke své vlastní dobrovolnické činnosti z pohledu toho, jak tento proces vnímají samotní dobrovolníci. Budu zkoumat, jaké podmínky či meze tento vztah formují. Je možné, že někdo může být angažovanější a více se dobrovolnictví obětovat než ostatní – v tom případě může například více apelovat na to, aby se do této činnosti zapojila jeho rodina, nebo se může například potýkat se situacemi, které budou mít intenzivní dopad na jeho fyzickou či psychickou rovnováhu. V porovnání s tím se může vztah u jiného dobrovolníka projevat jinak a být charakteristický jinými znaky – tento dobrovolník pak může být méně „zapálenější“. V souvislosti s těmito polohami vztahu je také mým záměrem hledat, zda se mezi dobrovolníky neobjevují určité „prototypy“, jejichž dobrovolnictví by se mohlo vyznačovat určitými znaky či kritérii, podle nichž by se vzájemně od sebe dobrovolníci odlišovali.

Vztah dobrovolníka ke své činnosti lze nahlížet mimo jiné skrze koncept role dobrovolníka. Dobrovolník je člověk, který je ukotven ve společnosti, v níž hraje mnoho různých rolí – může být dítětem, manželem, partnerem, zaměstnancem, studentem... a dobrovolníkem – a v souvislosti s tím „hraje“ mnoho scénářů, které by měl zvládat. Je tedy zřejmé, že prezentace člověka v roli formuje jeho sebepojetí a naopak; zejména u dlouhodobého dobrovolníka může nastat situace, kdy dojde k určitému „ztotožnění“ se svojí rolí a kdy dobrovolník přirozeně začlení hodnoty dobrovolnictví do formování vlastního „já“. Někteří autoři mluví o tzv. rolové identitě (např. Finkelstein, Penner, Branick, 2005, 2008; Dovidio et al., 2006). Vedle toho aspektu „rolového vyjádření“ se v sebepojetí („já“) dobrovolníka odráží sociální začlenění také v tom smyslu, že

dobrovolníci se „vidí“ očima druhých. Někteří sociální psychologové poukazují na princip tzv. „zrcadlové“ já (Cooley, 1983, Mead, 1934), kdy vytváření vlastního já v sobě zahrnuje to, jak dobrovolníci vnímají přístup okolí ke své osobě – s ohledem na to je interpretace postoje okolí jednou z důležitých poloh v budování vztahu dobrovolníka ke své činnosti (ibidem).

Tyto sociální interakce s okolím vytváří tedy určité tahy, jejichž prostřednictvím je člověk ovlivňován či měněn a na něž musí jedinec reagovat. V některých případech se mohou tyto tlaky proměnit do určitých tlaků, jimž se jedinec brání různými obrannými či ochrannými mechanismy. Jedním z těchto projevů může být situace, kdy se dobrovolník musí vyrovnat s „normovým“ tlakem, je-li na něho nahlíženo jako na někoho, kdo se „odchyluje“ – sociální prostředí totiž formuje jedince také tím způsobem, že určuje, co je a co není normální. Dobrovolník, který se tak ocitá pod tímto tlakem, je s tímto jevem více či méně v konfrontaci a musí na něj reagovat. To jsou velmi obecné podněty, které mě směřují k výzkumným otázkám v diplomové práci. Zkoumaný problém budu úzce sledovat na dobrovolnicích, již jsou držitelé Křesadla, tj. ocenění dobrovolníka roku, u nichž lze předpokládat intenzivnější projev výzkumného problému. Křesadlo, které je realizováno pod záštitou občanského sdružení Hestia, je symbolickým oceněním obyčejných lidí, které dělají neobyčejné věci ([www.hest.cz](http://www.hest.cz)). Od roku 2001, kdy se udělovalo poprvé, bylo oceněno přes 350 dobrovolníků (ibidem).<sup>1</sup>

### **Z hlediska tématu výzkumu jsem zvolila jako hlavní výzkumné otázky:**

Jak si dobrovolníci, držitelé ocenění Křesadlo, vytváří a udržují svůj vztah k dobrovolnické činnosti? Jak si budují tuto svojí roli a sebepojetí (identitu)?

Z těchto výzkumných otázek vyplývají pro výzkum další podotázky:

Jak dobrovolníci komunikují téma dobrovolnictví v interakci s okolním prostředím – manželem/manželkou, partnerem/partnerkou, rodinou, přáteli, vedením v organizaci občanského sektoru, se sousedy...?

Jak dobrovolníci interpretují reakci vnějšího okolí na dobrovolnictví a na roli dobrovolníka? Jaké sociální skupiny pro dobrovolníka představují okolí a jakou roli hraje toto okolí v jeho vztahu k dobrovolnické činnosti? V souvislosti s tímto, jak dobrovolníci

---

<sup>1</sup> Citováno dne 20. 10. 2012.

vnímají dobrovolnictví – jako normu? V jakých situacích a v interakci s jakými skupinami toto vyznívá?

Touto diplomovou prací bych ráda přispěla k prohloubení poznatků v problematice definování či pojetí role (identity) dobrovolníků. Chtěla bych ukázat, jakým způsobem dobrovolníci definují sebe sama, vnímají svojí roli dobrovolníka, její hodnoty a aspekty, a jak se to prolíná ve vytváření vztahu ke jejich dobrovolnické činnosti. Výsledky práce by měly ukázat důležitá kritéria, která pro ně hrají klíčovou roli v těchto procesech, a přinést do těchto procesů hlubší vhled, jenž by mohl být inspirující jak pro samotné dobrovolníky, tak pro představitele organizací občanského sektoru, kteří s dobrovolníky pracují, i pro akademiky a vědce, s jejichž názory mohou získaná data korespondovat. Studie by měla obohatit obraz dobrovolnictví v českém prostředí.

Diplomová práce je také specifická v tom ohledu, že ve svém vzorku účelově zahrnuji pouze držitele ocenění Křesadlo – ceny pro obyčejné lidi, kteří dělají neobyčejné věci ([www.hest.cz](http://www.hest.cz)). Domnívám se, že procesy vytváření a udržování role dobrovolníka lze u držitelů ocenění citlivěji vnímat. Toto ocenění je normotvornou událostí tím, že vybírá dobrovolníka roku a přispívá k definování vzoru dobrovolníka.

Téma dobrovolnictví jsem si vybrala nejen vzhledem k aktuálnosti, jež na mě doléhá prostřednictvím výzkumů a odborných publikací na akademické půdě a skrze všední zážitky a zkušenosti mé i mého okolí, nýbrž také proto, že jsem kdysi jako dobrovolník působila v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež v Praze a mám s touto problematikou budování a udržování role dobrovolníka vlastní zkušenosti (které u mě vedly k syndromu vyhoření a ukončení spolupráce). Nejen z těchto důvodů jsem se chtěla intenzivněji zaměřit na výzkumný problém.

Diplomová práce je strukturována do několika základních částí. V první a druhé části uvádím do problematiky a formuluji konceptuální rámec, v němž se dotýkám jak obecných konceptů souvisejících s občanským sektorem a dobrovolnictvím ve společnosti, abych čtenářům přiblížila kontext, tak zde zdůrazňuji specifitější relevantní teorie badatelů k problematice výzkumu, tj. k otázce formování sociálních rolí (role dobrovolníků) a sebepojetí (identit) dobrovolníků v sociálním kontextu, a to zejména z pohledu sociálně psychologického konceptu „zrcadlové já“ (vnímání sebe sama z pohledu druhých), s odkazem na další relevantní koncepce. Druhá část bude věnována problematice Křesadla, jeho interním „pravidlům“ i určitému náhledu na jeho obraz v médiích. Ve třetí části

seznámím čtenáře s metodologickými východisky práce. Pojednám zde o základních technikách, které jsem využila v souvislosti se sběrem dat a analytickým vyhodnocením. Konkrétní výstupy a data jsou obsaženy v kapitole čtvrté, jež je rozčleněna podle jednotlivých kritérií důležitých ve vztahu dobrovolníka k jeho dobrovolnické činnosti. V závěru práce vyúsťují moje poznatky a nastiňuji doporučení.

## 2. Teoretická část

### 2.1. Občanská společnost

V souvislosti s tématem dobrovolnictví je nezbytně nutné představit pojem občanská společnost, v níž se dobrovolnictví zakotvuje.<sup>2</sup> Výstižně a komplexně vymežit tento pojem v českém prostředí by znamenalo skloubit do jedné definice názory představitelů jednotlivých vědních disciplín, kteří pohlíží na občanskou společnost vždy z perspektivy vlastní jejich oboru. Nicméně vyjádřit podstatu občanské společnosti lze v takovém pojetí, jež chápe občanskou společnost jako prostor mezi rodinou, trhem a státem, v němž se lidé sdružují a kde jednají za účelem dosažení společných hodnot či cílů. Jde o společenskou oblast, která v sobě zahrnuje jak organizovanou část, zvanou občanský sektor či organizovaná občanská společnost, tak i část neorganizovanou, představovanou neformálními občanskými iniciativami (například Skovajsa, 2010: 30-31; Dohnalová, Malina, 2006: 475; Potůček, 2005: kap. 4).

Dobrovolnictví ve své podstatě můžeme nalézt v obou částech občanské společnosti: „existuje“ jak formálně v organizacích občanské společnosti (OOS), tak v neformální sféře, například jako svévolný úklid odpadků na ulici. S ohledem na účelové vymezení respondentů, kteří představují formální dobrovolníky v OOS, se blíže zaměřím na občanský sektor.

#### Občanský sektor

Občanský sektor vyrůstá z podhoubí občanské společnosti a „*tvoří ho organizace, které jsou formou dobrovolného sdružování občanů sdílejících společné hodnoty a ochotných spolupracovat na společném díle*“ (Potůček, 2005: 102-103; srov. Dohnalová, 2005a: 4-5).

Pro lepší a výstižnější identifikování organizací občanského sektoru byla přijata v devadesátých letech strukturálně-operacionální definice sociologů Lestera M. Salamona a Helmuta K. Anheiera, která se dotýká pěti základních znaků vymezujících OOS: jedná se o organizace, které mají institucionální stavbu, jsou soukromé, tj. oddělené od státu,

---

<sup>2</sup> Cílem této kapitoly není komplexní vymezení pojmů, teorií a postojů, s nimiž se můžeme v literatuře setkat, ale spíše stručné přiblížení kontextu čtenářům.



fungují na neziskovém principu, tj. zisk se nevrací zpět členům, vlastníkům či pracovníkům, samosprávné a dobrovolné, tj. s dobrovolným vstupem a za pomoci dobrovolníků (Dohnalová, 2005a: 4)(Tab. 1). Na tomto základě je možné s větší přesností určit, které subjekty v dané zemi představují OOS a které mohou být už hraničními případy, či dokonce patřit mimo sféru občanského sektoru. V českém prostředí splňují všech pět kritérií tyto subjekty: občanská sdružení, nadace a nadační fondy, obecně prospěšné společnosti a evidované právnické osoby církve (Skovajsa, 2010: 38-40).<sup>3</sup>

**Tabulka 1: Znaky organizací občanské společnosti podle strukturálně-operacionální definice L. Salamona a H. Anheiera**

<p><b>1. Jsou do určité míry institucionalizované (organized)</b></p>	<p>Organizovanost může být vyjádřena jak formálním statusem (statusem právnické osoby), tak i jinými způsoby (například pravidelnými schůzemi, jednacími pravidly nebo organizační strukturou).</p>
<p><b>2. Mají soukromou povahu (private)</b></p>	<p>Organizace nejsou součástí státu ani státem řízené. To však neznamená, že nemohou od státu získávat například státní příspěvky.</p>
<p><b>3. Fungují na principu nerozdělování zisku (non-profit)</b></p>	<p>Zisky, kterých může OOS dosahovat, musí použít zpět do vlastních činností – je vyloučeno je rozdělovat mezi členy, vlastníky nebo pracovníky. OOS neslouží primárně k dosahování zisku.</p>
<p><b>4. Jsou autonomní (self-governing)</b></p>	<p>Samospráva je zajišťována vlastními strukturami a pravidly řízení</p>
<p><b>5. Jsou dobrovolné (voluntary)</b></p>	<p>OOS v sobě nesou prvek dobrovolnosti – charakteristicky ve formě dobrovolnické činnosti nebo darů</p>

<sup>3</sup> K jednotlivým typům OOS více viz například Deverová, L. 2010. In Marek Skovajsa (ed.). *Občanský sektor: organizovaná občanská společnost*. Praha: Portál.kap, 6 a 7.

Zdroj: Salamon, Anheier, 1997 in Frič, Bútorá, 2005; Salamon, Anheier, 1992 in Škarabelová (ed.), 2005: 24

Základní úlohou organizací občanského sektoru jsou činnosti, které směřují k dosažení cílů vytyčených jako jejich poslání – nejde zde primárně o dosažení zisku (jako u komerčních firem), ale naplňování společně stanovených hodnot, které mají pomoci, změnit, podpořit... Za tímto účelem působí OOS v mnoha společenských oblastech – realizují se v zájmové sféře například hasičských sborů, sportovních klubů či zahrádkářů, ale také v tématech ekologie, sociální péče, zdravotnictví, vzdělávání, lidských právech, právech zvířat, lobbistických skupin atp. Jednotlivé typy činností – servisní, zájmové, advokační (Skovajsa, 2010:41) – pak odkazují k abstraktnějším funkcím, které organizace občanského sektoru ve společnosti plní; jedná se například o funkci servisní, funkci prosazování a obhajování zájmů, budování komunity, inovační, sebevyjadřovací (expresivní), podporování pluralismu či sociálních změn (srov. Skovajsa, 2010: 42-43; Dohnalová, 2005a: kap. Občanský sektor).

Občanský sektor by měl být vnímán jako sociální sféra, v níž aktéři hájí zájmy občanů, posilují demokratický vývoj země a zajišťují občanskou participaci a aktivitu – měl by být nikoli doplňkem státního (veřejného) či komerčního sektoru, ale jejich alternativou a protiváhou (Frič, Bútorá, 2005: 179-181).

## 2.2. Dobrovolnictví

Dobrovolná lidská síla je jedním z klíčových aspektů fungování organizací občanského sektoru. To nesouvisí pouze s tím, že dobrovolnost je základním kritériem strukturálně-operacionální definice Salamona a Anheiera (viz výše) při vymezování OOS, nýbrž také s tím, že bez dobrovolnické výpomoci by řada neziskových organizací těžce či neefektivně fungovala. V neposlední řadě jsou dobrovolníci taktéž lidmi, kteří ztělesňují a rozvíjejí základní lidské hodnoty, jako je například péče a zájem o druhé, družba či rozvoj komunitního života (Mezinárodní, 2001).

*„Členství v dobrovolnické organizaci nebo práce pro ni je pro mnoho lidí prostředkem vyjádření občanství a umožňuje jim vyjádřit zájem o jejich blízké i celou společnost.“* (Dohnalová, 2005b : 39)

Přínos dobrovolníků pro ně samotné, organizace a celou společnost je nesporný. Představitelé OOS si tento přínos čím dál více uvědomují a přestávají vnímat dobrovolnictví pouze jako doplňkovou činnost, ale začíná být reflektováno jako „*trvalý zdroj pomoci i nových podnětů...*“ (Tošner, Sozanská, 2006: 31). Dobrovolníci jsou specifickým lidským zdrojem, který pro organizaci znamená:

- Vliv na poslání a činnost organizace – dobrovolníci přicházejí s novým duchem, ideály a nápady, které mohou pomoci nasměrovat vizi OOS
- Přínos pro kolektiv OOS, respektive vliv na psychickou atmosféru v organizaci – zvláště v náročných oblastech (sociální, zdravotní...) může být nový „člen“ organizace vnímán jako nový „proud“
- Nové zkušenosti, kontakty atp. z pozice toho, že se jedná o lidi, kteří přicházejí z určitého sociálního prostředí (zaměstnání, studentského prostředí...)
- Levnější pracovní sílu – přestože je dobrovolnická činnost konána bez nároku na odměnu, práce s dobrovolníky ze strany organizací si určité finanční prostředky vyžaduje (například na koordinaci aktivit, vzdělávání, supervize atp.). Nicméně oproti „nákladům“ na práci s dobrovolníky, jsou většinou „zisky“, které do organizace dobrovolníci přinášejí, nezanedbatelné. Ekonomický význam dobrovolníků byl v minulosti velmi opomíjen, ale pro potřeby nejen neziskových organizací se (finanční) ocenění dobrovolné činnosti implementovalo do statistik a výkazů skrze zavedení imputované hodnoty dobrovolnické práce v satelitních účtech neziskových institucí (Hladká, 2008; Tošner a kol., 2003)<sup>4</sup>

Rostoucí význam dobrovolnictví deklarovaly vedle výzkumů kvalitativní povahy také kvantitativní statistiky a šetření, odrážející zvyšování počtu dobrovolníků. Zvláště mezi léty 2002 až 2007 vzrostl počet dobrovolníků ze 67 % na 78 %, tj. o 680 000 lidí (Pospíšilová, 2010: 127). Přestože nejnovější údaje z Českého statistického úřadu již takový markantní nárůst v letech 2009 či 2010 nezaznamenávají, počet dobrovolníků a jejich odpracovaných hodin není bezvýznamný (Tab. 2a Tab. 3).

**Tabulka 2: Přepočtený počet dobrovolných pracovníků (na plné úvazky) v neziskových institucích sloužících domácnostem v období 2005-2010 (v přepočtených osobách)**

---

<sup>4</sup> Vývojový přehled ekonomického přínosu podává Příloha 1.

<b>Název právní formy</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Nadace	105	63	37	18	38	31
Nadační fondy	76	161	171	59	61	70
Obecně prospěšná společnost	89	50	122	94	112	113
Sdružení	23 290	18 101	41 547	9 997	12 090	11 431
Církevní organizace	807	761	1 127	1 557	1 361	1 345
<b>Česká republika celkem</b>	<b>36 041</b>	<b>27 911</b>	<b>47 610</b>	<b>26 949</b>	<b>26 979</b>	<b>24 870</b>

Zdroj: *Databáze Satelitního účtu neziskových institucí ČSÚ*, 2012 (www.czso.cz) [cit.

17.10.]

Upraveno autorkou<sup>5</sup>

**Tabulka 3: Počet hodin odpracovaných dobrovolnými pracovníky v neziskových institucích sloužících domácnostem v období 2005-2010 (v hodinách)**

<b>Název právní formy</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Nadace	181 876	109 040	64 578	31 578	65 469	54 797
Nadační fondy	132 718	280 626	297 274	102 803	106 148	124 080
Obecně	155 196	88 040	213 175	163 322	195 208	200 397

<sup>5</sup> V původní tabulce jsou zahrnuty všechny možné případy organizací občanské společnosti – ponechala jsem pouze čtyři základní typy podle vymezené typologie v předchozí kapitole. Celkový údaj slouží k vytvoření představy o počtu dobrovolníků.

prospěšná společnost						
Sdružení	4 0594 639	31 550 634	72 374 807	17 314 072	21 012 226	20 232 605
Církevní organizace	1 406 554	1 327 303	1 963 842	2 696 309	2 366 055	2 380 675
<b>Česká republika celkem</b>	<b>62 819 667</b>	<b>48 650 387</b>	<b>82 937 006</b>	<b>46 674 947</b>	<b>46 890 116</b>	<b>44 021 402</b>

Zdroj: *Databáze Satelitního účtu neziskových institucí ČSÚ*, 2012 (www.czso.cz) [cit. 17.10.]

Dobrovolnictví se stává čím dál více reflektovaným jevem jak ze strany organizací občanské společnosti a dobrovolníků samotných, tak ze strany představitelů veřejných institucí a široké veřejnosti. Sociologové Anheier a Salamon ukazují, že stejně tak jako problematika rodiny, životního prostředí, komunity nebo sociálních otázek, i dobrovolnictví se stává klíčovým tématem ve společnosti – v mnoha zemích už není více izolováno od kulturního a sociálního kontextu (Anheier, Salamon, 2001). Autoři ale také dodávají, že donedávna tomu tak v některých zemích nebylo a dobrovolníci představovali pouhé amatérské „do-gooders“ („pomocníčky“) a přežitky minulých období (Anheier, Salamon, 2001: 1). Nicméně lze zaznamenat, že se intenzivněji vedou diskuze o roli a významu dobrovolnictví a lidé začínají vidět v tomto specifickém lidském zdroji způsob, který alternuje trhu či státu v řešení společenských problémů; v soudobých (postmoderních) společnostech, které přináší rizika a obavy v souvislosti se změnami v rodinném, pracovním a sociálním životě (Dudová, Vohlídalová, 2005), může být dobrovolnictví jedním z „léků“ (Frič, Pospíšilová a kol., 2010: ibidem).

### 2.2.1. Vymezení dobrovolnictví

Podle sociologů Anheiera a Salamona není žádným překvapením, že pojetí dobrovolnictví a dobrovolníků se liší v jednotlivých zemích – za touto rozmanitostí stojí

odlišná historická tradice a rozdílný kulturní a politický kontext dané země (Anheier, Salamon, 2001: 5). Například v Británii je dobrovolnictví úzce propojeno s dobrovolnickým (občanským) sektorem, zatímco v Izraeli jsou dobrovolníci specificky spojováni s vytvářením kulturní identity a komunity (více viz Anheier, Salamon, 2001). Problematika definování dobrovolnictví je také zintenzivněna tím, že postoje autorů jsou „zarámovány“ různými společenskovědními obory, skrze něž se na dobrovolníky pohlíží (Frič, Vávra, 2012). V této části bych se chtěla stručně dotknout některých jednotlivých aspektů či problémů při vymezování dobrovolnictví.

Velmi obecně lze dobrovolnictví chápat **jako svobodně zvolenou pomoc druhým bez nároku na odměnu** (například Pospíšilová, 2010a: 125, tučně autorka). Nicméně definic, které vymezení dobrovolnictví rozšiřují nebo naopak zužují (specifikují), existuje rozmanitá škála. Někteří autoři například zdůrazňují dobrovolnickou činnost jako činnost zakotvenou či zprostředkovanou neziskovými organizacemi, jiní naopak institucionalizovanost (formálnost) činností k definici dobrovolnictví „nepotřebují“. Někdy se hovoří o dobrovolnické práci, jindy jde o dobrovolnickou aktivitu, protože dobrovolníci činí pomoc bez nároku na (finanční) odměnu. Někteří zdůrazňují pouze pomoc ve prospěch druhých, jiní zahrnují i činnosti pro vlastní organizaci. V neposlední řadě se problematika definování projevuje také v tom, zda do této oblasti zahrnovat pomoc bližním (rodině), či nikoli (Frič, Vávra, 2012: kap. 1.2; Dekker, Halman, 2003). Zde uvádím některé z definic:

*„[Dobrovolnictví]...je přispění, které jednotlivci činí jako neziskovou, nemzdovou a neprofesní činnost konanou pro blahobyt jejich sousedů stejně jako společnosti“* (United Nations, 1999 in Anheier, Salamon, 2001: 6, překlad vlastní)

*„Dělat dobrovolnictví je jednat na základně uvědomované potřeby, se sociální zodpovědností a bez nároku na peněžní odměnu, za hranicemi svých základních povinností“* (Ellis, Noyes, 1990:4 in Powell, Steinberg, 2006: 167, překlad vlastní)

*„[Dobrovolník]...je osoba, která nabízí své služby, bez vědomí povinnosti činit takovou věc, vědomě a bez finanční odměny...je děláno pro formální organizaci* (Shure, 1990 in Powell, Steinberg, 2006:167, překlad vlastní)

*„Dobrovolnictví je jakákoliv formální či neformální aktivita, která je záležitostí individuálního výběru a je vykonávána bez myšlenky na odměnu ve prospěch druhých“* (GHK, 2010: 49)

*„[Dobrovolnictví]...jako dlouhodobé, plánované a svobodně zvolené prosociální chování, které je bez nároku na odměnu a ve prospěch cizích druhých osob a které se odehrává v kontextu organizace“ (Penner, 2002 in Pospíšilová, 2010b:111)*

Pro české prostředí je rozmanitost vymezení tohoto pojmu také charakteristická. Jednak se zde setkáváme s definicemi institucí, které se dobrovolnictví (dlouhodobě a intenzivně) věnují – především pak uznávané občanské sdružení Hestia a jeho Národní dobrovolnické centrum zaměřující se mimo jiné na koordinaci, management a propagaci dobrovolnictví, nebo Centrum pro výzkum neziskového sektoru, jednak jsou zde zakotvena vymezení renomovaných odborníků v této problematice:

*„Dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti... role dobrovolníka je vymezena tak, aby se příjemce pomoci na ni mohl v dohodnutém rámci spolehnout.“ (Tošner, Sozanská, 2002: 35, podobně Dohnalová, 2004: 135)*

*„Dobrovolnictvím míníme neplacenou práci konanou mimo rodinu a okruh blízkých přátel, která má také prospěch pro okolní prostředí. Jako neplacená práce je brána i v případě, kdy jsou pokryty náklady nebo je činnost symbolicky oceněna“ (Pospíšilová, Frič, Tošner, 2011 in Brož, Tošner, Kušková, 2012: 101, překlad vlastní)*

Vedle institucí a odborníků je specificky nahlíženo na dobrovolnictví skrze Zákon o dobrovolnické službě z roku 2002 (Zákon 198/2002 Sb.), který se zaměřuje pouze na určitý typ a podobu dobrovolnictví. Zákon se vztahuje na formální dobrovolnictví lidí starších 18 let, respektive 15, jde-li o výkon činnosti na území České republiky, již vykonávají dobrovolnickou službu sjednanou na základě smlouvy s organizací, která je akreditovaná k tomuto účelu Ministerstvem vnitra ČR, v zákonem dané oblasti a za daných podmínek. Pouze taková služba získává státní podporu a úlevy – za první čtvrtletí roku 2008 akreditovalo ministerstvo 26 organizací, v roce 2007 dosáhl celkový počet 56 (Ministerstvo, 2005-2008: 2). Zákon dále vymezuje, že za dobrovolníka není považován člověk, jenž vykonává pozici, kterou by mohl zastat jako profesionál, a jenž vykonává tuto bezplatnou činnost pro organizaci, jíž je členem (Zákon 198/2002). Důležitým pohledem je také definice Českého statistického úřadu, který provádí statistická měření počtu dobrovolníků a jejich „odpracovaných“ hodin. Pro ně je dobrovolníkem:

*„[Dobrovolník je]...taková osoba, která není pro danou dobrovolně vykonávanou činnost v pracovním poměru k ekonomickému subjektu a svoji činnost vykonává bez peněžní či jiné odměny*

*nebo právního nároku (vč. nároku vyplývajícího z povinností členů dle stanov nebo jiných usnesení ekonomického subjektu)*“ (ČSÚ, 2012: kap. 2.3.)

O určité zpřehlednění výše uvedené rozmanitosti ve světě i v zahraničí se pokusili autoři Dekker a Halman (2003); již v návaznosti na studii badatelů Cnaan a kol. (1996) vytyčili tři základní kritéria dobrovolnictví, která se v různých definicích objevují:

- dobrovolnictví je **nepovinné**, tj. ze svobodné vůle.
- je konané ve **prospěch druhých** (společnosti jako celku nebo určité organizace)
- je **neplacené**, tj. bez nároku na odměnu.<sup>6</sup>

Sami autoři však zdůrazňují, že jednotlivé body mohou být diskutabilní – do jaké míry odpovídají symbolické dárky nebo náhrady za výdaje (cestovné, stravné) kritériu „bez nároku na odměnu“? Některé formy plateb ve vztahu k dobrovolnictví jsou relativně běžné. Jak je to se „svobodnou vůlí“ u nezaměstnaných či jinak sociálně vyloučených, jimž přispívá dobrovolnictví k začlenění na pracovní trh? A je neplacená činnost pro vlastní organizaci „ne-dobrovolnictvím“, když jedním z kritérií je „pomoc druhým“? Tímto měřítkem se totiž vylučuje poměrně široká oblast dobrovolníků ve sportovních, kulturních, zájmových či rekreačních organizacích (Dekker, Halman, 2003, Pospíšilová, 2010a; Frič, Pospíšilová a kol., 2010; Hladká, 2008).

## Vymezení dobrovolnictví ve své studii

**Ve své diplomové práci budu chápat dobrovolnictví** na základě výše uvedených kritérií Dekkera a Halmana – půjde o dobrovolnickou činnost, která bude konána na základě svobodné vůle, ve prospěch druhých a bez nároku na odměnu. Tomuto pohledu odpovídá výše uvedená definice především představitelů sdružení Hestia:

*„Dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti“* (Tošner, Sozanská, 2002: 35)

Ve svém pojetí se zároveň přikláním k postojům, které vylučují dobrovolnickou aktivitu pro rodinu či blízké přátele a které považují za dobrovolnictví i tu činnost, která může být spojena se symbolickou odměnou či finanční úhradou nezbytných nákladů. Spolu

---

<sup>6</sup> Autoři k těmto třem prvkům přidávají ještě čtvrtý, na němž se však mnozí autoři neshodují – děje se organizovaně (Dekker, Halman, 2003).



s těmito třemi kritérii splňují dobrovolníci v mé studii i čtvrtý rys, kteří autoři zmiňují – jde o dobrovolnictví konané v neziskové organizaci či jí zprostředkované; tento rys formálního dobrovolnictví totiž odkazuje k účelovému vymezení informátorů ve vzorku mé diplomové práce, jimiž jsou držitelé ocenění Křesadlo a kteří vykonávají dobrovolnickou činnost pouze v rámci organizace.

## 2.2.2. „Typologie“ dobrovolnictví

V předchozí části jsem se zaměřila na vymezení dobrovolnictví a ukázala, co mnozí autoři pod tímto pojmem rozumí. Viděli jsme, že jednotlivé přístupy mohou být pestré a rozkládat se na škále mezi úzkým a širokým pojetím dobrovolnické činnosti. V této části kapitoly bych ráda stručně nastínila, jaké druhy dobrovolnictví „existují“. Jedná se především o hledisko organizačního kontextu, času, cesty a oblasti.<sup>7</sup>

*Z hlediska organizace* rozlišujeme formální a neformální dobrovolnickou participaci. V literatuře se setkáme především s vysvětlením formálního typu, které se děje uvnitř organizace či jejím zprostředkováním, oproti neformálnímu, jenž se odehrává mimo organizační kontext (např. sousedská výpomoc) (Frič, Pospíšilová a kol., 2010: kap. 1.2). Někteří autoři se domnívají, že mluvíme-li o pomoci bližním, měli bychom spíše užívat termín péče o rodinu než neformální dobrovolnictví, protože je v tomto aktu obsažena povinnost a závazek (k takové péči) (ibidem). Podobně se můžeme v literatuře setkat s rozdělením na formální dobrovolnictví, občanskou výpomoc (pomoc rodině a blízkým příbuzným) a vzájemně prospěšné dobrovolnictví (širší sousedská výpomoc v komunitě) (Tošner, Sozanská, 2006; Hladká, 2008).

*Z hlediska časového vymezení* lze chápat dobrovolnictví jako jednorázové, kdy se dobrovolník zapojí méně než jedenkrát měsíčně, například při sbírkách či benefičních akcích, a dlouhodobé, které se charakterizuje opakovanou a pravidelnou výpomocí, například jednou až dvakrát týdně (Tošner, Sozanská, 2006; Frič, Pospíšilová a kol, 2010). Nicméně při bližším pohledu můžeme shledat také v tomto hledisku nejasnosti, jedná-li se například o dobrovolníka, který se účastní pouze nepravidelně, ale již několik let – jde pak

---

<sup>7</sup> Hledisek a jejich specifikací existuje více – zde uvádím ty, které se týkají mé diplomové práce. O dalších kritériích viz například Tošner, Sozanská, 2002. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. Portál.

spíše o dlouhodobého jednorázového nebo nepravidelného dlouhodobého? V těchto hraničních případech je rozhodnutí subjektivní a záleží na přístupu jednotlivého autora.<sup>8</sup>

Důležitým kritériem je také pojetí dobrovolnictví z *hlediska jeho cesty*. V tomto lze dobrovolnictví vnímat jako to, které vzniká „zdola nahoru“ – z původní dobrovolné neformální skupiny přátel se vyvine strukturovanější skupina, která se nakonec promění víceméně v plně institucionalizovanou neziskovou organizaci; tento směr je charakteristický pro období po roce 1989. Oproti tomu cesta „zvenčí dovnitř“ je typická pro dobrovolníky, kteří přichází již do strukturované organizace, kde pracují profesionálové (zaměstnanci) (více viz Tošner, Sozanská, 2006).

V neposlední řadě lze rozlišit dobrovolnictví také *podle oblastí*, v nichž se realizuje. Pro určité zpřehlednění uvádím Mezinárodní klasifikaci neziskových organizací ICNPO, podle níž si lze udělat představu o možnostech působení dobrovolnictví (Tab. 4). Na základě posledních výsledků „pohlcuje“ velké procento dobrovolníků jednak převážně kultura a ochrana památek či ochrana životního prostředí jako oblasti, v nichž se angažoval větší počet dobrovolníků v předrevoluční éře, tak také sociální a zdravotní oblast a ochrana lidských práv, jež získaly podporu v postkomunistickém období jako oblasti nové či ty, které začaly přebírat úlohu státu (Tošner, Sozanská, 2006; Hladká, 2008).

**Tabulka 4: Mezinárodní klasifikace neziskových organizací ICNPO**

Skupiny	Podskupiny
<b>1. Kultura, sport a volný čas</b>	Kultura a umění; sport; ostatní rekreace a společenské kluby
<b>2. Vzdělávání a výzkum</b>	Základní a střední vzdělávání; vyšší vysokoškolské vzdělávání; ostatní vzdělávání; výzkum
<b>3. Zdraví</b>	Nemocnice a rehabilitace; zařízení s pečovatelskou službou; duševní zdraví a krizová intervence; ostatní zdravotní služby

<sup>8</sup> Například ve výzkumu „Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století“ rozpoznávají autoři Frič a Pospíšilová například dobrovolníky jednorázové, dlouhodobé, dočasné (pravidelně, ale krátkodobě) a příležitostné (sporadicky, ale dlouhodobě) (Frič, Pospíšilová a kol., 2010: 81)

<b>4. Sociální služby</b>	Sociální služby; pomoc při katastrofách a nenadálých situacích; finanční a materiální výpomoc
<b>5. Životní prostředí</b>	Životní prostředí; ochrana zvířat
<b>6. Rozvoj a bydlení</b>	Hospodářský, sociální a komunitní vývoj; bydlení; zaměstnanost a příprava na zaměstnání
<b>7. Právo, prosazování zájmů a politika</b>	Prosazování a obhajoba zájmů; právo a právní služby; politické organizace
<b>8. Zprostředkování dobročinnosti a podpora dobrovolnictví</b>	Grantové nadace; ostatní zprostředkování dobročinnosti a podpora dobrovolnictví
<b>9. Mezinárodní činnosti</b>	Mezinárodní činnosti
<b>10. Náboženství</b>	Círky a náboženské společnosti
<b>11. Hospodářská a profesní sdružení, odbory</b>	Hospodářské svazy; profesní sdružení a komory; odbory
<b>12. Činnosti jinde neuvedené</b>	Činnosti jinde neuvedené

Zdroj: Pospíšilová, 2010a: 130, upraveno autorkou

### Formy a oblasti ve své diplomové práci

Ve své studii se zaměřím na formální dobrovolníky, pro něž je charakteristické spíše **dlouhodobé a pravidelné** dobrovolnictví. Jde o lidi, kteří přichází převážně do již strukturovaných organizací, které mají své zaměstnance – ve vzorku tedy převládá **cesta „zvenčí dovnitř“**. Co se týče oblastí, působí dobrovolníci **ve zdravotnické a sociální oblasti** – v hospicích, domovech pro seniory, sociální práci s dětmi a mládeží, komunitním mateřském centru atp.

### 2.2.3. Perspektivy zkoumání dobrovolnické činnosti

V posledních letech se objevuje snaha uspořádat přístupy autorů ke zkoumání dobrovolnictví prostřednictvím tří základních perspektiv (paradigmat) – jde o neziskové paradigma, paradigma občanské společnosti a volnočasovou perspektivu (Rochester et al., 2010: 10-15).

- *Nezisková perspektiva* – je vnímána jako dominantní přístup. Pohlíží na dobrovolnictví jako na neplacenou práci, a tedy jako na specifický zdroj pro občanský sektor i veřejnou správu, který dokáže efektivně pokrýt poptávku po službách v důsledku selhání trhu a státu – tím přispívá k rozvoji neziskového sektoru i celé ekonomice. S ohledem na to se představitelé zaměřují především na „měření“ objemu dobrovolnické činnosti, její náklady a zisky atp. Zkoumá především OOS, které se realizují v oblasti služeb a které zahrnují manažerský přístup v koordinaci aktivit dobrovolníků (blíže Rochester, 2010; Frič, Pospíšilová a kol., 2010). V českém prostředí upřednostňuje tento přístup například Vladimír Hyánek, který v knize *Neziskové organizace: Teorie a mýty* vnímá OOS výlučně jako poskytovatele služeb v alternaci ke státu a trhu (Fryčová Tichotová, 2012:15-16).

- *Perspektiva občanské společnosti* – dobrovolnictví je chápáno jako jeden z projevů občanského aktivismu ve veřejném životě, nikoli jako placená práce. Dobrovolníci svojí participací přispívají k sociálním změnám v oblasti například lidských práv či integrace (Frič, Pospíšilová a kol, 2010). V této perspektivě se klade důraz na občanské hodnoty (solidarita, reciprocita...), vytváření sociálních sítí a norem, které společně posilují sociální kapitál a smysl pro komunitu tak, aby docházelo společnými silami k lepším změnám. V pojetí se odrážejí dva proudy, jež vysvětlují původ dobrovolnického aktivismu. První z nich, tzv. normativistický, akcentuje vliv hodnot, norem a postojů sociálního okolí na rozhodnutí jednotlivců, zda se stanou dobrovolníky. Druhý, tzv. proud sociální praxe, tvrdí, že dobrovolnictví se lidé učí praxí, v interakci s ostatními dobrovolníky v komunitě, organizaci atp. (Frič, Pospíšilová a kol, 2010). Základním zdrojem tu jsou především dobrovolnická sdružení a svépomocné organizace, jež jsou často malé, nestrukturované a fungují bez profesionálů – dobrovolníci jsou jejich členy bez jasně a rigidně vymezené role (Rochester, 2010).

- *Volnočasová perspektiva* – pohlíží na dobrovolnictví jako na způsob trávení volného času, v němž autoři spojují dobrovolnictví s pojmy kreativita, seberealizace, zábava, relax či volnost – s ohledem na to se uplatňuje především v oblastech rekreace, sportu, kultury či umění. Tím, že přístup nahlíží na dobrovolnictví jako na něco „zábavnějšího“, může být vnímán jako okrajový proud (Rochester, 2010). Nicméně sociolog Stebbins, hlavní představitel, zdůrazňuje, že dobrovolnictví nelze vnímat rovnocenně k pojmům „hobby“ či „koníček“, neboť oproti těmto zájmům v sobě dobrovolnictví nese morální princip altruismu a silnější zodpovědnost (Fryčová Tichotová, 2012). Stebbins dále rozlišuje podle náročnosti tři typy volnočasových aktivit (seriózní, příležitostné a projektové) s tím, že v případě seriózního typu můžeme mluvit až o volnočasové „kariéře“ – takto se lze dívat také na rozměry dobrovolnictví (Frič, Pospíšilová a kol., 2010). Zatímco neziskovou perspektivu Stebbins odmítá, s paradigmatem občanského aktivismu se skrze sociální kapitál či budování komunity propojuje (Frič, Pospíšilová a kol., 2010). V českém prostředí zkoumala skrze tuto perspektivu dobrovolnictví Tereza Pospíšilová ve výzkumu, který se zaměřoval na dobrovolnictví v kontextu životní dráhy (blíže Pospíšilová, 2009).

U některých autorů je součástí těchto paradigmat, respektive neziskové a občanské, také proud, který vnímá dobrovolnictví jako prosociální chování, tedy jako něco, co se vyjadřuje osobnostními vlastnostmi dobrovolníka, například prosociálními hodnotovými orientacemi, empatií, pozitivním sebehodnocením atp. (Frič, Pospíšilová a kol., 2010: 19). Rochester dodává, že s ohledem na to, že samotné dobrovolnictví je komplexní záležitostí, je leckdy nutné využít k jeho studiu kombinaci jednotlivých perspektiv.

#### **2.2.4. Tradice a současný stav dobrovolnictví v ČR**

Ráda bych zde na tomto místě ukázala soudobé procentuální výsledky dobrovolnictví v ČR a jiných státech, s odkazem na mezinárodní a národní výzkumy – čtenář tímto může získat přehled o aktivitě jednotlivců v dobrovolnictví.<sup>9</sup>

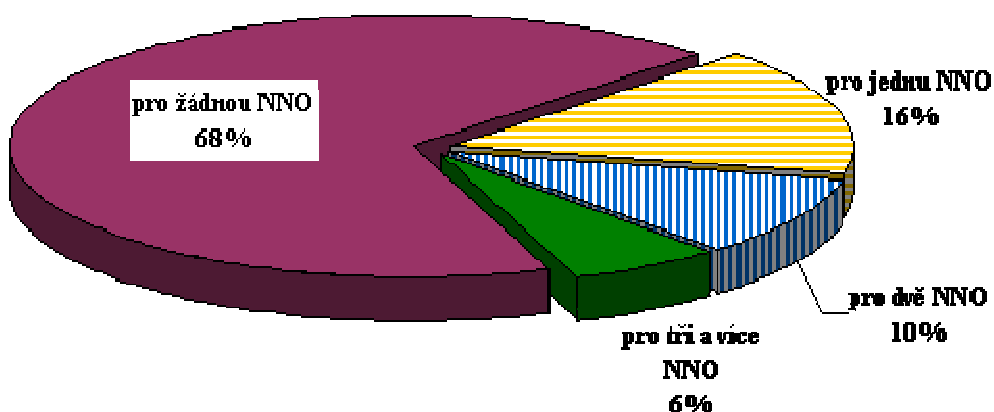
---

<sup>9</sup> Je velmi důležité zmínit, že výsledky mezi zeměmi i v rámci jednoho státu se mohou lišit v důsledku užitých různých metodologických postupů (podobně například Pospíšilová, 2010a).

Výsledky reprezentativního šetření v rámci projektu CIVICUS Civil Society Index ukázaly, že v roce 2004 se hlásilo k dobrovolnictví přibližně 32 % občanů ČR (STEM, 2004) (Graf 1).

**Graf 1: Zapojení občanů do dobrovolnické činnosti (v procentech)**

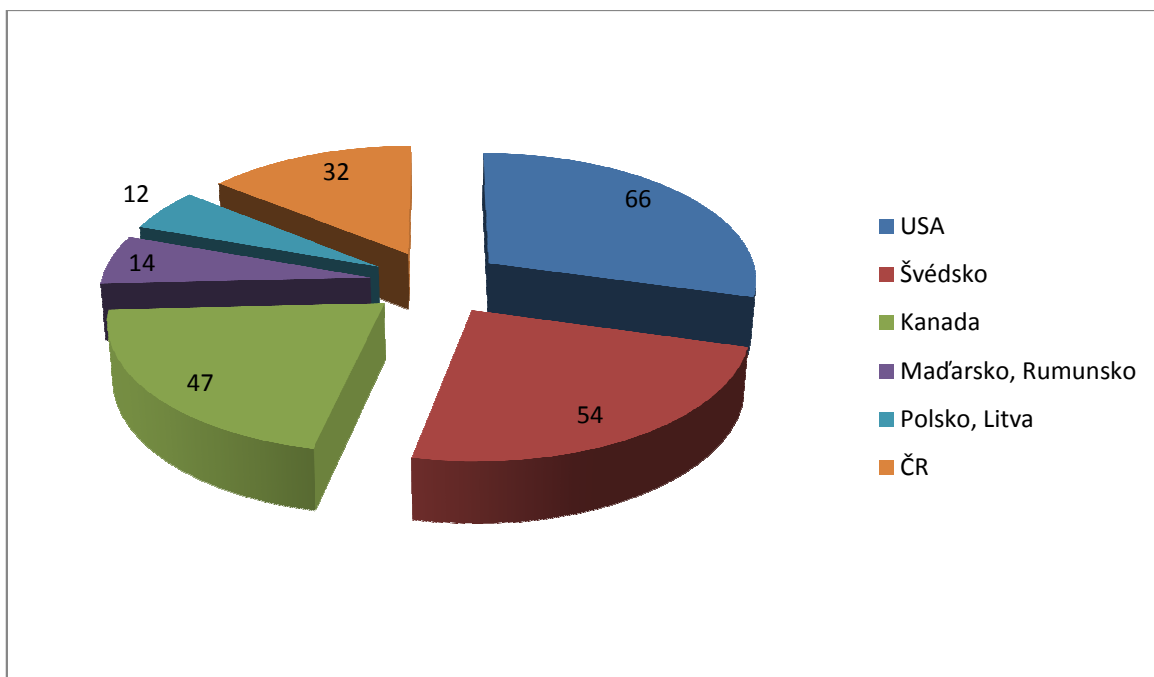
*Pracoval(a) jste v uplynulých dvanácti měsících jako dobrovolník, to je bez nároku na finanční odměnu, pro některou z uvedených NNO?*



Zdroj: STEM, 2004, 1018 respondentů

Oproti některým vyspělejším zemím, jako je USA, Švédsko či Kanada, je tento počet nízký – v USA dosáhla hodnota 66 %, ve Švédsku 54 % a v Kanadě 47 %; avšak v porovnání s postkomunistickými zeměmi představují dobrovolníci v českém prostředí relativně velký podíl obyvatelstva – Maďarsko a Rumunsko 14 %, Polsko a Litva 12 %. Srovnatelný poměr ČR můžeme ukázat s vyspělými zeměmi jako Belgií, Nizozemskem či Rakouskem (Pospíšilová, 2010a: 126) (Graf 2)

**Graf 2: Zastoupení dobrovolníků v uvedených zemích (v procentech)**



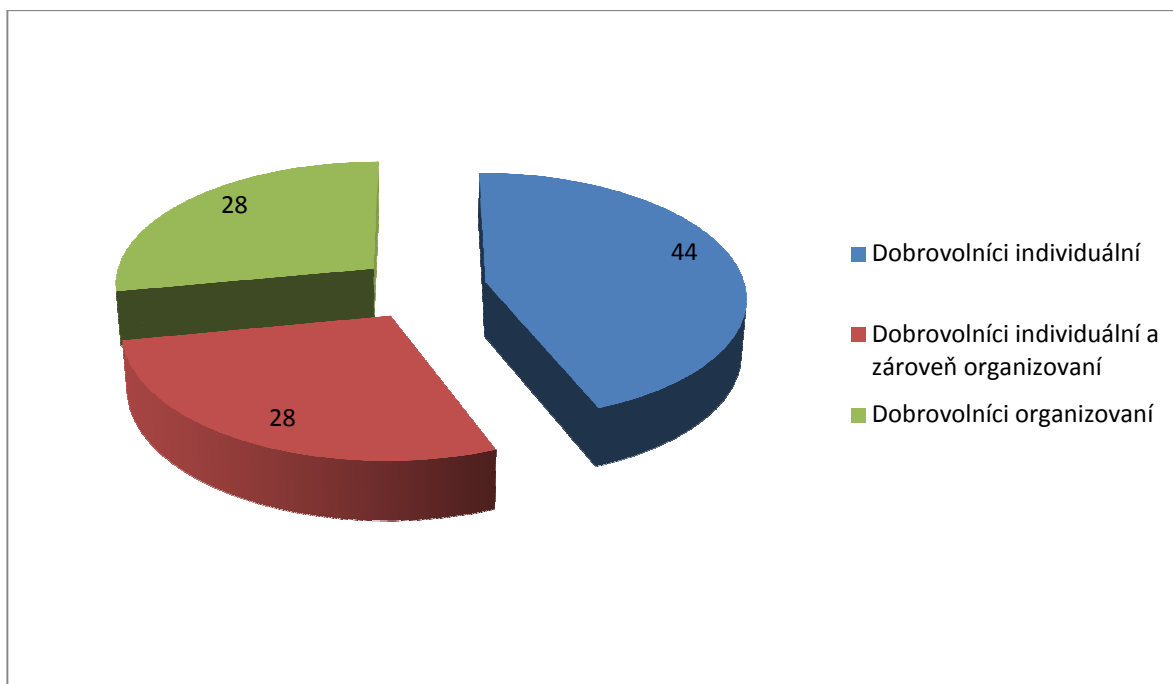
Zdroj: Vlastní zpracování. 2012.

V současné době, na základě výsledků výzkumů<sup>10</sup>, které se realizovaly v posledních třech letech, se pohybuje procento „organizovaných“ dobrovolníků v Česku starších 15 let okolo 30 %; neformální, individuální dobrovolníci pak dosáhli v průměru 38 %. Je však důležité říci, že obě formy dobrovolnictví se mnohdy překrývají – 30 % neformálních dobrovolníků se věnuje i organizovanému dobrovolnictví (Frič, Pospíšilová a kol, 2010:kap. 4.2; Brož, Tošner, Kušková, 2012: 101) (Graf 3). V Evropské unii se pohybuje průměrná hodnota dobrovolníků starších 15 let okolo 20-22 %, což je mezi 92 až 94 miliony dospělých dobrovolníků (GHK, 2010: 7).<sup>11</sup>

**Graf 3: Podíl tří typů dobrovolnictví z výzkumu Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století (v procentech)**

<sup>10</sup> V této části kapitoly vycházím především z aktuálního výzkumu Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. Století, Volunteering infrastructure in Europe a Volunteering in European Union.

<sup>11</sup> Komplexní přehled o dobrovolnictví ve státech Evropské unie uceleně podává výzkum Volunteering In European Union, 2010),



Zdroj: Frič, Pospíšilová a kol., 2010.

S podobným poměrem 29 % formálních dobrovolníků, jenž je výsledkem výzkumu European Values Study (EVS, 2008), je Česká republika řazena mezi země, jako je Belgie, Rakousko, Francie nebo Německo (Brož, Tošner, Kušková, 2012: 101). Přestože tedy existují země s podstatně vyšší hodnotou, nepatříme mezi zaostalé země, v nichž by se s ohledem na počet dobrovolníků odráželo dědictví komunistické éry (Frič, Pospíšilová a kol, 2010:77). Česká republika patří k zemím, které zaznamenávají vzestup (GHK, 2010: 8).

Pro vytvoření určitého kontextu a obrazu „typického“ českého dobrovolníka jsou vedle celkových měřených hodnot výzkumů důležité také dílčí aspekty. Lze ukázat, že v průměru věnovali formální dobrovolníci této aktivitě 11 hodin za měsíc a přibližně 60 % z nich pracovalo pro organizaci dlouhodobě, tj. více než tři roky pro jednu OOS, a v průměru 75 % také pravidelně, tj. alespoň jednou měsíčně (Frič, Pospíšilová a kol, 2010:kap. 4.2). Z hlediska vzdělání „motivuje“ k dobrovolnictví především středoškolské a vysokoškolské vzdělání – zejména pro organizované dobrovolnictví hraje důležitou roli vzdělání univerzitní; podle pohlaví jsou poměry formálních dobrovolníků vyrovnané (Frič, Pospíšilová a kol, 2010:kap. 4.2; srov. Brož, Tošner, Kušková, 2012: 103). Co se týče preferovaných oblastí, zcela jednoznačně z výzkumu vyplynulo, že až 81 % dobrovolníků se realizuje v oblasti sportu a v tradičních zájmových organizacích, jako jsou myslivci,



zahrádkáři či sběratelé; přes 20 % se věnuje činnostem v nových servisních organizacích, tj. zdravotnickým, sociálním, vzdělávacím atp.; naopak nejméně lidí působí v nových advokačních OOS (ochrana životního prostředí, lidská práva, práva zvířat...) (Frič, Pospíšilová a kol, 2010:kap. 4.2). V souvislosti s těmito preferovanými oblastmi z výzkumu také vyplynulo, že až 9 z 10 dobrovolníků jsou zároveň členy organizace, v nichž činnosti vykonávají (ibidem). Podle dat ze vzorku v této diplomové práci není žádný dobrovolník členem své organizace – zkoumám zde tedy relativně specifickou výseč dobrovolníků.

V této problematice je taktéž důležité ukázat, jak veřejnost pohlíží na dobrovolnictví, jak je dobrovolnictví „zakotveno“ v české společnosti. S ohledem na výsledky výzkumu lze říci, že přestože se rozšiřuje mezi obyvateli emancipační pohled na dobrovolníky, jenž vidí v dobrovolnictví nástroj zlepšení světa a vyvážení hodnot konzumní společnosti (například sobectví), stále je ve společnosti rozšířený „reziduální“ pohled obyvatel (25 %), který je důsledkem ideologie socialistické éry, v níž bylo dobrovolnictví převážně spojeno s negativními konotacemi povinnosti a donucování (s nucenými „brigádami“ socialistické éry). Je tedy nutné nadále počítat s tím, že dobrovolníci budou narážet na negativní náhled lidí, již je mohou považovat za určitý typ deviantů, protože pro ně dobrovolnictví není „normální“ či všeobecně uznávanou normou. Dobrovolnictví má v očích 24 % české populace špatnou „image“ a nízkou legitimitu (Frič, Pospíšilová a kol., 2010: kap. 9; Tošner, Sozanská, 2006). K tomuto přístupu také „přispívá“ vlažný postoj veřejné správy, který v porovnání například s USA reaguje nedostatečně – o tom svědčí například to, že v českém prostředí je vládou podporováno výlučně „akreditované“ dobrovolnictví (ibidem). A přitom veřejná správa, jak tvrdí někteří odborníci v oblasti dobrovolnictví (Meijs, Hustinx či Haddad), je jedním ze silných nástrojů podpory dobrovolnictví – vláda by měla především podporovat reputaci (oceňovat jejich přínos), jejich ochotu zapojit se do dobrovolnictví, přispívat k odstraňování bariér, zlepšovat profesionalizaci a především rozšiřovat kulturní znalosti o dobrovolnictví (Frič, Pospíšilová a kol, 2010: 185-186, 196).

Je zřejmé, že současná podoba dobrovolnictví v českém prostředí byla poznamenána vývojem před rokem 1989 a následně změnami v porevoluční éře. Odkaz historického, kulturního i politického vývoje, který se odráží v různé úrovni občanského sektoru a dobrovolnické participace, je charakteristický také pro ostatní země – zatímco například ve Velké Británii začala vláda v 80. letech jako reakci na krizi tzv. státu blahobytu intenzivně

(institucionálně a kulturně) podporovat občanský sektor a dobrovolnictví zejména mezi mladými lidmi, protože v nich viděla levnějšího a efektivnějšího „pomocníka“ v poskytování služeb a projev občanské participace, Francie (poznámenána centralizovanou vládou z 18. Století) svou náruč dobrovolnictví tak velkoryse neotevřela. Česká republika, zahalena v utlačujícím režimu nacistické či komunistické ideologie, stála v porovnání s Británií na opačném pólu pomyslné škály (blíže GHK, 2010: kap. 3; Tošner, Sozanská, 2006).

Tradice „boomu“ občanského sektoru a dobrovolnictví v 18., respektive 19. století a za dob vlády Tomáše G. Masaryka v období první republiky byla násilně zpřetrhána nástupem hitlerovské vlády a posléze komunistickou stranou – veškeré svobodné aktivity byly potlačeny či „znárodněny“, tedy organizovány masově a pod kontrolou (více viz např. Skovajsa, 2010; Pospíšil, 2009).<sup>12</sup> Frič s Pospíšilovou (2010) ukazují, že vývoj po roce 1989, kdy se začala znovubudovat občanská společnost „založená na spolupráci a vzájemné solidaritě plnoprávných a svobodných občanů“ (Tošner, Sozanská, 2006: 30), lze chápat dvěma způsoby, z nichž oba jsou do určité míry platné. První proud, „velký příběh českého dobrovolnictví“, jenž dominuje v akademickém i veřejném diskursu, popisuje období po 1989 jako etapu velkého propadu členství v neziskových organizacích a dobrovolnictví, kdy se lidé oprostili od řízeného nedobrovolného sdružování socialistické éry. Fáze tohoto občanského klidu byla postupem času vystřídána snahou o konsolidaci občanského sektoru, podpořenou zejména také vlivem zahraničních trendů a pomocí dobrovolníků ze západních zemí, grantovými schémata zahraničních nadací a profesionalizací (Frič, Pospíšilová a kol., 2010: 59-60). Druhý směr, „alternativní příběh“, tvrdí, že i za vlády komunistické strany existovalo dobrovolnictví a sdružování, třebaže v lokálních nepolitických (tzv. grass-root) organizacích – například v zájmových spolcích. Proces jejich formalizace a rozvoje posléze vyplnil období po revoluci – jde tedy o jakousi renesanci komunitního dobrovolnictví v činnostech sportovních či rekreačních organizací (Frič, Pospíšilová a kol., 2010: 60-62).

Zvláště představitelé prvního proudu zdůrazňují zahraniční vliv na ukotvování dobrovolnictví v českém prostředí – do Československa tehdy přijížděli zástupci Mírových sborů zřízených v 60. letech 20. století, aby pomohli nejen s rozvojem neziskového

---

<sup>12</sup> Přesto Pospíšilová (2009) ve svém výzkumném šetření ukazuje, že někteří pamětníci této doby tak drastické přetrhání dobrovolnických aktivit nevnímají a že záleží na samotném vnímání z pohledu aktéru, nicméně spíše než o dobrovolnictví by se mělo mluvit o spolkové činnosti.

sektoru: „*Neptejte se, co může vaše země udělat pro vás, ptejte se, co můžete udělat pro svou zemi vy*“, hlásil tehdejší prezident J. F. Kennedy při zakládání těchto sborů (Tošner, Sozanská, 2006: 25). Tradičně je v českém prostředí zmiňována role především USA, kde je dobrovolnictví historicky silně ukotveno (například Tošner, Sozanská, 2006; Frič, Pospíšilová a kol., 2010).

Dobrovolnictví je mezi obyvateli v této zemi vnímáno přirozeněji a je oceňováno širokou veřejností i veřejnou sférou – velká část obyvatel USA i Kanady cítí potřebu dělat něco pro druhé, i když nemusí být napojeni na organizaci (Tošner, Sozanská, 2006). Tento postoj je odkazem hluboké tradice Ameriky z dob jejího vzniku, kdy se sdružování a vzájemná pomoc mezi přistěhovalci staly základem společnosti dříve, než se zformovala politická struktura země, a vlivem církevní tradice a hodnot, které dobrovolnictví intenzivně stimulovaly (Smidt, 2003:kap. 6; Corporation, 2010; Dekker, Halman, 2003). Někteří zahraniční i čeští autoři zdůrazňují, že k rozvoji neziskového sektoru přispěl i liberální režim, který oproti sociálnědemokratickému či korporativistickému modelu v Evropě vnímal občanský sektor jako plnohodnotného poskytovatele služeb, jako nástroj, který může zastoupit roli státu a jemuž je potřeba dát volný prostor k realizaci (Salamon, Anheier, 2001; u nás např. Skovajsa, 2010). Soudobá měření ukazují, že počet dobrovolníků vzrostl mezi léty 2002 až 2009 z 59 milionů obyvatel k 63,4 milionům a v roce 2010 dosáhl počet dobrovolníků hodnoty 62,8 milionů (Corporation, 2010: 3).

### **2.3. Role a sebepojetí dobrovolníků – budování a udržování v kontextu interakcí se sociálním prostředím**

V návaznosti na obecnější přehled o občanské společnosti a povaze dobrovolnictví, jež rámuje výzkumný problém, a projektu oceňování dobrovolníků bych se chtěla v této části kapitoly specificky zaměřit na zkoumanou problematiku vytváření vztahu dobrovolníka ke své vlastní dobrovolnické činnosti a seznámit čtenáře s relevantními koncepty.

### 2.3.1. Role dobrovolníků

Člověk se pohybuje v prostředí různých sociálních skupin a vyskytuje se v nejrůznějších situacích; tento pohyb staví jednotlivce do odlišných sociálních rolí, pro něž jsou charakteristické určité scénáře – tak jako mají herci své scénáře v divadle, podle nichž hrají konkrétní úlohu v divadelním představení (Hayesová, 2003: 8-9). Mezi nejvýznamnější představitele přirovnání lidského života ve společnosti k divadelnímu (dramaturgickému) světu patří americký sociolog Erving Goffman, podle kterého všichni hrajeme divadlo (1999). Všichni jsme živé bytosti a občané své země, jsme synové či dcery svých rodičů, někteří jsou rodiči sami, jiní jsou studenty nebo zaměstnanci, můžeme být partnery/manželi, přáteli, kolegy, vedoucími... a někteří z nás jsou dobrovolníci!

*„Role je očekávaný způsob chování vázaný na určitý sociální status“ (Petrusek, Vodáková, 1996: 943)*

*„ Společenská role (...) jako dramatické ztvárnění práv a povinností vázaných na dané postavení“ (Goffman, 1999: 22)*

*„Hraním rolí se jedinec účastní sociálního světa“ (Berger, Luckmann, 1999: 76)*

Podle sociologů Barona a Byrneho je schéma role určitým rámcem, z něhož vycházíme při jednání s ostatními – role slouží k usměrnění našeho chování, neboť je vedena očekáváními, co a jak se má „dělat“, a k pochopení našich zkušeností (Hayesová, 2003: 12). To, jakou roli máme hrát, v jakém prostředí se pohybujeme, v interakci s jakými skupinami také určitým způsobem formuje člověka a ovlivňuje jeho pojetí sebe sama, jeho osobní a skupinové identity. Autoři se shodují, že každý si utváří sebeschéma, tj. představu, kterou máme o sobě. Ta se neustále upravuje a pozměňuje v souvislosti s tím, jaké zažíváme zkušenosti a jak hodnotíme naše chování v sociálních interakcích (Hayesová, 2003: 12-13). Také podle Goffmana má role a očekávání s ní související vliv na sebepojetí – „úloha“ jakožto *„předem stanovený vzorec jednání, který je předváděn během představení“* (Goffman, 1999: 21), v níž se ocitáme téměř každodenně či pravidelně, se začne postupně internalizovat a stane se součástí naší osobnosti; tuto roli pak bude jedinec vnímat jako něco automatického (Goffman, 1999: 26).<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Vedle tohoto ztotožnění hovoří autor také o cynickém přístupu ke své roli, která se však našich dobrovolníků netýká (ibidem).

Goffman se věnuje definování rámce lidského jednání a společenských interakcí pro porozumění společnosti; jeho poznatky jsou důležité i pro pochopení role dobrovolníka ve vztahu ke skupinám (společnosti) a ke své vlastní dobrovolnické činnosti. Autor poukazuje na to, že v sociálních interakcích dochází k prolínání toku dvojího směru – na jedné straně tu je „obecenstvo“ nebo další „herci“, jimž je role jiného „herce“ představována a kteří se snaží získat relevantní informace tak, aby mohli předpovídat chování tohoto „herce“ a definovat chování vlastní; na druhé straně je tu „herec“, jehož role je „nabízena“ a který naopak prezentuje sám sebe v těchto obvyklých každodenních situacích a snaží se řídit a kontrolovat dojem, který o něm druzí mají tak, aby odpovídal jeho záměru (Goffman, 1999: 7-20). Podobně o utváření rolí v kontextu sociálních interakcí hovoří sociologové Berger a Luckmann; ti mimo jiné poukazují na to, že jedinec disponuje určitou sociální zásobou vědění nasbíranou zkušenostmi a informacemi, která mu umožňuje „odhadovat“ jednání druhých a víceméně se „přirozeně“ přizpůsobovat těmto interakcím, stejně tak jako to umožňuje těm druhým, kteří touto zásobou disponují také – mluví se o tzv. typizaci, která se také tedy odehrává dvěma směry a která se v interakcích neustále vyjednává (Berger, Luckmann, 1999: kap. 2). Tato tzv. typizační schémata se týkají nejen typizaci lidí, ale také prostředí a událostí (Berger, Luckmann, 1999: 48).

Pohyb v roli je zintenzivňován také tím, že herec musí rozlišovat mezi jednotlivými „typy“ obecenstva – to, jak představuje roli před jedním typem, se může více či méně odlišovat od její prezentace před jiným obecenstvem (Goffman, 1999: 50-52). Jak herec, tak obecenstvo se snaží využít zdroje k tomu, aby „správně“ situaci odhadli a nadefinovali, během samotných interakcí však může dojít k takovým událostem, které naruší dosud ustálené „pohledy“ obou stran, a jedinci se mohou ocitnout v nepříjemných a rozpačitých situacích – tyto pak řeší jedinec často různými „obranými mechanismy“ (Goffman, 1999: 20).<sup>14</sup> Berger a Luckmann taktéž ukazují, že v některých momentech, v souvislosti s proměnou soudobé společnosti, mohou typizační schémata selhat a jedinec musí svůj vzorec chování změnit – například začne-li se ke mně chovat člověk nepřátelsky, začnu ho považovat za nepřítele a tomu přizpůsobím své jednání (Berger, Luckmann, 1999: kap. 2).

Ke každé společenské roli, již člověk hraje, je přiřazena určitá fasáda, která slouží k lepšímu výkladu situace prostřednictvím různých fyzických i symbolických prostředků a

---

<sup>14</sup> O „strategiích“ zvládnutí narušení role/identity viz podrobněji kapitola níže „Obranné mechanismy“.

nástrojů (například jazykové výrazy, gestikulace, oblečení, soubor činností atp.). Autor v této souvislosti upozorňuje, že tato fasáda je velmi často již utvořena a roli přiřazena obecně. Pro herce je velmi obtížné tuto fasádu změnit, nadefinovat jinak, než je obecně očekáváno, což může vyvolat konflikt mezi těmito situacemi (Goffman, 1999: 32-36). Aby jedinec tuto skutečnost zvládl a dokázal se pohybovat ve společnosti, může se mimo jiné uchýlit k tomu, že bude vzbuzovat falešný dojem dokonalé identifikace, přestože vnitřně o ní nebude přesvědčen. Tento úhybný manévr mu umožňuje také skutečnost, že svět herce je rozdělen na dva světy – přední region, v němž se odehrává samotné představení role se všemi očekávanými pravidly a utvořenou fasádou, a zadní region, kde jedinec vystupuje ze své role do „přirozeného“ prostředí vlastních norem, neformálního jazyka a chování a kde si jedinec může „odpočinout“ – tento zadní region by měl zůstat před obecně skryt, neboť odhaluje jedince v jeho „intimnosti“ (Goffman, 1999: kap. 3). Určitý nástin Goffmanovy i Berger-Luckmannovy analýzy role a sociálních interakcí může poskytnout ve zkoumané problematice vodítko, jak nahlížet na roli dobrovolníka v kontextu sociálního prostředí, v němž se každodenně ocitá, a jak toto utváří jeho vztah k dobrovolnické činnosti.

Představovat společenskou roli neznamena pouze splňovat očekávání, jež mají lidé kolem nás, a vykonávat činnosti s tím spojené tak, jak se „normálně“ dělá, třebaže tyto sociální požadavky jsou jednou stranou mince. Velmi významné jsou také potřeby každého individua, které směřují chování jednotlivce tak, aby si našel svoje místo ve společnosti; někdy se cítí jedinec „pohodlně“ vůči určitému aspektu role, v jiné době může být s tímto aspektem „nespokojen“ – ne vždy jsou pro nás naše role přijatelné v celé své šíři a také tohle sebevyjádření a sebezpojetí musí být vyjádřeno (Ruddock, 1969: 18). Určitá disharmonie se může objevit v těch případech, kdy člověk ztělesňuje ve svém životě více rolí. Této problematice se dotýkají také představitelé studií tzv. životní dráhy či životního běhu, již referují, že každá životní etapa, v níž dobrovolník zastává různé role, souvisí s různými činnostmi, povinnostmi a očekáváními a to celkově ovlivňuje, zda se člověk bude věnovat dobrovolnictví (Pospíšilová, 2010b). Z výzkumu Terezy Pospíšilové vyplývá, že těmito milníky v životě dobrovolníků bylo období studia, dětí/rodiny a důchodu (ibidem).

Tam, kde jsou silnější jiné potřeby individua v roli nebo dochází k intenzivnímu tlaku ze strany očekávání okolí, vyvstává u jedince konflikt, jenž se může projevat

v několika podobách. Autoři často upozorňují na situace, v nichž si jednotlivá očekávání, která jsou směřována k jednomu nositeli, protirečí – například když má být dobrovolník empatický, ale zároveň zachovávat nastavený „citový“ odstup od klientů. V prostředí dobrovolnictví může také docházet k situacím, kdy je na dobrovolníky vyvíjen velmi silný tlak ze strany okolí, s nímž se dostávají jednotlivci do interakcí (Jandourek, 2003: kap 3.1; Možný, 2002: 66). V neposlední řadě může dojít k samotnému konfliktu rolí, v nichž se člověk pohybuje – být „neplacený“ dobrovolník nebo „živitel“ rodiny? (Jandourek, 2003: kap. 3.1.; Ruddock, 1969: kap. 1). Tento tlak dříve či později vyvolá u jedince k jinému chování a procesům, které povedou k jeho odstranění, protože jedinec se v této poloze nebude cítit „svůj“ (Ruddock, 1969: kap. 1).

### **2.3.2. Sebepojetí (identita) dobrovolníka**

Identita člověka se utváří v sociálních procesech, stejně jako role, které představujeme. Jakmile je jedna z jejích podob zformována, je vystavena dalšímu působení sociálních vztahů a interakcí, jež zakoušejí její udržitelnost – často ji také svým vlivem utváří (Berger, Luckmann, 1999: 171). V souvislosti s tímto se dotknu pojmů, jako je sebepojetí či sebeschéma (představa o sobě samém), které k identitě odkazují, neboť ji spoluformují (Honneth, 2001). Goffman stejně jako někteří zástupci sociální psychologie hovoří o „sociální identitě“ namísto termínu „sociální status“, která vyjadřuje předjímání, očekávání a požadavky (od tohoto statusu a role s ním svázané) a odlišuje ji od osobní identity, prostřednictvím které se osoba může odlišit od ostatních na základě svébytnosti a kombinaci prvků životního příběhu (Goffman, 2003: passim, Bačová, 2008: 112).

*„Osobní identita jako určité sebevnímání“ (Bačová, 2008: 112)*

Mým záměrem zde není podat komplexní pohled na problematiku identity či sebepojetí, ale spíše se dotknout některých jejích projevů s ohledem na zkoumaný problém.

### 2.3.3. Identita založená na roli dobrovolníka (volunteering role identity)

Model rolové identity představuje spolu s funkční analýzou jeden ze dvou přístupů, jimiž se vysvětlují otázky, jak se dobrovolníci „utvářejí“ a proč dobrovolníci setrvávají v této činnosti. Podle některých autorů, kteří se této problematice věnují, je dobrovolník zpočátku veden primární satisfakcí (pocitem dobra) a základními motivacemi (například někomu pomoci), postupně však tyto počáteční motivace slábnou a u dobrovolníků se buduje to, co se nazývá rolová identita – dochází ke „ztotožnění“ toho, co dělají, s vlastní identitou, k začlenění charakteristik do sebepojetí (Chacón, Vecina, Dávila, 2007).

Teorii rolové identity představují především autoři, kteří vnímají dobrovolnictví šířeji ve smyslu prosociálního chování, což je „*jakýkoli akt chování vykonaný ve prospěch druhého člověka nebo skupiny osob, jako pomáhající chování, jehož cílem je přinést užitek jiným*“ (Slaměník, Janoušek, 2008: 285).

Podle sociálního psychologa Piliavina a jeho kolegů je sebepojetí (identita) člověka výrazem působení mnohých sociálních rolí, které jednotlivci zastávají v procesu sociálních interakcí a očekávání – být dobrovolníkem je jednou z nich (Finkelstein, 2008). Autoři tvrdí, že komplexní náhled na danou problematiku nejlépe vystihuje kombinace obou přístupů, tj. funkční analýzy a rolové identity (Finkelstein, Penner, Branick, 2005).

Podle funkční analýzy jsou pro dobrovolníky motorem individuální motivy a potřeby, které se touto činností sytí – pro stejnou věc tak mohou být dobrovolníci zapálení úplně z různých důvodů, například pro nabytí znalostí a získání pracovních zkušeností nebo pro posílení sociálních vztahů (Finkelstein, Penner, Branick, 2005: 404). Stejně tak se mohou motivy u jednotlivých dobrovolníků měnit v průběhu času (ibidem). Jiní autoři dodávají, že vedle motivů působí na participaci dobrovolníků také zkušenosti, které mají s dobrovolnictvím ostatní rodinní členové (Dovidio et al., 2006: 159). Představitelé přístupu rolové identity souhlasí s tím, že motivy hrají důležitou roli, ale zejména v počátku. Postupem času je vztah k dobrovolnické činnosti veden jinými činiteli, a to jednak samotným očekáváním, respektive vnímáním toho, jak na chování a jednání člověka nazírají důležité lidi kolem, a jednak tzv. rolovou identitou – tj. dobrovolnictví je totiž internalizováno a role dobrovolníka je individuem adoptována jako „část sebe“, jako identita či rolová identita. Čím intenzivnější toto „začlenění“ je, tím je větší předpoklad, že



dobrovolník setrvává v této roli déle (Finkelstein, Penner, Branick, 2005: 405, 414; Dovidio et al., 2006). A je to právě tato identita, která dobrovolníka nadále formuje a ovlivňuje jeho chování vůči okolí – jak budou dobrovolníci, kteří mají zájem si rolovou identitu kultivovat, vystupovat v roli dobrovolníka (Skoglund, 2006: 218; Finkelstein, Penner, Branick, 2005, Finkelstein, 2008). Autoři také zjistili, že vedle určitého procesu internalizace lze rozeznat u aktivních dobrovolníků určité úrovně „vztažení“ do této role. Proto je namístě se neptat, kdo může být dobrovolníkem a kdo ne, ale určovat a zajímat se, který z nich bude angažovanější a oddanější, a s tímto principem pracovat (Finkelstein, Penner, Branick, 2005).

#### **2.3.4. „Zrcadlové já“**

Jedním z dalších teoretických rámců související se sebepojetím člověka, jenž je relevantní pro pochopení role dobrovolníka a jeho vztahu k dobrovolnické činnosti, je symbolický interakcionismus – ten „*se zabývá výkladem lidské společnosti založeným na symbolických významech a interakcí připisovaných objektům a na systému sociálních rolí, je to snaha pochopit každé lidské jednání a rekonstruovat jeho smysl a význam*“ (Hártl, Hártlová, 2000:236, cit. Glügselig, 2005:18). Představitelé tohoto směru, zejména Ch. H. Cooley a J. H. Mead, zdůrazňují význam sociálních interakcí při vytváření „já“, tedy že „já“ je sociální konstrukcí, která se buduje v symbolických a jazykových interakcích s okolím; je jimi ovlivněna a zároveň je ovlivňuje (srov. Glügselig, 2005, Machanová, 2009). S ohledem na tento výklad, který v podstatě tvrdí, že člověk se utváří tím, jak vstupuje do jednotlivých interakcí a vztahů, lze také vnímat dobrovolníka jako individua, jehož sebepojetí se takto definuje.

Charles Horton Cooley jednoduše tvrdí, že jedinec a společnost nejsou dvěma oddělenými fenomény a že myšlenka nezávisle se formujícího ega je iluzí (Jacobs, 2006: 23). Na vzájemný reciproční vztah mezi společností a jedincem, s odkazem na symbolický interakcionismus, se zaměřují také sociologové Jan Stets a Peter Burke, již ve svých studiích ukazují, že tak jak jedinec ovlivňuje utváření společnost tím, že zakládá instituce, sítě či organizace, formuje společnost člověka tím, že ho sdílenými jazyky a významy staví do určité role a sociálních interakcí – je potřeba nahlížet na identitu člověka jako na

fenomén, jenž se pohybuje v sociálním kontextu, kde jsou přítomny také identity ostatních (Stets, Burke, 2005).

Cooley představuje myšlenku, že „já“ je sociálního původu, jež vzniká při styku s ostatními lidmi. To znamená, že identita člověka je formována také tím, jak člověk uchopuje představy a mínění, které o něm zastává jeho okolí – „já“ je určitou reakcí na to, jak ho vnímá okolí a jak k němu přistupuje (Cooley, 1983, Machanová, 2009).<sup>15</sup>

*„Není žádné „já“ bez souvislosti s „tebou“, „ním“, „jimi“...“* (Cooley, 1983:126, překlad vlastní).

Autor hovoří o tzv. „reflektovaném“ (reflected) nebo „zrcadlovém“ (looking-glass) „já“ (self), kdy se v člověku odráží tři výše zmiňované aspekty, zejména pak to, jak jedinec reflektuje postoje druhých lidí a začleňuje tyto aspekty do svého sebeutváření – pohled na sebe sama jsou odrazem zvnitřnělých vnímání, která k nám mají ostatní (Cooley, 1983; Yeung, Martin, 2003). V sociálním prostředí vždy existují „významní druzí“, ať již to jsou rodiče, partneři či určitá sociální skupina, kteří nám jakoby nastavují (sociální) zrcadlo, prostřednictvím něhož může člověk interpretovat to, jaké názory o něm mají tito druzí (Cooley, 1983). Jedinec si vždy představuje, jak ho soudí (vidí) ostatní, ale někteří autoři dodávají, že k tomuto přejímání (zvnitřňování) nedochází slepě, nýbrž přes určité „filtry“ individuálně nastavené (Jacobs, 2006). Tato problematika se projevuje intenzivně u dětí, u nichž je vztah s druhými (především dospělými rodiči) a jeho vliv na sebepojetí silnější (Cooley, 1983).

Podobný význam připisoval sociálním interakcím George Herbert Mead. Jeho přínos spočíval mimo jiné v tom, že se zaměřoval na podstatu těch „druhých“, jejichž postoje člověk přijímá a reflektuje při utváření sebe sama, a zkoumal jejich vliv. Podle Meada se totiž „já“ buduje prostřednictvím zkušeností, které zažívá v sociálních interakcích s těmito druhými (Mead, 1934). V souvislosti s tímto působí na jedince také jejich normy a kulturní vzorce, podle kterých se chová. Tito tzv. zobecnění druzí, jimiž jsou skupiny nebo společnost, jsou klíčové, neboť prostřednictvím jejich názorů se „já“ rozvíjí a také určitým způsobem kontroluje (ibidem).

---

<sup>15</sup> Sebepojetí individua podle autora ovlivňují tyto tři prvky: jak ho vnímají ostatní, jak si člověk toto vnímání ze strany druhých zakomponovává do sebeutváření, a to, jak sebe hodnotí ve smyslu sebeúcty (Cooley, 1983). Podobně Stets a Burke, kteří odkazují na symbolický interakcionismus, tvrdí, že sebepojetí je souhrn toho, jak nahlížíme na sebe my, jaké závěry z toho nahlížení dedukujeme, jak se k nám chovají ostatní, jak sami sebe hodnotíme, naše pocity a přání (Stets, Burke, 2005:5).

Je potřeba zmínit, že vliv těchto koncepcí byl v oblasti sebepojetí výrazný až jedinečný a stále mnoho autorů na ně v současnosti navazuje (nebo je rozšiřuje) (Jacobs, 2006).

### **2.3.5. Vztah dobrovolníka a sociálních skupin**

V různých koncepcích zmíněných výše deklarují autoři vliv druhých (skupin, společnosti) na formování a rozvoj člověka (a také vliv jedince na tyto druhé, skupiny či společnost). Berger a Luckmann tento vliv potvrzují a doplňují předchozí závěry. Tvrdí, že člověk se v procesu socializace dostává do styku s tzv. „významnými druhými“, jedná-li se o konkrétní lidi, či „zobecněnými druhými“, mluvíme-li o skupině či společnosti jako takové, s nimiž se více či méně identifikuje a prostřednictvím kterých se (částečně) identifikuje (Berger, Luckmann, 1999: kap 3).

Přestože se zaměřují primárně na proces socializace jako takové, jejich názory lze aplikovat obecně na „ukotvení“ člověka ve společnosti. Zastávají názor, že pro jedince představuje významné druhé rodina či partner, s nimiž je jedinec „svázan“ celý život (Možný, 2002), přestože hrají nejdůležitější roli během primární socializace. Postupem věku se člověk do určité míry ztotožňuje i se světem jiných lidí, skupin nebo výseku společnosti, byť slaběji než v případě významných druhých.

Berger s Luckmannem dodávají, že vedle toho, že tito druzí nám „stvrzují“ naši realitu (identitu), nám ji také svým způsobem mohou narušit (nestvrdit) v případě, kdy na nás budou mít rozdílný názor – tento nesoulad vyúsťuje v určitou nesoudržnost identity člověka, který je nucen reagovat, tj. změnit své „nastavení“ nebo změnit zdroj tohoto nesouladu. Zcela přirozeně se jeví skutečnost, že nejdůležitější úlohu v tomto „ověřování“ našeho sebepojetí hrají nejbližší, zejména partneři či manželé, kteří vidí náš život celistvě – těmto druhým se svěřujeme se zážitky a díky tomuto sdílení se potvrzuje naše identita (Dudová, Vohlídalová, 2005). A tak, je-li toto nestvrzení komunikováno ze strany těchto významných druhých (manželky, partnera), je daleko silnější a popudlivější a často vyúsťuje ve změnu identity než v případě nesoudržnosti ze strany kolegy v práci – tato

nerovnováha mezi vlivem druhých pak způsobuje to, jak se člověk bude dále chovat a jednat (Berger, Luckmann, 1999: kap 3).<sup>16</sup>

Tato pouta, která se zde utvářejí, jsou důležitá také z toho úhlu pohledu, že formují jedince prostřednictvím sdílených hodnot a norem, jak poznamenávají autoři výše. Určitá „příslušnost“ k sociálním skupinám, tj. sociální identifikace, znamená nejen to, že naše identita je určitým způsobem stvrzena či nestvrzena (viz výše), ale také to, že skrze tuto identifikaci s nějakou skupinou se „díváme“ na svět a posuzujeme ostatní. Z toho pak plyne vnímání odlišnosti mezi vlastní skupinou a jinou, mezi „my“ a „oni“, podle níž člověk jedná a vystupuje vůči okolí – odtud pramení proces utváření stereotypů, předsudků a norem (Hayesová, 2003: 13-15). Prostřednictvím sdílených hodnot si společnost udržuje určitý „pohled“ na svět, co je správné a co není – tento pohled se mění v místě, čase i mezi skupinami (Vágnerová, 1999: kap. 1.3). V souladu s tím pak vyžaduje společnost chování, které reguluje skrze normy a sankce:

*„Za normální bývá považováno to, co je v dané společnosti a kultuře obvyklé... Normou je to, co společenská kritéria jako normální vymezují, obyčejně ve vztahu k tradici.“* (Vágnerová, 1999:9).

Tento model je ale přenositelný také na různé subkulturní systémy, může jít například o různé skupiny a jejich normy (Výrost, Slaměník, 2008: passim). Norma je impuls, který může nabýt rozměrů vnitřního přesvědčení a morálního kritéria, podle kterého člověk jedná a podle kterého je také jedinec ostatními posuzován. V souvislosti se studovaným problémem je důležité říci, že člověk, jenž se podle norem chová, jednak sám zažívá určité uspokojení a pozitivní sebehodnocení, jednak je pozitivně vnímán okolím (druhými); není-li jednání v souladu se společenskými (skupinovými) normami, je člověk vystaven negativním sankcím, které se taktéž odrážejí v sebehodnocení (ibidem). Podobně Goffman tvrdí, že člověk se musí chovat tak, aby splňoval a zachovával určité normy (Goffman, 1999: 109). Je však potřeba rozlišovat mezi normami v tzv. předním regionu, kde herec vystupuje vůči okolí (veřejnosti) a kde se splňují normy sdílené s touto veřejností, a v zadním regionu, kde se normy mohou odlišovat, protože herec je zde z „doslechu“ společnosti (ibidem).

Funkce rodiny (či širšího okolí) jako prostředí pro sebevytváření jedince a budování jeho stability či jednoty (Dudová, Vohlídalová, 2005), tak stále odkazuje k jeho

---

<sup>16</sup> Nicméně je-li takových kolegů (názorů) více, mohou mít podobné účinky (ibidem).

nepostradatelné úloze ve společnosti, přestože se někteří autoři obávali v kontextu moderní (a postmoderní) reorganizace pracovní, ekonomické a kulturní oblasti proměn soukromého života – nových forem partnerského soužití, životních stylů, ztráty intimity a základních (například výchovných či podpůrných) funkcí, oslabení pout atp. (ibidem).

Tyto proměny, které se mohou v určité míře odehrávat na úrovni soukromého života, však nutně nepředpovídají rozpad soukromých vztahů. Zejména funkci opory a podpory bude zřetelná v těchto vztazích, především mezi rodinnými příslušníky – pro rodinu představuje podpora, zvláště emocionální, jednu z důležitých funkcí (Možný, 2002; Dudová, Vohlídalová, 2005; Sýkorová, 1996). Příbuzenský systém může být přirovnáván k záchranné síti, která pomůže jak v každodenním, běžném životě, tak v krizových situacích, kdy se sociální opora rodiny mobilizuje (Buštíková, 1999). Tato záchranná síť může svému členovi poskytnout nejen emocionální podporu (pocit bezpečí, lásky a jistoty, útěchy či zájmu), ale také podporu materiální (finanční, pomoc s domácími pracemi, osobní péčí atp.) a kognitivní (tedy rady a informace) (Sýkorová, 1996:54; Buštíková, 1999:194). V rámci rodinných či příbuzenských sítí se zcela přirozeně vytvářejí silné vazby zvláště mezi partnery a mezi rodiči s dětmi a mezi sourozenci – širší příbuzní se dostávají na okraj pomyslného kruhu reciprocity (Sýkorová, 1996).<sup>17</sup>

Nicméně podpora jedince v jeho různých životních situacích nepřichází pouze ze strany příbuzných, přestože by tento vztah měl být nejdůvěrnější. Lze říci, že člověk si utváří sociální neformální sítě také s lidmi mimo rodinný/příbuzenský kruh, již se podobají demografickými charakteristikami (pohlavím, věkem) nebo kteří jsou se situací obeznámeni – například s přáteli, kolegy v zaměstnání nebo zájmovém kroužku, sousedy... (Sýkorová, 1996; Šolcová, Kebza, 1999). A také tyto vztahy mohou nabývat intenzivních vazeb a stimulovat vzájemné interakce, přičemž tato intenzita je dána například množstvím času, emocionální intenzitou či mírou důvěry (Buštíková, 1999:200).

Frič a Vávra (2012) se zabývají v souvislosti s budování vazeb mimo rámec rodinných a příbuzenských vztahů komunitou a komunitním dobrovolnictvím. Podle nich je člověk ukotven v sociálním prostředí, kde si vytváří vazby s lidmi podobného cítění, kteří nejsou našimi rodiči, dětmi či sourozenci. Tato komunita, přestože prochází různými proměnami, také poskytuje členovi podporu v případě, kdy čelí negativním událostem

---

<sup>17</sup> Je však potřeba si uvědomit, že tato (vzájemná) pomoc nemusí být vždy automatická a neomezená a že existuje značná flexibilita mezi volbou těch příbuzných, s nimiž udržují na základě například sympatií, zájmu či porozumění těsnější vztahy (Sýkorová, 1996: 61).

(Frič, Vávra, 2012). Pod pojmem komunita se nemusí vždy skrývat úzce vymezené lokální či familiární společenství lidí, kteří spolu sdílejí historii, žijí na společném území a vyznačují se vysokým stupněm reciprocit, nýbrž může také představovat společenství lidí, kteří „jen“ sdílejí společný zájem (Frič, Vávra, 2012: 16). Této širší konotaci mohou odpovídat v současnosti například komunity znevýhodněných, sociálně vyloučených, diskriminovaných či zdravotně postižených, které jsou charakteristicky cílem dobrovolnických činností zprostředkovaných organizacemi občanské společnosti (Frič, Vávra, 2012: 9). S těmito komunitami se dobrovolníci propojují a identifikují. Je zřejmé, že v této části kapitoly se dotýkáme toho, co pojmy jako důvěra, vztahy, sítě, normy a reciprocita zastřešuje – o sociálním kapitálu, jenž je udržován a rozvíjen sociálními interakcemi v rámci komunit, sítí, skupin či společností (Sýkora, Matoušek, 2008:2; Pileček, 2010: 65).<sup>18</sup>

### **2.3.6. Negativní tlaky (z okolí) a „sebeobránné strategie“**

V návaznosti na uvedené teorie předchozí části kapitoly, které se dotýkají koncepce společenské role a sebepojetí člověka v kontextu sociálního prostředí, se u některých z výše uvedených autorů také objevují myšlenky, které souvisejí s narušováním role a identity. V této části kapitoly bych čtenáře ráda seznámila s určitým rámcem tohoto jevu, který se taktéž odráží ve zkoumané problematice.<sup>19</sup>

Této tematicky zaměřené oblasti se věnoval mimo jiné sociolog Erving Goffman zejména ve svých studiích *Všichni hrajeme divadlo* a *Stigma*, jenž přišel s několika základními myšlenkami a koncepcemi. V důsledku nečekaných událostí či incidentů může dojít k narušení prezentace jedince před obecnstvem (v předním regionu), které přiměje jedince k využití nejrůznějších metod k vyřešení situace (Šubrt, 2001: 245). Autor v těchto případech, kdy se člověk stejně jako obecnstvo může ocitnout v rozpačitých, diskreditujících či konfliktních situacích, hovoří o dvojích strategiích, které lze užít –

---

<sup>18</sup> Problematika sociálního kapitálu je tématem pro samostatný výzkum, zde jsem pouze chtěla poukázat na vztahovou souvislost.

<sup>19</sup> S ohledem na řešerši zdrojů, které se danou problematikou zabývají, je nezbytné říci, že téma zvládání narušení identity a obranných mechanismů je předmětem zkoumání především oboru psychologie, který podává výklad výlučně z pohledu psychických procesů a fyziologických proměn, což není pro naše cíle účelné. V souvislosti s tím vycházím zejména ze studií některých (sociologických) autorů, již se problematice věnují a jejichž koncepce lze aplikovat na zkoumaný problém diplomové práce.

záleží na tom, kdo tento akt činí. Využívá-li sám jednotlivec metody, aby ochránil vlastní definici situace, jedná se o tzv. obranné mechanismy, naproti tomu jednání dalšího účastníka interakce, jenž se snaží podpořit „zdiskreditovaného“ jedince, vnímá Goffman jako ochranné mechanismy (Goffman, 1999: 20).

Autor představuje nejrůznější techniky, více či méně konkrétní, jimiž reaguje na narušení situace a které by měly vést ke stabilizaci prezentace a dojmů před okolím.

*„Cílem obranných reakcí je obnovení, resp. uchování psychické pohody a rovnováhy“*  
(Vágnerová, 1999: 19)

Mezi obranné strategie patří například zachování tzv. (dramaturgické) kázně, při níž musí člověk, přestože je zcela ponořen do své role, udržovat určitou emocionální distanci, aby mohl „objektivně“ nazírat na situaci a řešit nečekané události (nebo je předvídat) (Goffman, 1999: 210); či být obezřetný a opatrný v tom, kam až může nechat vstoupit okolí do našeho „života“ (Goffman, 1999: 211-212). Může jít ale také o „minimalistické“ projevy obran, jako je například pomlouvání či kritika těch jedinců, již narušení způsobili, s blízkými osobami v zadním regionu (Goffman, 1999: passim). Z pohledu ochranného přístupu popisuje techniku, kdy například někteří účastníci z okolí zabrání nepovolanému individu u vstup do zadního regionu, do prostoru intimity, nebo kdy se mohou podílet s hercem na utajování některých praktik před okolním světem (Goffman, 1999: passim).

Zcela specificky řeší autor narušení identity a reakce na tyto tlaky prostřednictvím konceptu „stigma“.<sup>20</sup> Člověk se stává stigmatizovaným v případě, kdy se nežádaně odlišuje od toho, co okolí očekávalo, od toho, co je normální a podléhá normě (Goffman, 2003: 12-14). V důsledku toho je jedinec vystaven takovým situacím, které ho nutí jednat v budoucnosti tak, aby toto stigma případně skryl. Především skupina stejně stigmatizovaných, tedy tzv. našinců, kteří sdílejí podobné životní situace, nebo lidí, již v prostředí stigmatizovaných dlouhodobě působí (například zaměstnanci), jsou ti „zasvěcení a soucitní“, kteří jedince nevystavují těmto nepříjemným situacím (Goffman, 2003: 30-32, 41-44).

---

<sup>20</sup> Přestože autor pojímá stigma, jež chápe jako atribut silně diskreditující (Goffman, 2003: 11), na určitý vzorec osoby a životní situace, typicky například na handicapovaného či AIDS nakaženého člověka, domnívám se, že některé jeho poznatky lze symbolicky přenést na prostředí dobrovolníka, jenž se může také setkat s reakcí okolí, které na něj může nahlížet jako na „nenormálního“.

Autor poukazuje na to, že konfrontace v důsledku stigmatu se projevuje zvláště během konverzace v sociálních interakcích, do nichž vstupuje „nenormální“ člověk s jedinci „normálními“ (ibidem). S ohledem na to vnímá jako jednu z technik obrany kontrolu informací:

*„Dát či nedat najevo, říci či neříci, přiznat či nepřiznat, lhát či nelhat, a v každém jednotlivém případě: komu, jak, kdy a kde“ (Goffman, 2003: 54).*

Jedinec tak může pomocí regulace údajů, které se „vady“ týkají, předstírat – někdy jde o předstírání zejména během interakcí s cizími lidmi ve veřejném životě, v některých případech jsou stigmata skryta natolik, že vystupují pouze v interakci s blízkými osobami (Goffman, 2003: 68).<sup>21</sup> Vedle určitého maskování skutečné identity jedince se může stigmatizující uchýlit k takové technice kontroly informací, že si svůj svět rozdělí na ty, jimž budou utajovat vše, a ty, s nimiž budou sdílet události (a od nichž budou očekávat pomoc); v neposlední řadě může předejít tomu všemu a svou pravou identitu odhalit (Goffman, 2003: 112, 117-119). Podobně mluví o způsobech předávání informací socioložka Kathy Charmaz, která se taktéž věnuje formování identity (chronicky nemocných jedinců). Zjistila, že způsoby, jak se jedinci vyrovnávají s vlastní identitou a jak ji prezentují okolí, jsou dvojí: jednak mohou toto „stigma“ ukrývat před okolím a vyhýbat se jeho odhalení, nebo se naproti tomu se svou nemocí svěřit; téměř vždy se člověk rozhoduje podle toho, zda má pocit, že ztratí mezi známými a ve společnosti status, anebo že ho okolí odsoudí (Charmaz, 1991: kap 5,6; 1983). V každém případě zde jde opět o vzorec chování, kdy se jedinci rozhodují, jaké informace sdělit, jakým způsobem, komu atp.

Stejně tak u Bergera a Luckmanna lze najít myšlenky, v nichž se odráží určité narušení a způsoby řešení těchto událostí. Autoři poukazují na to, že jedinec si v každodenním životě osvojuje určitý přístup k realitě, jenž je založen na opakujících se a standardních vzorcích jednání a vystupování jedince a okolí v sociálních interakcích – jde o tzv. typizační schémata, která se člověk naučí a která ovlivňují jeho chování vůči ostatním (Berger, Luckmann, 1999: 36). Podobně ti druzí, s nimiž jednám, mají zase svá typizační schémata. V každodenním styku spolu obě síly „typizačního“ chování neustále „vyjednávají“, jak tvrdí autoři (ibidem), a dochází k jejich potvrzování – proto se stává, že

---

<sup>21</sup> Čím více se ale člověk sblíží s jinými (neznámými) lidmi, tím je jasnější, že se o sobě dozví něco diskreditujícího.



člověk, vyhodnotí-li, že jednání protistrany je jiné, než se domníval, změní své chování a typizační schéma. K tomuto narušení může dojít ze strany jedince i druhých. Autoři to ukazují na příkladu, kdy jedinec prozře, že ten druhý se nechová odtažitě, protože by byl například cizí, nýbrž protože je arogantní – na tohle narušení reaguje jedinec změnou vzorce chování (Berger, Luckmann, 1999: 34-39).

V teoretické části práce jsem se snažila nastínit základní koncepty odkazující ke vztahu dobrovolníka ke své dobrovolnické činnosti, jenž se projevuje zejména skrze aspekty role a sebepojetí dobrovolníka ukotveného v sociálním prostředí, s nímž probíhá neustálá interakce. V následující části se zaměřuji na ocenění Křesadlo, které představuje nedílnou součást pohledu na výzkumnou problematiku.

### 3. Křesadlo

**Cílem udělování ceny Křesadlo je ocenit dobrovolníky, zviditelnit dobrovolnictví, neziskový sektor a vzbudit v lidech zájem o dobrovolnou činnost i respekt k těm, kteří ji vykonávají.**

**Hestia, o. s.**



**Od roku 2001**, kdy Arlene Schindler, dlouholetá propagátorka dobrovolnictví v USA, přišla na mezinárodní konferenci v Kroměříži s myšlenkou veřejně oceňovat ty, kteří pomáhají druhým, bylo rozdáno dobrovolníkům přes **350** křesadel s tím, že ročně může být uděleno 10 cen v každém kraji, regionu či městě (hest.cz): „... *proč prostě nepředáváme ceny dobrovolníkům...*“, řekla Arlene Schindler zástupcům občanského sdružení a národního dobrovolnického centra Hestia, již organizují každoroční anabázi udělování ceny Křesadla a kteří se dlouhodobě a významně v problematice dobrovolnictví angažují (Rozhovor, 2012).<sup>22</sup> Je zřejmé, že tento nápad byl úzce zarámován Mezinárodním rokem dobrovolnictví, jímž byl vyhlášen právě rok 2001 (Tošner, 2012).

Pro zástupce sdružení Hestia znamená ocenění způsob, jak vyjádřit poděkování a respekt lidem, kteří tu jsou pro druhé. Nejen to, doktor Jiří Tošner, jeden z koordinátorů a ambassadorů ceny Křesadlo, dodává, že je potřeba docenit ty, kteří otevírají svá srdce potřebným, zvláště v této (post)moderní době plné konzumních a sobeckých hodnot – takovou snahu je potřeba ocenit (Rozhovor, 2012). Výstižně pak deklaruje hodnotu dobrovolníků generální tajemník OSN Koffi Annan při zahájení Mezinárodního roku dobrovolnictví:

*„Dobrovolníci jsou odvážní lidé a jsou ochotni se za něco postavit. Jsou ochotni zasvětit své ruce, svou mysl a především svá srdce službě ostatním. Tím přinášejí lidem naději a dodávají jim sílu k překonávání jejich slabostí. Odměnou za to jim je vědomí, že jejich činnost má skutečný význam. Jejich odvaha a odhodlání by měly být pro nás pro všechny inspirací k činům.*

*Dobrovolníci mohou transformovat naši společnost ku prospěchu svých spoluobčanů. Aby se tak stalo, společnost musí považovat dobrovolnou činnost za významnou hodnotu a podporovat působení dobrovolníků doma i v zahraničí.“*

---

<sup>22</sup> Rozhovor s doktorem Jiřím Tošnerem proběhl dne 1. 11. 2012.

(Z poselství generálního tajemníka OSN Koffiho Annana k zahájení Mezinárodního roku dobrovolníků – 2001, [www.hest.cz](http://www.hest.cz))

S ohledem na to vnímá Tošner velice pozitivně, že více méně každým rokem stoupá počet nominovaných i oceněných (Tab. 5).

**Tabulka 5: Vývoj počtu oceněných dobrovolníků v období 2001-2011 (v osobách)**

2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
14	31	40	41	50	53	45	61	37	52	65

Zdroj: Vlastní zpracování, 2012.

Pro rok 2011 dosáhl počet 65 „křesadelníků“, oceněných například v oblasti Praha, Liberec, Roudnice nad Labem, Olomouc či Vysočina (Tošner, 2012). Tuto pomoc pak symbolicky vyjadřuje právě křesadlo, které se kdysi používalo k založení ohně – stejně tak jako oheň i dobrovolnictví je službou pro druhé a má vykřesat jiskry lidství. Vedle kulturního a společenského rozvoje ocenění jako takového zaznamenalo proměnu právě i samotné vyobrazení a technické provedení křesadla – od prvotní inspirace v pohádkách H. Ch. Andersena, kterou „ztělesnili“ studenti umělecko-průmyslové školy do podoby dřevěného zapalovače (Obr. 1), se od roku 2003, kdy s touto myšlenkou kontaktoval Hestii jeden z oceněných dobrovolníků, začalo zobrazovat skutečné křesadlo, které je spojeno s tradicí keltských a slovanských národů (ibidem) (Obr. 2).

**Obrázek 1: Křesadlo v podobě dřevěného zapalovače (využívané v roce 2001 a 2002)**



Zdroj: Tošner, 2012.

**Obrázek 2: „Novodobější“ křesadlo spojené s tradicí keltských a slovanských národů (využívané od roku 2003)**



Zdroj: Tošner, 2012.

Podle dostupných stanov a pravidel, může být oceněn občan, který vykonává dobrovolnou činnost v místě, kde bude cena udělována. Tímto nominovaným může být jak formální dobrovolník, který pomáhá organizaci občanského sektoru, tak i neformální typ dobrovolníka, který svojí aktivitou přispívá k rozvoji komunity či obce (Statut, 2012). Přestože je nominace otevřena oběma typům dobrovolníků a komise zásadně nerozhoduje podle tohoto kritéria, podle dosavadních zkušeností sdružení Hestia jsou oceňováni téměř vždy dobrovolníci formální (Rozhovor, 2012). K podobnému úkazu dochází také v případě těch, kteří mohou dobrovolníky nominovat – v porovnání s počtem fyzických osob (občanů) jsou navrhovateli zejména právnické osoby, tj. obvykle OOS – k tomuto nepoměru dochází také především proto, že komunikace s OOS je podstatně snadnější na základě dostupných kontaktů a „neziskových“ mediálních kanálů, než celostátně a regionálně informovat občany (v této problematice se také odráží finanční situace organizování křesadla, respektive nízký rozpočet určený pro mediální kampaň) (Rozhovor, 2012). Podle Tošnera tento jev také souvisí s výše uvedeným – že je více nominovaných (a také oceňovaných) formálních dobrovolníků, kteří jsou podpořeni svou vlastní organizací (Rozhovor, 2012).

Komise, která je složena ze zástupců neziskových organizací, kraje, regionu, města či městské části, médií a komerčních firem v počtu mezi 7-11 lidmi, pak vybírá jednotlivce podle mnohých kritérií; ve statutu se uvádí, že se může rozhodovat například podle délky

dobrovolnictví, výjimečnosti oblasti nebo povahy činnosti (pomoc zajímavým skupinám, s netradičním nápadem...) či podle celkového přínosu pro organizaci, komunitu či společnost (Statut, 2012) – s ohledem na to se apeluje, aby tyto přednosti či vlastnosti navrhovatelé důsledně popsali v dokumentu (Výzva, 2012).

Křesadlo se každoročně vyhlašuje jak pro Prahu, tak pro ostatní regiony, s nimiž sdružení Hestia uzavírá dohodu o vzájemných povinnostech, v níž se regiony zavazují nejen informovat o přípravě a realizaci projektu Křesadlo, tj. například o výběru komise, oceněných a průběhu, nýbrž také k zachování „dobrého jména“ ceny Křesadlo (Dohoda, 2012). Součástí smlouvy je také doporučený harmonogram s realizací a finalizací projektu, který počítá až se sedmiměsíční dobou přípravy – podle názoru Tošnera závisí konkrétní podoba na možnostech a situaci jednotlivých regionů (Rozhovor, 2012). Za poslední rok 2011 se křesadlo udělovalo v Liberci, Roudnici nad Labem, Olomouci, na Vysočině, v Ústí nad Labem, Karlových Varech, Vsetíně, Náchodě, Hradci Králové a Jindřichově Hradci (Statut, 2012).

Do budoucnosti bude velkou výzvou nadále motivovat navrhovatele, kteří mohou touto cestou přispět k ocenění a šíření myšlenky dobrovolnictví, a tím stimulovat samotné dobrovolníky. V souvislosti s tímto artikuluje v rozhovoru doktor Tošner základní problém, který se dotýká celého nastavení a medializace projektu – zůstat při spolupráci s regiony v komunitní rovině, která znamená jakýsi „rodinný“ charakter projektu a blízkost lidí navzájem, nebo začít s budováním pevného rámce a formálně vytvořené struktury spolupráce, která by sice dosáhla celostátní medializace a účasti, avšak pravděpodobně za cenu ztráty důvěrných a komunitních vazeb? To je aktuálně pro Hestii otázka k řešení.

### Obraz ceny Křesadla v médiích<sup>23</sup>

Problematika medializace a tzv. „public relations“ nastínil výše Tošner – v současnosti jsou manažeři projektu postaveni před zásadní otázku, zda dát přednost lepší mediální viditelnosti projektu a získat například celostátního partnera, který projekt zaštití, nebo zachovat komunitní ráz spolupráce, který ze své podstaty odolává vytvoření byrokratického, finančně náročnějšího a formálnějšího „moloču“ (tak jako v prvním případě) (Rozhovor, 2012).

---

<sup>23</sup> Mým cílem zde není podat vyčerpávající analýzu mediálního obrazu ocenění – tento výzkumný pohled je charakteristický spíše pro mediální či obsahovou analýzu. Záměrem je spíše představit prvotní pohled na Křesadlo v internetovém mediálním světě, s nímž se čtenář může setkat.

Ale jaká je propagace Křesadla v médiích v současné době?

Sami organizátoři tvrdí, že se často setkávají s intenzivnější propagací v místních médiích daného regionu, kde se Křesadlo uděluje – především pak v regionálním tisku a prostřednictvím informačních letáků a plakátů (Rozhovor, 2012). V mediálních kanálech se cena Křesadlo propaguje zejména na internetových stránkách sdružení Hestia – zde jsou uvedeny podrobné informace o symbolice ceny, metodické pokyny a písemné i vizuální záznamy ze slavnostního večera předávání ocenění; nebo jejich „dceřině“ platformě Dobrovolník.cz, kde se uvádějí spíše krátké články o tom, v jakém městě se ceny předávaly a kdo Křesadlo získal.<sup>24</sup>

Vedle této propagace se další forma medializace ocenění váže ke dvěma skupinám – k samotným regionálním organizátorům předávání Křesadla (OOS) a partnerům, kteří tento projekt podporují (městské části, firmy). Z větší části se způsob propagace u obou skupin zvláště nemění: v mnoha případech stručně popisují základní informace a metodiku projektu, při jejichž tvorbě vycházejí z informačních materiálů sdružení Hestia nebo přímo odkazují na jejich internetové stránky, a dále se blíže zaměřují, zejména organizátoři, na jednotlivé dobrovolníky, kteří byli oceněni v rámci regionu (v jejich příbězích často shrnují základní informace o jejich dobrovolnické činnosti). Ve všech případech jsou informace „oživeny“ fotografiemi oceněných či významných osobností z regionu, které se události účastnily. V příloze přikládám příklad takové propagace (Příloha 2).

Jedním z dalších mediálních kanálů jsou místní deníky regionů, v nichž se Křesadlo uděluje – například karlovarský, liberecký, náchodský, pelhřimovský, ústecký, strakonický deník... Ty, v porovnání s celostátními periodiky, věnují vždy minimálně jeden článek v daném čísle časopisu (v měsíci, kdy je cena udělována). Informují o tom, jakým způsobem proběhl slavnostní večer, kdo se této akce zúčastnil a kdo získal ocenění. Ovšem i v těchto případech jsou tiskové zprávy či oznámení strohá a chybí zde jakási přidaná hodnota vedle základních informací „kdo, kde, kdy“, jež by pojala Křesadlo hlouběji a dotkla se přitom například dobrovolnictví v širším rozsahu. Tisk celostátního dosahu, vezmeme-li v úvahu jeho internetovou verzi – např. idnes.cz, novinky.cz, aktuálně.cz, lidovky.cz, ihned.cz atp., se problematiky Křesadla nedotýká. Čtenář si může vyhledat

---

<sup>24</sup> Dostupné z: <<http://www.hestia.cz/hestia/dobrovolnicka-cena-kresadlo>> a <http://www.dobrovolnik.cz/novinky/liberecke-kresadlo> [cit. 5.11.2012].

články týkající se dobrovolnictví obecně, ale žádný z nich neodkazuje konkrétně k této ceně.<sup>25</sup>

Co se týče televizního či rozhlasového vysílání, významným zástupcem jsou některé regionální sekce Českého rozhlasu, jež vysílají příspěvky týkající se udělení Křesadla v kraji a v některých případech se dotýkají obecné problematiky dobrovolnictví u nás a v zahraničí.<sup>26</sup> V televizních relacích existuje mnoho dokumentů o dobrovolnictví jako takovém, specificky o Křesadlu bylo natočeno v posledních letech video pod záštitou Nadačního fondu Veolia, jenž projekt podporuje, a Hestie – ve videu je sestříhán záznam ze slavnostního večera „Obyčejný koncert pro neobyčejné lidi“, který se uskutečnil v Praze v listopadu 2011 v rámci Evropského roku dobrovolnictví.<sup>27</sup>

Na základě prvotního seznámení s problematikou medializace ocenění lze říci, že přestože existují zdroje, které Křesadlo komunikují, jde velmi často o případy, v nichž se redaktoři/novináři dotýkají základních informací, tj. o tom, co cena znamená, o místě konání a seznamu oceněných. Hlubší myšlenky či odkazy, které by tuto problematiku obohatily a více přispívaly k ukotvení oceňování dobrovolníků v českém prostředí, jsem v těchto mediálních kanálech postrádala.

---

<sup>25</sup> Články jsem vyhledávala na internetu, tj. v online verzích tisku nebo na internetových serverech (centrum.cz, google.cz), neboť se domnívám, že internetové zpravodajství je v současné době významným zdrojem informací. S ohledem na to byly také dostupné zdroje, které pocházely ze starších období (například rok 2010, 2011). V první fázi jsem vyhledávala podle klíčového slova „dobrovolnictví“, „dobrovolníci“ a zkoumala, zda odkazují ke Křesadlu. V druhé fázi jsem hledala specificky „křesadlo“, „ocenění dobrovolníka“, atp.

<sup>26</sup> Např. Český rozhlas Sever. Dostupné z:

<[http://www.rozhlas.cz/sever/informacezeseveru/\\_zprava/cena-kresadlo-oceneni-pro-dobrovolniky-ceka-na-vase-nominace--821913](http://www.rozhlas.cz/sever/informacezeseveru/_zprava/cena-kresadlo-oceneni-pro-dobrovolniky-ceka-na-vase-nominace--821913)> [cit. dne 6.11.2012].

<sup>27</sup> Dostupné z: <<http://www.ulozto.cz/120544840/kresadlo-10-let-predavani-ceny-wmv>> [cit. dne 6.11.2012].

## 4. Metodologie

Ve svém kvalitativním výzkumu jsem jako výzkumnou strategii zvolila zakotvenou teorii, a to z toho důvodu, že umožňuje badateli specificky se zaměřit na výzkumný problém prostřednictvím jejích charakteristických rysů či postupů, které jsou pro ni ojedinělé v porovnání s ostatními kvalitativními výzkumnými designy.<sup>28</sup>

Předně jde o přístup, kdy badatel veden systematicky danými postupy vytvoří zakotvenou teorii o zkoumaném problému – teorii, která vychází z dat (Glaser, Strauss, 1967; Strauss, Corbinová, 1999). Kathy Charmaz, již se v diplomové práci také inspiroji a jež rozvíjí konstruktivistickou verzi zakotvené teorie, dodává, že „...strategie zakotvené teorie obsahují systematické, ale stále flexibilní návody, jak sbírat a analyzovat kvalitativní data, abychom vytvořili teorii 'zakotvenou' v samotných datech“ (Charmaz, 2006: 2). V této metodě jsem tedy nepostupovala tak, že bych si na začátku výzkumu stanovila teorii (na základě teoretických předpokladů získaných z dosavadní literatury nebo výzkumů), již bych následně ověřovala, ale naopak jsem začala tím, že jsem si stanovila daný výzkumný jev, z jehož intenzivního zkoumání se postupně teorie vytvořila. Jde o „revoluční“ princip v protikladu k některým ostatním výzkumným metodám, které naopak staví na předem postavených a teoreticky vymezených předpokladech, které se následně daty ověřují.

*„Zakotvená teorie je teorie induktivně odvozená ze zkoumání jevu, který reprezentuje. To znamená, že je odhalena, vytvořena a prozatímně ověřena systematickým shromažďováním údajů o zkoumaném jevu a analýzou těchto údajů. Proto se shromažďování údajů, jejich analýza a teorie vzájemně doplňují.“ (Strauss, Corbinová, 1999: 15).*

Zakotvená teorie je v souvislosti s výše uvedeným odlišná od některých designů také v tom, že „požaduje“ zachovat odstup od již definovaných a zastávaných teoretických předpokladů a pravidel, sepsaných jinými autory a v jiných výzkumech – apeluje se, aby badatel nebyl zatížen předpoklady a znalostmi o zkoumaném problému, čímž dosáhne větší

---

<sup>28</sup> Zakotvená teorie je metoda, kterou vyvinuli v 60. letech dva američtí sociologové: Anselm Strauss a Barney Glaser, vedeni touhou zbavit kvalitativní výzkum stigma subjektivismu a zároveň zbavit kvantitativního výzkumu neschopnosti vytvářet nové teorie. V průběhu vývoje se začaly zcela přirozeně objevovat různé verze zakotvené teorie, které se mohou lišit nejen v náhledu na smysl této metody, ale také v praktickém ohledu, například v postupu kódování a odhalování souvislostí (srov. Charmaz, 2006: 2-8; Švaříček, Šed'ová a kol., 2007: 84).



otevřenosti vůči všem relevantním jevům, které se v souvislosti s problémem vynoří a které by mohly být jinak přehlédnuty (Charmaz, 2006: passim, Švaříček, Šed'ová a kol., 2007: 86-87).

Jde také o metodu, jak je naznačeno výše, jež důrazně stojí na souběhu sběru dat, analýzy a vytváření teorie, čímž se udržuje shoda mezi teorií a pozorováním (daty), tedy to, že teorie je neustále budována a ovlivněna daty, z nichž vychází (Strauss, Glaser, 1967: 43). Nejde o lineární proces, ale cirkularitu a paralelnost jednotlivých fází – přehledný model postupu nastiňuje Kathy Charmaz ve své knize *Constructing Grounded Theory* (Charmaz, 2006: 10-12)(Příloha 3).

Samotný proces analýzy je základním stavebním kamenem, který stojí na principu precizního kódování<sup>29</sup> a konstantní komparace, jednoho z dalších základních principů grounded theory, čímž dochází k vynořování relevantních (klíčových) konceptů a kategorií (core categories), které se navzájem porovnávají – tím se odhalují vzájemné vztahy, pravidelnosti a odlišnosti, jenž vytváří analytické jádro teorie... *“the core of the emerging theory”* (Glaser, Strauss, 1967: 40, 70).

Přes toto pevné zakotvení v datech směřuje zároveň strategie kódování k určité rovině abstrakce a nezabředává v hustém popisu charakteristickém například pro etnografii – tím podporuje její zobecnitelnost a reprodukovatelnost (Švaříček, Šed'ová a kol., 2007).

## Metody sběru dat a jejich přepis

V souvislosti s povahou výzkumné otázky, která si vyžaduje využít nástroje kvalitativnímu výzkumu, jsem zvolila jako základní techniku sběru dat hloubkový polostrukturovaný rozhovor. Tento typ metody sběru dat je vhodný především z toho důvodu, že vytváří oproti pevně standardizovaným technikám (kvantitativního) výzkumu otevřený a flexibilní prostor během interakce mezi tazatelem a informátorem, jenž umožňuje přizpůsobit proces konkrétním potřebám badatele a změnám – tedy udržet linii rozhovoru a zároveň poskytnout respondentovi prostor pro vlastní náhled – a hlubší vhled do problematiky (Hendl, 2005: 164-175). Jde o nástroj kvalitativního výzkumu,

---

<sup>29</sup> V konkrétních postupech se zakladatelé nebo současní autoři rozcházejí – více viz analýzy dat této kapitoly.

prostřednictvím jehož jsem se mohla soustředit na porozumění a interpretaci situací a událostí z pohledu respondentů.

*„Prostřednictvím hloubkového rozhovoru jsou tedy zkoumáni členové určitého prostředí, určité specifické sociální skupiny s cílem získat stejné pochopení jednání událostí, jakým disponují členové dané skupiny.“* (Švaříček, Šed'ová a kol., 2007: 159)

Polostrukturovaný hloubkový rozhovor stojí na principu, kdy si badatel vytvoří určitou „osnovu“ rozhovoru, respektive oblastí různých témat, prostřednictvím kterých lze zkoumat stanovené výzkumné otázky či podotázky (Hendl, 2005: 174-175; Švaříček, Šed'ová a kol., 2007: kap. 5.2). Vzhledem k tomu jsem si sestavila na začátku výzkumu baterii základních témat, jejichž prostřednictvím jsem získala data sytící výzkumné otázky.

V rozhovoru jsem se zaměřila především na tyto oblasti témat<sup>30</sup>:

- Příběh dobrovolníka – náhled na vlastní vztah k dobrovolnické činnosti, na vlastní roli dobrovolníka

- Zjišťovala jsem, co pro informátora dobrovolnictví znamená, jakým způsobem si ho nastavuje a jak k němu přistupuje. Jak byl prvotní impuls k dobrovolnictví? Jak ho dobrovolnictví poznamenává? Jaké zkušenosti se k němu vážou? Kde si dobrovolník staví hlavní milníky příběhu?

- Prizma tento přístup jsem mohla zkoumat, jak a kde si dobrovolník klade meze, jak si je staví a co tyto meze vlastně tvoří – jak se vyznačuje dobrovolnictví u jednotlivých informátorů prizma časové a obsahové vyhraničení této aktivity? Jak moc si nechávají dobrovolníci „vlézt dobrovolnictví pod kůži“?

- Přístup k dobrovolnictví a roli dobrovolníka ze strany okolí, které je „vně“ organizace občanského sektoru, u níž dobrovolník vykonává aktivitu – například ze strany rodiny, přátel, sousedů, dětí... – a přístup k dobrovolníkovi ze strany klientů a vedení

---

<sup>30</sup> Zde bych chtěla upozornit na to, že původní základní tematickou otázkou diplomového projektu bylo zjistit, zda se dobrovolnictví stává určitou společenskou normou prizma interpretaci přístupu a reakcí okolí k dobrovolníkovi z pohledu dobrovolníka. Nicméně první analytické závěry ukázaly, že tento koncept nebyl tak bohatý a nosný ve výpovědích a nebyl v rozhovorech zažíván tak, jako je právě otázka budování vztahu dobrovolníka ke své dobrovolnické činnosti a vytváření jeho role – s ohledem na to jsem posunula výzkumnou problematiku diplomové práce k novému tématu. Nicméně zůstává jednou z dalších kategorií: Dobrovolnictví jako společenská norma.

v neziskové organizaci, kteří jsou součástí tohoto dobrovolnického světa, z pohledu dobrovolníka

- Jak dobrovolníci vnímají přístup vnějšího okolí k dobrovolnictví? Jak se prostřednictvím tohoto přístupu vnímají, případně utvářejí? Problematika se dotýká konceptu „druhých“ a sebe-formování skrze „tyto druhé“. Jak to dobrovolníci interpretují a jak na to reagují?

- Prostřednictvím negativních a pozitivních zkušeností s reakcemi okolí jsem mohla lépe zjistit, v jakých situacích se informátoři potýkali s narušováním jejich nějakým způsobem nastavených mezí či podmínek, jakým způsobem a jak na to reagovali. Jak tohle narušení reflektovali? Vytvářeli si informátoři nějaké strategie, jimiž by se „bránili“?

- Křesadlo

- Vytváření role dobrovolníka a strategie udržování jejich mezí je nutné postavit do souvislosti s tím, že respondenti jsou držiteli ocenění Křesadlo. Má skutečnost, že je dobrovolník držitelem tohoto titulu, nějaký dopad na vytváření a udržování jeho mezí? Jak mění tato cena přístup okolí? Jaký význam má Křesadlo pro informátory?

- Strategie komunikace dobrovolnictví

- Tato oblast vyjadřuje způsob, jak dobrovolníci „představují“ sami sebe a dobrovolnictví okolí (jak o tom mluví), jakým způsobem předávají tento obraz ostatním sociálním skupinám v okolí (co říkají), do jakého prostředí tento obraz přenáší a kde je dobrovolnictví spíše tabu (s kým o tom mluví a nemluví) atp. Zde se jedná také o problematiku toho, jak dobrovolníci vnímají svoji roli v osvětě či edukaci, která se strategie komunikace dotýká.

- Jak se liší strategie komunikace v kontextu různých sociálních prostředí či skupiny?

Průběh rozhovoru a konkrétní otázky jsem vždy přizpůsobovala povaze informátorů a jejich příběhů, prostředí a získaným znalostem. Na začátku výzkumu, během počáteční fáze sběru dat a analýzy, byla osnova širší a volnější, čímž jsem vytvořila otevřený prostor pro interpretaci zkušeností respondentů s problematikou – tento přístup mi umožnil nejen získat data o všech relevantních tématech, jenž byly primárně nastaveny v baterii základních témat, nýbrž také zahrnout nové podněty, které zdůrazňovali v rozhovorech informátoři. Na základě analýzy jsem získala základní kategorie, které tvoří analytickou

kostru příběhu – s ohledem na to jsem v průběhu a ke konci fáze sběru dat a analýzy kladla především otázky, které sytily základní kategorie tak, abych získala další data pro komparaci.

Rozhovory s informátory jsem zaznamenávala na diktafon a následně přepisovala tak, abych zachovala verbální i neverbální projevy respondentů, které jsem považovala za relevantní součást projevu. Touto formou komentované transkripce jsem mohla udržet „atmosféru“ rozhovoru zejména v těch úsecích, které byly informátory intenzivně vnímány (Hendl, 2005: 208). Na začátku každého rozhovoru jsem dotazovaného seznámila s účelem projektu a ubezpečila ho o důvěrnosti. V diktafonu je taktéž uchován souhlas informátorů s poskytnutím rozhovoru a jeho využitím pro vědecké účely.

### Výběr vzorku

V rámci svého výzkumu bylo zacílení výběru vzorku vedeno logikou intenzivního vzorkování ve vztahu k výzkumné otázce, neboť se ve své práci zaměřuji výlučně na dobrovolníky, již jsou držitelé ocenění Křesadlo (Hendl, 2005:154; Švaříček, Šed'ová a kol, 2007: 74-75). V počáteční fázi výzkumu byl tedy výběr podmíněn rozhodnutím o exkluzivitě dobrovolníků. Důvodem k této volbě byla dvě kritéria: předně lze předpokládat, že vztah dobrovolníka ke své dobrovolnické činnosti se u držitelů ocenění projevuje intenzivněji a jejich procesy vytváření a udržování role lze v jejich situacích a interakcích citlivěji vnímat; za druhé je ocenění dobrovolníka normotvornou událostí, neboť tím vyjadřuje, že se jedná o dobrovolníka roku, někoho, kdo by měl ztělesňovat ideální typ dobrovolníka – tento aspekt pak ovlivňuje proces vytváření identity dobrovolníka, který se může odrazit v jeho vztahu k vykonávané činnosti. Na základě těchto skutečností jsem zacílila výběr respondentů na držitele ocenění Křesadlo.

V dalších fázích výzkumu a pořizování vzorku, stále zaměřený na držitele Křesadla, jsem se inspirovala strategií teoretického výběru charakteristickou pro zakotvenou teorii. Cílem této strategie je přistupovat ke vzorku tak, že na začátku sběru dat a analýzy umožní badateli shromáždit co nejvíce kategorií, jež vypovídají o výzkumném problému, a během pokročilé analytické fáze prostřednictvím dalšího vzorkování plně nasytit již objevené kategorie a vztahy mezi nimi. Sběr dat je tedy graduální. Výběr vzorku a analýza musí být během výzkumu pevně provázané (Strauss, Corbinová, 1999: 133-135; Švaříček, Šed'ová a kol., 2007: 88)

*„Teoreticky zaměřený výběr je procesem sběru dat, který vede k vytvoření teorie, přičemž analytik svá data shromažďuje, kóduje a analyzuje a zároveň se rozhoduje, která další data bude sbírat a kde se dají získat, tak, aby rozvinul teorii, která se postupně vynořuje.“* (Glaser, Strauss, 1967: 45, překlad vlastní)

S ohledem na tyto základy zakotvené teorie byl postup pořizování vzorku v počáteční etapě výzkumu otevřený – vytváření vzorku bylo otevřené všem osobám, které mi mohly poskytnout relevantní, respektive nejvýznamnější údaje týkající se zkoumaného jevu. Primárně jsem oslovila ty, kteří byli ochotni se výzkumu účastnit a zkoumaná problematika pro ně byla atraktivní – domnívala jsem se, že právě tito jedinci by mohli být v rozhovorech upřímní, sdílnější a otevřenější. V této fázi pořizování vzorku jsem prvotně kontaktovala občanské sdružení Hestia, jež organizuje a zaštituje cenu Křesadlo – věděla jsem, že zástupci Hestia mohou být hlavním nástrojem poskytnutí kontaktů na dobrovolníky. Na základě domluvy jsem se zúčastnila koncertu konaného na počest držitelů ocenění Křesadlo a jejich příbuzných – zde jsem vyhledávala kontakty a potenciální respondenty, které jsem si zařadila do seznamu. S dobrovolníky jsem po koncertě postupně navazovala spojení a utvrzovala si budoucí spolupráci. Během prvního procesu kódování jsem provedla interview se třemi respondenty a získala základní vhled do zkoumané problematiky.

V pokročilejších fázích výzkumu, kdy jsem získala na základě analýzy již pěti rozhovorů s informátory centrální kategorii a další významné kategorie či podkategorie, jsem pokračovala v rozhovorech s dobrovolníky ze seznamu tak, abych dokázala nasýtit stávající kategorie, vztahy mezi nimi nebo najít negativní případy. Vedle dosavadních kontaktů jsem cíleně opět komunikovala s občanským sdružením Hestia, abych získala další relevantní kontakty – do svého vzorku jsem potřebovala další případy, které mohly přinést relevantní poznání. Kritériem selektivnosti byla snaha nasýtit vzhledem ke klíčovým kategoriím jeden z typů dobrovolníků, kteří představují „odtažitější“ vztah dobrovolníka ke své dobrovolnické činnosti. Výběr byl v této fázi již účelově zaměřený a selektivní (Strauss, Corbinová, 1999: 138-140).

Shromažďování dat končí jejich teoretickou saturací, to znamená ve chvíli, kdy data přestávají vytvářet a přinášet nové relevantní informace (Švaříček, Šed'ová a kol., 2007: 88).

## Charakteristika vzorku

Informátoři ve vzorku jsou držitelé Křesadla, ocenění dobrovolníků za jejich zásluhy, na základě výše zmíněných kritérií. Tímto intenzivním vzorkováním jsem chtěla spolupracovat s těmi jedinci, kteří podle komise, jež „křesadelníky“ vybírá, učinili takové činy, že si zasluhují společenské a formální uznání. Díky této zásluze a počínům lze říci, že tito jedinci ztělesňují ideální typ dobrovolníka, toho, který si podle sdružení Hestia zaslouží respekt. Konkrétní rok ocenění, respektive určité časové ohraničení toho, kdy dobrovolníci získali Křesadlo, nehrálo pro sledování zkoumaného problému důležitou roli, neboť pro zkoumanou problematiku je rok získání méně relevantním aspektem.

Zároveň jsem zacílila na ty z oceněných, kteří jsou formálně zaštitěni<sup>31</sup> organizací občanského sektoru na území hlavního města Prahy, přestože nominace na cenu je otevřena i dobrovolníkům, kteří fungují nezávisle na organizaci a po celé České republice – toto rozhodnutí bylo vedeno skutečností, že neformální dobrovolníci představují velmi malé procento držitelů ocenění Křesadlo, proto mají větší výpovědní hodnotu přístupy formálních dobrovolníků.<sup>32</sup> Domnívám se také, že formální zastřešení dobrovolníka organizací umožňuje lépe nahlédnout zkoumaný problém, zejména pak vztahy mezi dobrovolníkem a vedením/klienty nebo mezi světem neziskové organizace a tím, co je vně. Koncentrace informátorů na území Prahy předpokládá lepší komunikaci mezi badatelem a respondentem a snadnější spolupráci během výzkumu.

Zároveň jsem touto selekcí vyloučila ze vzorku dobrovolníky, kteří nepředstavují formální dobrovolníky – tedy ty, kteří nejsou členy organizace občanské společnosti a kteří neformálně vypomáhají například v rámci sousedské výpomoci. Tato oblast představuje další širokou škálu možností a případů, která by způsobila nepřehlednost a rozdrobenost výzkumu.

Od roku 2001, kdy se poprvé udělilo Křesadlo, bylo oceněno více jak 350 dobrovolníků v 18 městech a krajích. Ve vzorku je 10 držitelů ocenění Křesadlo z minulých let, kteří vykonávají dobrovolnickou činnost v organizaci občanského sektoru na území hlavního města Prahy na základě smluvního vztahu. Toto ocenění si převzali dobrovolníci v rozmezí od roku 2001 do roku 2011, tedy za zásluhy v letech 2000 až 2010, převážně však spadají do období 2006 až 2011, respektive 2005 až 2010. Mezi dotazovanými je 6 žen a 4 muži. Informátoři představují věkový rozptyl od 17 let, věk

---

<sup>31</sup> Skrze smlouvu o výkonu dobrovolnické činnosti nebo příkazní smlouvou.

<sup>32</sup> Informace získané z rozhovoru s doktorem Jiřím Tošnerem, koordinátorem dobrovolnické ceny Křesadlo.

nejmladší účastnice, do 66 let, dobrovolníka v důchodovém věku. Mezi ženami je věkové rozmezí 17 až 62 let, mezi muži 31 až 66 let (Tab. 6).

**Tabulka 6: Účastníci výzkumu**

<b>Pseudonym</b>	<b>Věk</b>	<b>Dosažené vzdělání</b>	<b>Oblast dobrovolnické činnosti v OOS</b>	<b>Datum rozhovoru</b>
<b>Simona</b>	39	Střední škola obchodní	činnost s handicapovanými lidmi	11. 11. 2011
<b>Daniel</b>	31	Vysoká škola - FF	činnost s dětmi ze sociálně slabých rodin	23. 11. 2011
<b>Romana</b>	29	Vysoká škola - FF	činnost s dětmi ze sociálně slabých rodin	10. 12. 2011
<b>Agáta</b>	62	Vysoká škola - FSV	činnost se seniory	24. 1. 2012
<b>Monika</b>	42	Vysoká škola - VŠE	činnost v nízkoprahovém zařízení	15. 2. 2012
<b>Lubor</b>	64	Vysoká škola - VŠE	činnost v mateřském centru	16. 3. 2012
<b>Josef</b>	66	Střední škola průmyslová	činnost v dobrovolnickém centru v nemocnici	27. 3. 2012
<b>Radek</b>	35	Střední škola technická	činnost se seniory	30. 4. 2012
<b>Petra</b>	33	Vysoká škola -	činnost v hospici	16. 5. 2012

		ČVUT		
<b>Jana</b>	17	Střední škola - Gymnázium	činnost v mateřském centru	2. 7. 2012

Zdroj: Vlastní zpracování. 2012.

Co se týče dosaženého stupně vzdělání, jedná se převážně o jedince s vysokoškolským vzděláním, a to technického či ekonomického směru<sup>33</sup> nebo humanitního zaměření<sup>34</sup>, menšinu představují středoškoláci, z nichž někteří toho času studovali vysokou školu. Mezi zástupce střední školy patří zejména reprezentanti technického či obchodního oboru a gymnazisté. Mezi respondenty je většina lidí plně zaměstnána vedle dobrovolnické aktivity, s výjimkou mladistvé studentky, zdravotně postižené dobrovolnice v invalidním důchodu a dvou mužů důchodového věku – informátoři pracují převážně v komerčním sektoru.

Lze předpokládat, vztaženo k výzkumné problematice, že se projevuje rozdíl mezi dobrovolníky, kteří pomáhají lidem, a těmi, již s lidmi nepracují (ale vykonávají například archivační práci apod.) – domnívám se, že tito dobrovolníci nebudou vtahováni do své role natolik, aby se u nich významně ukazovaly zkoumané aspekty. S ohledem na to jsem se zaměřila na dobrovolníky, kteří pracují s lidmi, neboť jejich výpovědi by mohly intenzivněji nasycit kategorie v analýze. Mezi dotazovanými se nacházejí dobrovolníci, kteří pracují s klienty, a to v sociálních a aktivizačních programech s dětmi a mladistvými, mateřských centrech či seniorských domech, se zdravotně postiženými jedinci nebo v hospici. Jedná se o organizace občanské společnosti, které sídlí na území hlavního města Prahy – jen v jednom případě dojíždí informátor z oblasti mimo Prahu. Přestože většina dobrovolníků se trvale zdržuje v Praze, mnoho z nich původně pochází z jiných regionů – například Ostravsko, Zlínsko, Českobudějovicko, Mělnicko.

S každým informátorem proběhl rozhovor na smluveném místě, v mnoha případech poblíž výkonu dobrovolnické činnosti – v zázemí organizace nebo v blízké kavárně/restauraci, méně často v lokalitě bydliště nebo sídla zaměstnavatele. Délka rozhovoru se pohybuje v rozmezí od 53 minut do 142 minut, v průměru je délka rozhovoru

<sup>33</sup> Například České vysoké učení technické, Vysoká škola ekonomická

<sup>34</sup> Jde zejména o Fakultu sociálních věd se zaměřením na média a žurnalistiku nebo Filozofickou fakultu – obor psychologie.



přibližně 73 minut. Rozhovory probíhaly postupně v období od listopadu do července, v návaznosti na jejich analýzu (viz Tab. 6).

Zvláštní kategorii představuje rozhovor s doktorem Jiřím Tošnerem, který zastupuje občanské sdružení Hestia v otázkách organizace dobrovolnické ceny Křesadlo. Rozhovor trval přibližně 45 minut a jeho účelem bylo získat další interní data ke struktuře a organizaci ceny Křesadlo.

### Analýza dat

Jádrem zakotvené teorie je specifický postup analýzy primárně prostřednictvím techniky kódování. Přestože se autoři mohou rozcházet v jednotlivém postupu samotného kódování – zatímco Strauss s Corbinovou zastávají třístupňové kódování, jehož výsledné kategorie dosazují do předem nastaveného paradigmatického modelu, v protikladu s Glaserem, který zastává dvoustupňové kódování, jehož výsledky se přiřazují k tzv. kódovacím rodinám, a tvrdí, že výzkumník by měl hledat vztahy mezi koncepty a kategoriemi sám, je společný jmenovatelem určitá stupňovitost, která vede k abstrakci a vytvoření teorie. Problematiku rozkolu řeší mnozí současní autoři tím, že hledají symbiózu obou přístupů a vzájemně oba proudy propojují (Švaříček, Šed'ová a kol., 2007: 85).

Ve své diplomové práci jsem se nechala inspirovat především „novodobým“ přístupem zastávaným americkou autorkou Kathy Charmaz, která patří mezi světové badatele zakotvené teorie, a zároveň jsem využila některé aspekty metody třístupňového kódování, a to ve smyslu konkrétní práce s daty – kódování zde probíhá na třech úrovních, což postupně vede k abstrakci a vytvoření analytické kostry teorie: na stupni datové úryvky, kódy a kategorie (Švaříček, Šed'ová a kol., 2007: kap. 4.1.5. a kap. 6.). Mezi získanými koncepty či kategoriemi jsem se snažila hledat vzájemné vztahy, souvislosti a pravidelnosti.

Na začátku analytické fáze jsem pracovala se třemi rozhovory. Každou výpověď jsem „rozbila“ na jednotlivé datové úryvky, čili indikátory, které nesly relevantní jev, měly vypovídající hodnotu o něčem reálném. Těmto fragmentům jsem přiřadila kód (název), čili koncept, který představuje obecnější definici datového úryvku – jedná se o výzkumníkovu interpretaci reálného obsahu datového úryvku (Švaříček, Šed'ová a kol., *ibidem*). Charmaz v souvislosti s tímto mluví o tzv. „initial coding“ – počátečním kódováním, prvotním vhledu do dat, během něhož dochází k detailní práci s jednotlivými úseky či částmi

rozhovoru – badatel se ptá, co data znamenají, co indikují, o čem hovoří, a neustále zůstává otevřený všem analytickým možnostem (Charmaz, 2006: 47-50). Charmaz navrhuje různé konkrétní postupy kódování v této fázi analýzy – slovo za slovem, věta po větě nebo případ po případu; jednotlivé postupy se dají kombinovat. Ve své studii jsem se přiklonila ke kódování „line by line“, kdy jsem pojmenovala každý řádek přepsaných rozhovorů (Charmaz, 2006: 50-53) – díky tomuto postupu jsem získala detailní analýzu rozhovorů (kódy, které se vázaly k jednotlivým řádkům dat), jež mi v další fázi umožnila najít v jednotlivých kódech ty, které odkazují ke společnému „jmenovateli“.

V pokročilejší analytické fázi jsem tyto kódy srovnávala, mluvíme o tzv. metodě konstantní komparace<sup>35</sup>, a sjednocovala je na základě jednotícího kritéria, čímž se mi vytvářely skupiny kódů, které odkazovaly ke stejnému tématu<sup>36</sup> – jedná se o kategorie, čili proměnné, které představují základy budoucí teorie (Švaříček, Šed'ová a kol., 2007: 90-91). V pojetí autorky Charmaz jde o tzv. „focused coding“ (zaměřené kódování), kdy spojujeme nejvýznamnější anebo nejčastěji se objevující kódy do větších skupin, které vysvětlují výzkumný problém, a přiřazujeme jim význam. Jde již o zaměřenější, výběrovější a konceptuálnější analýzu, která rozpracovává analytický základ počátečního kódování (Charmaz, 2006: 57-60). Důležitým milníkem v analýze zakotvené teorie je ukotvení centrální kategorie, tedy takové proměnné, k níž se vztahují všechny ostatní a které tuto kategorii vysvětlují a nasycují (Švaříček, Šed'ová a kol., 2007: 93, Glaser, Strauss, 1967: 69-72). Příběh, jenž rozplétá „obsah“ hlavní kategorie a její vztah s ostatními proměnnými, je podstatou tvořící se teorie. Během své analýzy jsem jako hlavní kategorii zvolila „Vytváření vztahu dobrovolníka ke své dobrovolnické činnosti“, kterou zkoumám prostřednictvím vytváření podmínek a mezí tohoto vztahu, respektive jeho role a sebepojetí, a k níž se vážou zbylé kategorie a složky.<sup>37</sup>

Příběh, který se zde objevil v souvislosti s postavením centrální kategorie, mě směřoval k využití další analytické techniky, a to ke strategii kontrastování – ta představuje také pokročilejší úroveň analytické práce. V této metodě jde o princip, kdy jsem na základě

---

<sup>35</sup> Konstantní komparování vyjadřuje porovnávání, hledání shod a rozdílů na všech úrovních analýzy, nejen na základní mezi kódy (Švaříček, Šed'ová a kol., 2007: 223-224). Charmaz dodává, že konstantní srovnávání dat probíhá jak v jednom rozhovoru, tak mezi jednotlivými rozhovory ve vzorku (Charmaz, 2006:54).

<sup>36</sup> Například jsem vytvořila skupinu „disponovat citovou membránou“, jež vypovídala o tom, do jaké míry jsou dobrovolníci ovlivněni příběhy a zážitky klientů, kteří je s tímto konfrontují).

<sup>37</sup> Více viz analytická část diplomové práce.

analýzy dat podle konkrétního aspektu, v mém případě nastavení podmínek či mezí ve vztahu dobrovolníka, nalezla dva typy, které se od sebe liší jednotlivými projevy výše uvedených aspektů (Švaříček, Šed'ová a kol., 2007: 228-229). Tyto dva kontrastní případy pak představují polární body na škále, k nimž se více či méně přibližují ostatní případy ve vzorku. Tento krok v analýze mi umožnil se výstižněji zaměřit na zkoumaný problém a lépe problematiku strukturovat.

Nedílnou součástí analýzy v zakotvené teorii je vytváření poznámek, tzv. memos, které je klíčovým krokem v zakotvené teorii (Charmaz, 2006: 72). Představují cenný analytický pohled na data, doplňují a spoluvytvářejí kostru teorie, neboť vedou badatele k zamýšlení se nad kódy a kategoriemi, respektive nad celým analytickým materiálem. Tento proces pak pomáhá posunout výzkumníka dál v náhledu na data (Charmaz, 2006: ibidem). V rámci analýzy jednotlivého rozhovoru i během porovnávání jich navzájem jsem si zapisovala poznámky (poznatky), jež se týkaly konceptů a kategorií – měly podobu úvah, postřehů, ale i grafického znázornění jednotlivých kódů nebo kategorií a vztahů mezi nimi.<sup>38</sup> Tyto poznámky vznikaly jak na začátku analýzy, kdy se týkaly samotných „surových“ dat a prvních „nástřelů“ kódů, tak v průběhu pokročilejších fází (Charmaz, 2006: 80-85). Prostřednictvím shromažďování těchto poznámek, které se také samy o sobě analyzují, třídí a integrují, jsem získávala nový pohled na vztahy mezi daty, objevovaly se nové souvislosti.

V dalších fázích výzkumu jsem se opět vrátila ke sběru dat a při jejich analýze pokračovala ve stejném postupu – hledala jsem data, která budou odkazovat k základním kategoriím. Nezbytnou součástí procesu je návrat k původnímu materiálu, který jsem ve světle nových informací znovu analyzovala – bylo zřejmé, že v rané etapě výzkumu jsem nedocenila nebo nesprávně pojmenovala některé koncepty (Strauss, Corbinová, 1999). Na základě tohoto procesu se mi vynořily z výpovědí respondentů relevantní kategorie, které vypovídaly o zkoumaném problému. Ty jsem se snažila sytit daty.

---

<sup>38</sup> V souvislosti s tímto grafickým aspektem mluví Kathy Charmaz o tzv. clustering – shlukování, shromažďování, které pomáhá badateli porozumět a zorganizovat si materiál pomocí grafického znázornění dat do map, obrázků atp. Je to metoda, která by se měla úzce vázat na samotnou analýzu dat a psaní poznámek (Charmaz, 2006: 86-89).

Proces sběru dat a jejich analýzy jsem ukončila v okamžiku tzv. teoretické saturace.<sup>39</sup> Fáze sběru a analýzy dat tedy probíhá „(1) dokud se nezdá, že již se neukazují žádné nové nebo významné údaje vztahující se ke kategorii, (2) dokud není kategorie hutně propracovaná... (3) dokud nejsou vztahy mezi kategoriemi dobře ustaveny a ověřeny“ (Strauss, Corbinová, 1999: 140).

## Etické otázky výzkumu

V rámci kvalitativního výzkumu jsem často vstupovala do soukromí informátorů, odkud jsem se snažila získat jejich náhled na stanovený výzkumný problém. S ohledem na to jsem si uvědomovala, že musím respektovat obecné morální a etické principy výzkumu tak, aby nedošlo k poškození a újmě respondentů, kteří byli ochotní účastnit se výzkumu. Všem etickým problémům jsem se snažila v rámci možností předcházet.

Na základě domluvy se zástupci občanského sdružení Hestia jsem se účastnila výročního koncertu pro držitele ceny Křesadlo, kde jsem se snažila nenásilnou formou oslovit potenciální informátory. Zároveň jsem některé další respondenty ve vzorku získávala e-mailovým kontaktem prostřednictvím žádosti ze strany Hestia tak, abych dobrovolníky utvrdila v pravdivosti výzkumu. Občanské sdružení Hestia tedy zaštitilo v této fázi výzkumný projekt a bylo se způsobem oslovování seznámeno.

Každého informátora jsem upřímně a plně informovala o záměru výzkumu, jeho procesu a výsledku. Respondent byl seznámen se základním návrhem projektu a cíli, jichž má být dosaženo. Každému dobrovolníkovi jsem umožnila odmítnout, především díky nenásilnému e-mailovému kontaktu, na který nemusel reagovat. V případě souhlasu s účastí ve výzkumu jsem požadovala informovaný souhlas, který je zaznamenán na diktafon – souhlas se týká nejen samotného potvrzení účasti, nýbrž i archivaci dat a jejich využití pro jiné badatelské záměry. V případě nezletilé dívky ve vzorku jsem spolupráci domluvila se sdružením, v němž dívka působí – z důvodu zachování soukromí jsem kontakt na zákonné zástupce nezískala.

Během navazování spolupráce jsem zdůrazňovala, že se budu snažit postupovat tak, aby nedošlo k poškození, respektive fyzické či psychické újmě účastníků výzkumu – skrýt

---

<sup>39</sup> V souvislosti s tímto si uvědomuji, že rozsáhlejším vzorkem by se teorie mohla ještě více ukotvit či dále rozvíjet.

jejich jména a organizaci, kde působí – nicméně jsem je zároveň seznámila s tím, že patří do specifické kategorie, a to držitelé ocenění Křesadla, a v tomto případě je úplná anonymita velmi těžká. V mnoha případech však samotní informátoři reflektovali, že se nejedná o citlivé téma, s nímž by nemohli být spojováni. Naprostá anonymizace zde nebyla u většiny respondentů vyžadována. Přesto jsem se v těchto případech snažila o nastavení kompromisu mezi naprostou anonymitou, která by však zároveň způsobila vytracení konkrétnějších jevů a dat důležitých pro vysvětlení teorie, a naprostým odhalením informátorů, které by mohlo vést k nepředpokládaným konfliktům. Jednotlivé přepisy rozhovorů a analytickou část studie jsem v případě zájmu byla ochotna poskytnout k editaci a připomínkování, informátoři však zájem neprojevali.

## 5. Analytické závěry a interpretace dat

V této části diplomové práce se věnuji interpretaci zjištěných dat. Výzkumná problematika vytváření a udržování vztahu dobrovolníka ke své dobrovolnické činnosti se objevuje v jednotlivých rozhovorech prostřednictvím určitých poloh role dobrovolníka. S ohledem na to jsem analyzovala rozhovory prizma centrální proces „**Budování a udržování role/sebepojetí dobrovolníka (ve vztahu k okolí)**“, který zpětně sytí problematiku utváření vztahu. Jednotlivé aspekty v analýze ukázaly, že lze definovat dva základní „prototypy“ v procesu budování role, respektive vytváření a udržování vztahu dobrovolníka ke své činnosti, které představují na pomyslné škále dva polární typy; lze je označit jako „pohodáře“ a „obětavce“.<sup>40</sup> U obou těchto typů jsem identifikovala několik základních kategorií a různých způsobů vyjednávání role, které jsou pro jednotlivé typy charakteristické. Vedle těchto kategorií vyplynuly z analýzy také další procesy, které nerozlišujeme z hlediska kritéria „pohodáře“ nebo „obětavce“, protože u nich nelze jednoznačně rozeznat rozdílné vyjednávání, ale které také úzce souvisí s procesem formování vztahu dobrovolníka ke své dobrovolnické činnosti, protože ho nějakým způsobem utváří.

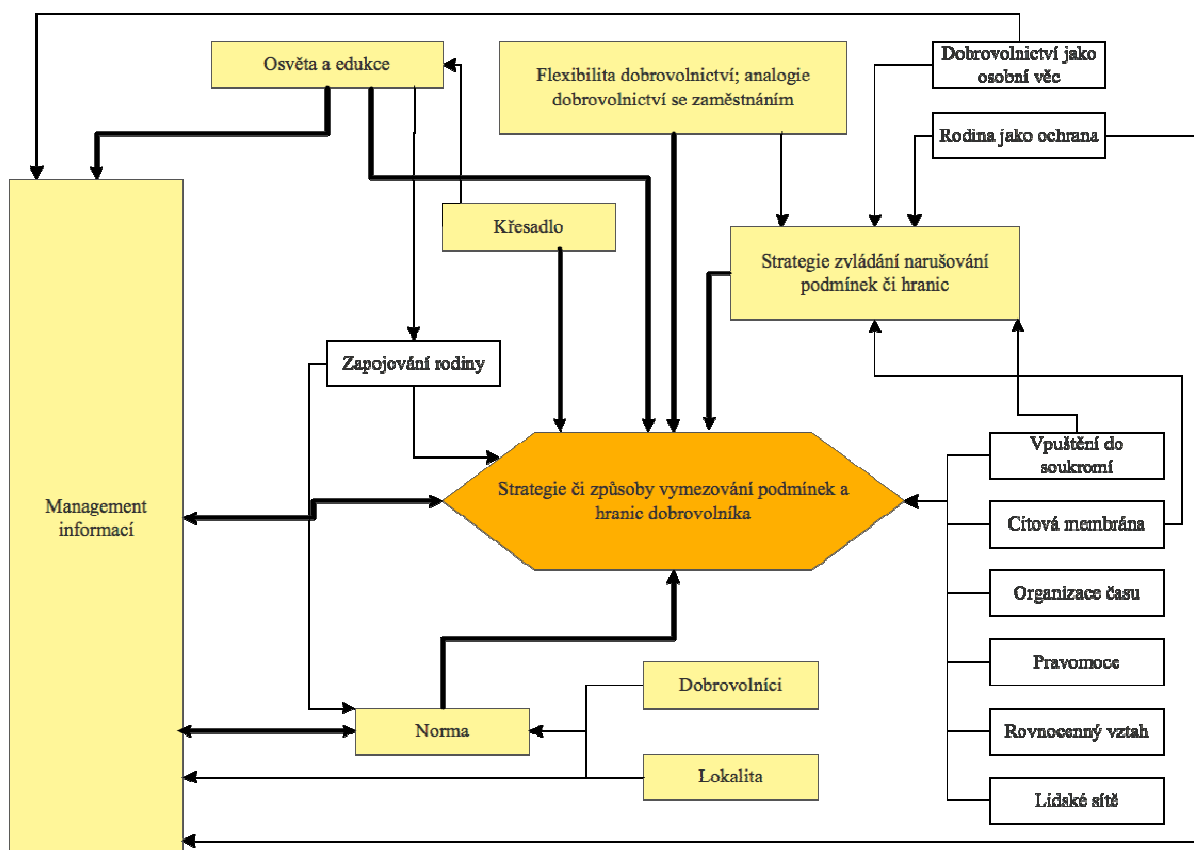
Níže uvedené Schéma 1 zachycuje základní vztahy mezi zkoumanými proměnnými.

**Schéma 1: Vztah dobrovolníka ke své dobrovolnické činnosti – základní kategorie a jejich vzájemné vztahy**

---

<sup>40</sup> Uvědomuji si, že k plnému nasycení typologie dobrovolníků by bylo nezbytné provést podstatně více rozhovorů, než je v mém vzorku – obsáhnout však takový počet není v rámci jedné diplomové práce reálné.

## Vztah dobrovolníka ke své dobrovolnické činnosti



Zdroj: Vlastní zpracování. 2012.

Kategorie, popř. podkategorie, a vztahy mezi nimi, které znázorňuje výše uvedené schéma, tvoří základní nosné koncepty zakotvené teorie v diplomové práci. Zajímala jsem se, jakým způsobem je problematika budování role a sebepojetí zakoušena a popisována informátory, jak se v rozhovorech vynořuje. Zjišťovala jsem to především optikou toho, jak a kde si dobrovolník klade meze své role vůči okolí a při utváření sebepojetí, jak si je staví a co tyto meze vlastně tvoří – do jaké míry je to záležitost časové pravidelnosti a obsahu dobrovolné činnosti a do jaké míry hraje roli chování klientů a rodinných příslušníků? Jak moc si nechávají dobrovolníci „vlézt dobrovolnictví pod kůži“? Tento obsah nese podkategorie **„Strategie či způsoby vymezování podmínek a hranic dobrovolníka v interakci s okolím“**, která se váže k centrální kategorii.

V rozhovorech jsem se pravidelně setkávala se situacemi či jevy, kdy se informátoři potýkali s narušováním jejich nějakým způsobem nastavených mezí či podmínek a byli nuceni na to nějak reagovat. Někdy šlo například o „psychický teror klientů“, kód, kdy

klienti zneužívali svého postoje a nepřiměřeně svými požadavky a nároky způsobili dobrovolníkovi psychické i fyzické vyčerpání – informátor nedokázal své hranice „uhlídat“, vznikaly rodinné konflikty, uvažovalo se o ukončení dobrovolné práce; jindy šlo například o kód „ekonomický nátlak“, kdy dobrovolníci řešili výzvu, zda pokračovat v této neplacené činnosti, jež výrazně přispěla k existenční krizi vlastní rodiny – pomáhat ostatním, nebo uspokojit nároky rodiny a zajistit si „pohodlný“ život v ziskovém sektoru? Jakým způsobem toto narušování zvládají v různých situacích? Mají nějaké strategie? Mluvím zde o kategorii „**Strategie zvládání narušování podmínek a hranic**“.

Významným analytickým konceptem, který se vždy určitým způsobem spojuje s více kategoriemi této teorie, je kategorie „**Management informací**“. Ta se napojuje především na „Strategii či způsoby vymezování podmínek a hranic dobrovolníka“, „Lokalitu“ a „Strategii zvládání narušování hranic“, neboť vyjadřuje způsob, jak dobrovolníci „představují“ sami sebe a dobrovolnictví okolí (jak o tom mluví), jakým způsobem předávají tento obraz ostatním sociálním skupinám v okolí (co říkají), do jakého prostředí tento obraz (ne)přenáší (s kým o tom mluví a nemluví) atp. V souvislosti s tím jsem objevila, že pro dobrovolníka může být například „výhodné“ či „efektivní“, když minimalizuje téma dobrovolnictví v komunikaci s primární rodinou, jež žije v jinak nastavených podmínkách maloměsta, které koncept dobrovolnictví nepodporují, respektive je pro něj přirozenější o dobrovolnictví nemluvit a zamezit tak jemu nepříjemným reakcím. V některých situacích může naopak téma dobrovolnictví přinést uvolněnou atmosféru mezi přátele a nepředstíraný zájem z jejich strany. Tato kategorie souvisí také určitým způsobem s konceptem „Edukace/osvěta“, neboť v případě, že je komunikace například o povaze dobrovolné činnosti nebo příběžích dobrovolníků s klienty nasměrována do širšího okolí, slouží tento orální marketing, in vivo kód, jako nástroj edukace a osvěty.

Vytváření role dobrovolníka a způsoby udržování jejích mezí/podmínek je nutné postavit do souvislosti s tím, že respondenti jsou držiteli **ocenění Křesadlo**. Má skutečnost, že je dobrovolník držitelem tohoto titulu, nějaký dopad na vytváření a udržování vztahu? Mění tato cena přístup okolí? Jaký význam má Křesadlo pro informátory? Sledovala jsem, do jaké míry tuto problematiku dobrovolníci artikulují ve svých výpovědích a jakou důležitost pro ně ocenění má.

Vedle klíčového procesu interpretace budování role a sebepojetí dobrovolníka ve vztahu k okolí jsem identifikovala jako další důležitý proces to, že dochází ke stabilizaci



konceptu dobrovolnictví na základě osvěty, která může přijít zvenčí, ze zahraničí, nebo ke které přispívají samotní informátoři a jejich nejbližší okolí. Na základě šíření myšlenky o dobrovolnictví nebo konkrétního obsahu zkušeností a zážitků z dobrovolnictví se rozšiřuje povědomí a zájem širšího, ať už více či méně dotčeného, okolí. Jaký má tedy dopad zmínka dobrovolníka o dnešním zábavném odpoledni s klientem během oběda s kolegy v zaměstnání? Tento obsah nese kategorie „**Edukace/osvěta**“.

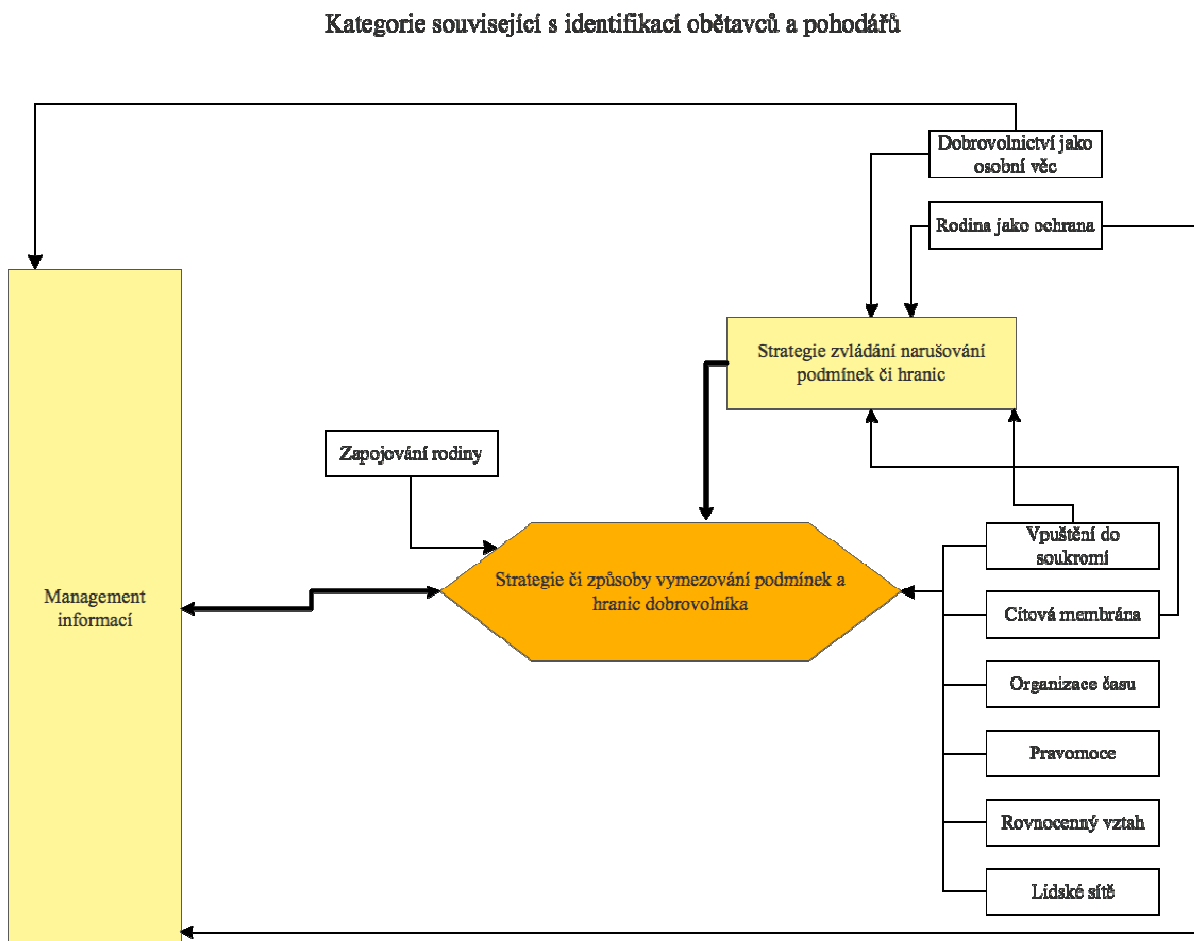
Ve výpovědích se vynořuje také problematika toho, co je v souvislosti s dobrovolnictvím normální, proč někteří lidé nerozumí tomuto normálnímu a zcela přirozenému konceptu, proč je normální dělat dobrovolnictví a proč je normální se o tom bavit a šířit tuto myšlenku dál. To jsem identifikovala jako kategorii „**Dobrovolnictví jako společenská norma**“, v níž zachycuji aspekty související s „normalitou“ dobrovolnictví. To pak odkazuje také na kategorii „Edukace a osvěta“, která k začleňování dobrovolné práce do společnosti v českém prostředí přispívá. K ukotvení dobrovolnictví odkazuje také podkategorie „**Lokalita**“. To, jak dobrovolníci mimo jiné představují sami sebe a jak si ustavují podmínky či hranice, záleží také na geografické lokalitě. Sociální skupiny maloměsta, s nimiž se zde dobrovolníci střetávají, různým způsobem nahlízejí na dobrovolnictví, osvětu dobrovolné činnosti či podstatu občanského sektoru obecně a lze říci, že většinou v konfrontaci s pohledem informátora-dobrovolníka. Ukázalo se, že dobrovolníci tento jev reflektují ve svém jednání a chování, respektive ve vytváření a udržování podmínek či hranic své role.

Další důležitý jev představuje v této teorii, který souvisí s centrální kategorií, kategorie „**Flexibilita dobrovolníka/dobrovolnictví**“. Ve výpovědích dobrovolníků se objevují situace, v nichž informátoři přizpůsobují dobrovolnou činnost například rodinným požadavkům – například v raném období mateřství se dobrovolnictví stahuje na nejnutnější minimum, jež je dobrovolnice schopna dát, oproti například režimu bezdětné ženy v domácnosti, kdy se dobrovolnictví věnuje naplno. Jsou to strategie, které dobrovolníci využívají tak, aby dokázali skloubit dobrovolnou činnost, jíž se nechtějí vzdát, s požadavky například rodinnými či ekonomickými. Je to výraz pro situace, kdy se snaží dobrovolník začlenit tuto činnost do běžného životního rytmu.

## 5.1. Dobrovolník s velkým „D“ – pohodář, nebo obětavec? Jak si držitelé ocenění Křesadlo nastavují své podmínky?

Důležitým aspektem, který se v příbězích objevoval, bylo to, že dobrovolníci jsou více či méně vtahováni do dobrovolnické činnosti a musí si určitým způsobem formovat svou roli dobrovolníka s ohledem na to, že se dostávají do interakcí s různými sociálními skupinami (prostředími) a do různých situací. To pak ovlivňuje způsob, jak se v poloze (roli) zakoušejí (Schéma 2). V mnohých případech informátoři toto vymezování role a jejích hranic či podmínek nereflektovali, ale z mého pohledu se jednalo o jev, který v rozhovorech silně pulzoval.

**Schéma 2: Kategorie související s identifikací obětavců a pohodářů**



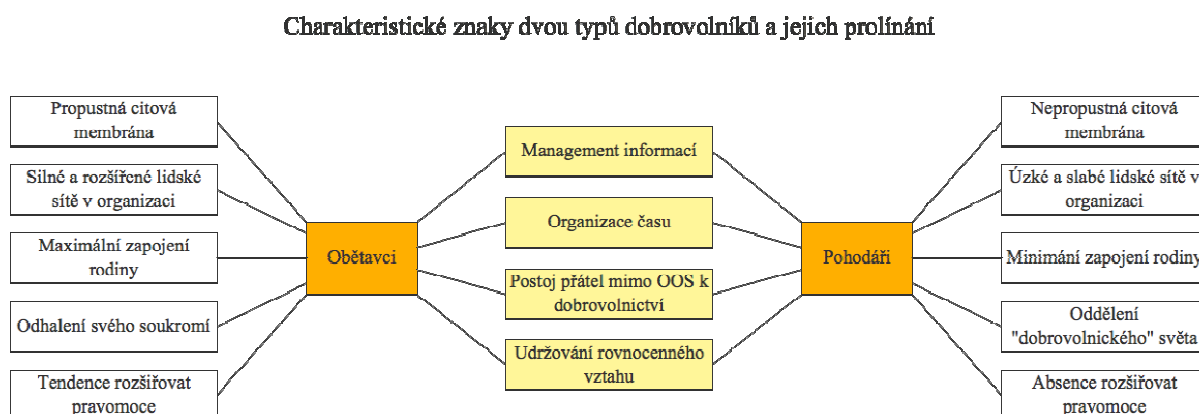
Zdroj: Vlastní zpracování. 2012.

Informátoři, pokud se již rozhodli stát dobrovolníky, cítili potřebu se věnovat své dobrovolnické aktivitě, ale zároveň v rámci nějakých mezí a za určitých podmínek, které

v analytické části definuji. Úroveň pevnosti a nepropustnosti zejména hranic (mezí) pak ovlivňovala to, do jaké míry se jim podařilo dát do dobrovolnictví „kus sebe“, ale zároveň si držet odstup tak, aby je dobrovolnictví „nepohltilo“. Při každém porušení těchto hranic byli dobrovolníci určitým způsobem sankcionováni: předně vnitřním svědomím, morální bojem se svými dosavadními hodnotami, přesvědčeními a pravidly, na druhou stranu vnějším „svědomím“, tj. reakcemi rodiny, manželů, partnerů, klientů nebo vedení/kolegů v organizaci.<sup>41</sup>

V souvislosti s tímto jsem v rozhovorech definovala dva „prototypy“, které se na základě těchto znaků odlišují, tj. u každé podmínky či hranice se tyto dvě protikladné polohy ukázaly. K těmto pomyslným pólům jsem mohla přiřadit ostatní výpovědi ve vzorku, z nichž některé se více přibližovaly těmto krajním polohám, jiné se mohly nacházet blíže u středu (Schéma 3).

### Schéma 3: Charakteristické znaky dvou typů dobrovolníků a jejich prolínání



Zdroj: Vlastní zpracování. 2012.

Toto vytváření a udržování mezí/podmínek probíhá na dvou rovinách: jednu lze chápat jako tu, kterou lze postihnout pomocí „kvantitativních“ indikátorů, tedy například hodinového fondu, druhou rovinu lze uchopit pomocí „symbolických“ kódů, které ve výpovědích informátoři výslovně reflektují nebo které si naopak neuvědomují. Pomocí kombinací obou rovin a jednotlivých kódů si dobrovolníci budují vlastní roli dobrovolníka, která se odráží v sebepojetí (identitě), a nějakým způsobem ji ustavují v rámci jejich ostatních rolí – rolí rodiče, partnera/manžela, zaměstnance, přítele...

<sup>41</sup> Více viz kapitola „Strategie zvládání narušování hranic“.

### 5.1.1. První rovina – organizace času

V této rovině mluvím především o době a intenzitě dobrovolnictví.

i. Jedním ze způsobů stanovení si role dobrovolníků je otázka určit si *rozsah* „výkonu“ dobrovolnictví, jenž souvisí s celkovou *intenzitou*; kolik hodin týdně budu dobrovolnictví věnovat, jakou část mezi ostatními aktivitami bude dobrovolnictví představovat.

„Pohodáři“ kladli důraz na toto ohraničení a pravidelnost a byli ochotni věnovat dobrovolnictví přesně vytyčenou dobu, většinou maximálně dvě hodiny týdně. Bez ohledu na to, že doba konkrétní dobrovolné činnosti mohla být pevně vymezena interními pravidly, i bez ohledu na to, že informátoři měli možnost tuto organizací stanovenou dobu přesáhnout, lpěli na jejím zásadním dodržování. Jejich záměrem bylo udržet dobrovolnictví „pouze“ v roli doplňkové, třebaže důležité aktivity – například pro Agátu, která se podílí na aktivizačních programech v domově pro seniory, nebo Daniela, jenž tráví svůj čas s dětmi ze sociálně slabých rodin, se zdá být dobrovolnictví „pouze“ tím prvkem, který dokresluje mozaiku jejich ostatních aktivit denního rytmu. Pro středoškolačku Janu, jež spoluorganizuje tradiční akce v mateřském centru, je dobrovolnictví aktivitou provozovanou maximálně jednou do měsíce, přestože volného času má více, v podstatě každý den po škole. Tento stav nebyl ovlivněn ani délkou dobrovolné činnosti, ani intenzitou prohlubujících se vztahů s klienty.

Agáta: „*Takže já dělám pořád to stejný... já chodím jednou týdně a mám 1,5 až 2 hodiny, kdy si s těmi lidmi povídám... zase, já kdybych měla obejít všechny ty, kteří mi momentálně přešli do těch postelí, tak já to zas nastavím dalšíma dvěma třema hodinama, že jo... Ale oni vědí, že ehh... pracuju, takže já musím říct, že je to moc hezký, když oni mi kolikrát říkaj, ať prostě nechodím, když jim říkám, kolik mám práce.*“

Daniel: „*Hele, z toho není radno dělat žádnou vědu. To jsou dvě hodinky týdně. Úplná nicota.*“

Jana: „*...ty akce jsou jednou do měsíce. Třeba před čarodějnicemi, to je naše největší akce, tak to se musí dělat přípravy před, ale jinak ty práce není moc. Já jsem připravená na ty akce, ale v týdnu se tam neobjevuju, já jsem prostě jen přes ty tradiční akce.*“

V souvislosti s tím, že dobrovolnictví pro ně představovalo jeden pevně rámcový bod v pracovním či životním režimu (několik hodin v měsíci), někteří „pohodáři“ si jej začlenili jako kotvu ve svém rozvrhu:

Agáta: „*Ale já to musím mít napevno. Takže já to mám napevno a prostě to všichni vědí, že přesto víceméně až na výjimky, pokud jsem v Praze, tak to mám jako prostě danost.*“

Radek: „*Jako dobrovolník jsem chodil jednou týdně jako tutovka, přes to nejel vlak. To jsem si vždycky v tu dobu ten čas udělal, s tím jsem počítal a podle toho se zařídil. Na hodku, max dvě, okruh kolem budovy, pak na vídeňskou kávu a pak možná na pokoj něco probrat.*“

Naproti tomu v druhé krajnější poloze představuje pro „obětavce“ dobrovolnictví celodenní spíše i celoživotní záležitost. Nelze tady mluvit o určité vymezené době „od-do“, kterou by dobrovolník této činnosti věnoval, ale spíše touto činností „žije“. Je pak otázkou, do jaké míry jde o svobodnou volbu dobrovolníka, neboť v některých případech je na jeho bedra ze strany kolegů a klientů položena výlučná zodpovědnost za jednotlivé činnosti.

Simona: „*...A vím, i v loni, jak to dopadlo, že jsem udělala revizi, a pak jsem tam ještě bůh ví do kolika seděla a spravovala jsem jim, co potřebovali, třeba jsem i školila účetní program Pohoda. A kdokoli potřebuje z Jablíčka, tak ochotně, třeba i přes Skype... protože to se kolikrát stalo, že volali v deset, v půl jedenáctý [večer, autorka]... Ale vždycky si říkám, kdo jiný by to dělal?*“

Vedle těchto typů existuje také „střední“ nastavení vztahu dobrovolníka ke své dobrovolnické činnosti, jenž se vyznačuje určitou pravidelností, ale doba se přizpůsobuje aktuálním potřebám organizace s tím, že se spíše prodlužuje, než zkracuje. Monika, která organizuje mateřské centrum v občanském sdružení, nebo Romana, která také tráví svůj volný čas s dětmi ze sociálně slabých rodin (jako Daniel), jsou nastaveny velmi flexibilně, jejich doba je nepředvídatelně ohraničena požadavky organizace či dobrovolnické aktivity. Může jít o přirozenou reakci na proces, kdy jsou dobrovolníci intenzivněji „vtaženi“ do činnosti, což často souvisí s délkou dobrovolnického života nebo tím, že se věci musí řešit „za pochodu“. Nicméně v celkovém náhledu na výpovědi je tu stále vidět ta maximální hranice, která odpovídá tomu, že jde o dobrovolnictví jako vedlejší „zájmovou“ aktivitu, která má své „od-do“.

Monika: „*No, tak jedno odpoledne v týdnu byl klub a potom příprava na klub a jedna část dne účetnictví, jo... Ta příprava, to byla hodina dvě doma, tak to nebylo zas tak tragický, jo... My*

*jsme si vlastně s těma maminkama, který vedly ty klubíky, tak jsme si volaly, a když nějaká nemohla, tak jsme si vzájemně snažily zaskočit.“*

Romana: *„Přišla jsem na to školení a asi po měsíci jsem prostě dostala dítě a měla jsem dítě. Ale máte pravdu v tom, že to určitě přerostlo [přes to navštěvování jednou týdně, autorka]... Já jsem tu Kláru vždycky brala do takových normálních věcí, když jsem to potřebovala skloubit, jo, takže jsme spolu byly na zápise na vejšce, nakupovaly jsme odpadkový koš, před Vánocema jsme [u dobrovolnice doma, autorka] pekly cukroví, dělaly adventní věnce, jezdily na trhy, výlety.“*

### **5.1.2. Druhá rovina – symbolické podmínky a meze**

Vedle první roviny ukázala analýza rozhovorů bohatou oblast symbolických strategií či způsobů, skrze které si informátoři ustavují roli (vztah) dobrovolníka. V této rovině jsem identifikovala tyto základní oblasti: nastavování citové „membrány“, utváření lidských sítí a zapojování rodiny do dobrovolnické činnosti, vyjednávání pravomocí, vzhled do soukromí dobrovolníků a udržování rovnocenného vztahu s klienty.

ii. Jedním z významných aspektů se ve vymezení role jevila tzv. *citová „membrána“*, skrze níž se dobrovolníci snažili filtrovat citové záležitosti spojené s vykonávanou aktivitou. A jde zde o pozitivní i negativní příběhy klientů v organizacích, v nichž dobrovolníci působili.

Ve výpovědích se intenzivně projevuje tato problematika u obětavců, kde je citová membrána slabá a dochází k větší propustnosti převážně negativních situací. Obětavci si těžko nastavovali zed', která by je uchránila před jejich vtáhnutím do životů klientů a zabránila jim v silné empatii s jejich osudy – dobrovolníci s nimi často jejich životy prožívali. Jedná se především o ty, kteří pracují se staršími klienty, zdravotně/mentálně handicapovanými či uživateli ze sociálně slabých rodin nebo v hospici.

Agáta: *...to je totální negativum týhle mý práce, že mi prostě ti štamgasti [senioři, autorka] umíraj, což jsem ze začátku velmi velmi špatně nesla... takže mně když odcházeli ti první, tak já z toho byla úplně vyřízená.“*

Monika: *„Člověka kolikrát strašně dojíká, když je v azylovém domě malé dítě, které strašně touží, aby za ním maminka přišla na návštěvu, a přitom se dozvíte, co je to za matku...“*

Petra: „*Já bych za sebe řekla, že kdybych každý týden k někomu chodila, tak to člověk asi nedá, protože přeci jenom se tam navážou vazby, a potom, když klient odejde, tak Vás to taky zasáhne, protože jste zapojeni do toho intimního procesu v rodině.*“

Současně se také může jednat u dobrovolníků s touto „vyšší“ citlivostí vůči příběhům svých klientů, kteří mají určitý „předdobrovolnický“ životní příběh, v němž představuje jeden z výše uvedených typů klientů zásadní roli/moment – například paní Agáta má velmi intenzivní vzpomínky na svojí prababičku a její pobyt v seniorském domě, i proto měla ze začátku sklon prožívat s těmito lidmi každou jejich událost. Podobně se odrazila nenaplněná touha po vlastní rodině u dobrovolnice Moniky do prožívání příběhů matek a jejich dětí ze sociálně slabého prostředí. Také Petra, jež se nemohla dlouhou dobu vyrovnat se ztrátou svého dědečka, který umřel v nehostinném a neintimním prostředí nemocnice, se více zapojuje do životů svých klientů v organizaci provozující hospic.

Petra: „*...právě jsem vzpomínala na pocity, když třeba dědeček v Opavě byl nemocný a byl v nemocnici, tak jsem si uvědomovala ten pocit cizosti, jo. Na tom pokoji je prostě víc lidí, teď si tam každý stěžuje. Je to takové nepřírozené, když člověk umírá v nemocnici... A před rokem a půl mi takhle zemřela babička, doma. Ona sama se stala klientkou tamního opavského domácího hospice a bylo jí umožněno zemřít tam, kde se narodila a celý život žila. Já jsem byla vnitřně šťastná, že to, co dělám [výpomoc v hospici, autorka], se vrátilo i nám.*“

Dobrovolníci více zdůrazňovali především negativní události, které s klienty prožívají, i z toho důvodu, že jejich dopad byl daleko intenzivnější než u radostných momentů. Negativní příběhy měly často přesah i do širšího okruhu rodiny nebo přátel, kteří se stávali součástí (řešení) těchto problémů. Zdá se, že okolí pro ně představovalo určitý ventil.

Analýza ukázala, že jen málo dobrovolníků si dokázalo předem nastavit nepropustnou hranici (membránu) tak, aby si „to nenechalo vlézt pod kůži“ – většinou byla tato stavba nepropustné membrány reakcí již na nějaké negativní zkušenosti, s nimiž se dobrovolníci setkali. Paní Agáta se například zavázala vyhýbat tématům, které by mohly vyvolat u seniorů smutné vzpomínky a následnou vlnu citových úlev, nebo podobně zasahujícím procesům. Zároveň se naučila vypouštět téměř vzápětí po konci sezení se seniory to, co se na klubu odehrálo a co se tam dozvěděla, proto, aby se nepřehltla jejich vzpomínkami a citovými zážitky. Byl to její způsob, jak si zachovat „duševní rovnováhu“.

Agáta: „...ale prostě naučila jsem se, že ani těm svým nejmilovanějším nejdu nikdy na pohřeb, já bych strávila života na pohřbech, to prostě nejde... ale jednoho dne se ocitnou mezi ležícími pacienty nebo je jim prostě špatně natolik, že už nemohou docházet, už za nima ani nechodím. Mě to drásalo stejně...“

Mnozí z ostatních si dopad příběhů do svého života také uvědomovali, ale nedokázali si tento odstup „vybojovat“ a udržet.

Simona: „Jako je fakt, že pak člověka občas hodně zamrzí, když pak na Vás někdo řve, svádí na Vás, že pak nejsou v tý neziskovce peníze a tak, přitom prostě doopravdy se člověk snaží, aby bylo na všechno...“

Oproti tomu u „pohodářů“, kteří jsou citově velmi odolní – v tomto případě častěji muži nebo ženy, které pracují na méně „citově“ náročných projektech v dobrovolnických oblastech (například akce pro veřejnost) – byla membrána „pevnější“. U nich o takové identifikaci či propustnosti, která by je silně zasahovala, většinou nelze mluvit. To však neznamená, že by se je situace naprosto nedotýkaly, ale převážně je tolik nezasahovaly.

Daniel: „...možná pro hodně lidí to může být důvod, že mají obavy z těch dětí, kteří jsou nemocní. Nebudou vědět, jak na ně reagovat, takový kecý... se nedějou žádný zlý věci, že by se tam někdo hroutil, protože tam přijde plešatý dítě po chemoterapii. To v žádném případě... To není o tom, že si dělám čurinu z toho, že je na hranici života a smrti..., ale každý má rozdaný karty a není možný ho litovat, to mu nepomůže.“

Lubor: „...jako neseberou, já se do toho takhle dalece nevžívám, jo. Jsem chlap, nejsem ženská, jo. Já to prostě беру tak, jak to je. Mezi náma do jisté míry si připustíme, že i ty tragédie cizích jsou nám mnohdy příjemné. Zní to blbě, ale všichni to víme.“

iii. Pro některé informátory hrají důležitou roli v nastavování podmínek *lidské sítě* v organizaci i mimo ni. Potřeba pohybovat se v pozitivně-funkčních vztazích s kolegy v organizaci a přáteli/známými mimo ni, se zdá být jedním z dalších klíčových momentů. Například pro paní Agátu je nekonfliktní spolupráce s kolegyněmi v blízkém pracovním kruhu dokonce předpokladem pro to, aby v domově pro seniory pracovala. Bez toho, aniž by se cítila v kolektivu přirozeně příjemně, aby se na ně mohla obrátit s radou a tak dále, nemůže pak fungovat spolupráce mezi organizací a dobrovolníkem na ostatních úrovních.

Agáta: „No, jedno je jistý. S pracovníkama prostě musíte spolupracovat. A to tady bylo vždycky moc hezký... Pro Vás je důležitéj ten jeden nebo dva, který to mají na starosti, a nedovedu



*si představit, kdybychom se nějak neshodly, že bych v tom pokračovala dál, protože já bych se nenechala třeba nějak buzerovat... že bych chodila někam, kde bych ty lidi neměla ráda a kde by se mnou takhle nekooperovali. To bych šla dál.“*

Co se týče obětavců, u některých z nich převážně ženského pohlaví se vztahy s kolegy na „pracovišti“ proměnily do ryze přátelských pout i mimo organizaci, nabývajících leckdy velmi silný náboj. Někdy se vytvořily jako nezamýšlený důsledek spolupráce lidí z organizace, kteří se domluvili na realizaci projektu mimo prostor organizace – intimita vztahů se prohloubila a začala se rozšiřovat o příběhy či události ze soukromého života. Jindy to byl zcela přirozený výsledek mezi lidmi stejného smýšlení a hodnot, jdoucí za stejným cílem, který byl však reflektován jako jeden ze zásadních smyslů dobrovolnické práce. V těchto případech se dá mluvit o určité identifikaci okruhu přátel v organizaci i mimo ni – již nejde o kolektiv více méně neznámých jedinců, kteří se podílí na vývoji organizace, ale o synergii přátel, již jsou srdcem organizace i mimo ni. Stírá se zde hranice dobrovolnického života a rodinného. Zcela výjimečně nebyl tento aspekt podmíněn délkou dobrovolnictví v organizaci – k vytvoření přátelských pout, na základě podobného životního/rodinného rytmu a hodnot, došlo hned od počátku činnosti dobrovolnice.

*Monika: „Takže v tomhle směru to nadšení těch lidí mě přitáhlo zrovna k týhleť organizaci... Protože s holkama máme poměrně společný zájmy, a to jsou děti, tak se scházíme u nás na chalupě, že si tam dáme třeba týden. A navštěvujeme se samozřejmě, že někam taky zajdeme. Zvlášť ta banda, co jsme tam byli v jedné dobrovolnické partě, tak ten kontakt máme pořád... My jsme se bavili právě s tou bandou, že by bylo hrozně fajn, kdybychom si založili dům na půl cesty...“*

*Petra: „Tak tím, že jsme spolu absolvovali ten desetiměsíční zaškolovací seminář, pak taky asi dva víkendy, kde probíhala i ta supervize a další aktivity, které nás měly vytrhnout z té zátěže prostředí, tak jsem si tam přímo s několika dobrovolníkama i zaměstnancema udělala pěkný přátelský vztah, že se zveme i na nějaké jiné akce... Když jsem třeba měla já vystoupení s flétnou, tak jsem pozvala holky, jo, někdy si jdeme sednout na kafe nebo vínko, taky domu na návštěvy zajdeme, ale přeci jenom spíš v tom centru, kde je takový to centrální místo, protože každá bydlíme jinde...“*

*Jana: „No, my asi se třema maminkama organizujeme letní tábor, tak s těma jdeme občas do hospody, aby se to pořešilo. To už není pod tou naší organizací. My jsme totiž jely jednou od jiného mateřského centra a úplně se nám tam nelíbilo, tak jsme se rozhodly, že si uděláme svůj.“*

V rozhovorech se také objevil způsob vymezování vztahů dobrovolníků, jež se nachází na druhé škále pomyslné stupnice. Pro „pohodáře“ nepředstavuje kolektiv v organizaci prostor, kde by navazovali intimnější vztahy a kde by vznikala silná přátelská pouta, která by překračovala hranice organizace. Tento rys se objevuje převážně u mužů. V příběhu pana Daniela se sice myšlenka nových přátel objevuje jako jeden z důvodů k dobrovolnictví, nicméně reflektuje, že zde ve skutečnosti nenašel „lidi na stejné vlně“.

Daniel: *„Takže máš pořád stejný stáda [lidí kolem sebe, autorka] a už to byla nuda. Tak jsem si říkal, že potkám nový lidi... Já mám pocit, že v těch organizacích jsem v těch 10 % lidí, kteří jsou zároveň jako svině, jo, nebo mají běžnější náhled nebo takový... že jako nemají jen to fatálně dobrý srdíčko. Takže jsem nakonec zjistil, že tam to taky nebude ono...“*

Lubor: *„Minimálně, šíleně minimálně [tu udržujeme vztahy i mimo ten klub, autorka]. Když už, tak třeba jsme byli [s manželkou, autorka] na nějaké ochutnávce vín, to se jí docela líbilo. Ale my ty přátele nemáme, my je ani nehledáme. Je to tak u nás prostě nastavený.“*

Agáta: *„Ne, ne, ne. To jsem ani já neměla zájem, já jsem měla své kamarády, svůj čas. To není moje pole mých kamarádů. Jenom v mezích toho dobrovolnictví.“*

Vedle vytváření sítí uvnitř organizace, které se mohly překlenout i do mimo organizační oblasti vzájemné spolupráce, byly pro některé dobrovolníky důležité vztahy s lidmi, kteří představovali jiný okruh – okruh přátel nedotčených neziskovou oblastí (přátelé z mládí, komerční sféry, z ostatních zájmových aktivit atp.). Z analýzy vyplynulo, že jen ojediněle došlo k naprosté identifikaci okruhů přátel, tj. přátel kolem dobrovolnické činnosti a těch, kteří s dobrovolnictvím nepřicházeli do styku. Většinou udržují dva okruhy přátel, s nimiž se informátoři stýkají. Přestože však dobrovolníci zachovávali dva okruhy přátel, bylo pro některé neméně podstatné, aby okruh přátel v komerční sféře alespoň částečně sympatizoval s neziskovými činnostmi. Paní Agáta tvrdí, že mezi přáteli nemá jedince, kteří by negativně vystupovali vůči těmto aktivitám, navíc by takto naladěné osoby zásadně odmítla zahrnout do okruhu svých přátel.

Agáta: *„Ne, ne, ne. Já si prostě s těmahle lidma nemám co říct. Já mám kolem sebe normální lidi, co to chápou.“*

Monika: *„Přátelé jsou od toho, aby se mnou sdíleli to, co mě zajímá. A já ve své podstatě nemám nikoho, kdo by to nepřijímal pozitivně, spíš naopak byli rádi, že se dozvědí, jak to v takovýchhle organizacích funguje, jo.“*

Tam, kde toto nefunguje, ponechává se téma dobrovolnictví stranou – tyto sociální (komunikační) interakce ale probíhají v okruhu známých, již zde nemluvím o přátelích. Respondenti si uvědomují, že dobrovolnictví není můstkem k vytváření a udržování vztahů se známými mimo neziskový sektor a vnímají tuto oblast „přátel“ jako jiný svět. A přestože mohou být setkání s tímto typem lidí sporadická, zdá se, že dobrovolníci musí přepnout jiný „modus chování“.

Simona: „Ty [známí, autorka] to nekomentujou. Já jsem se s nima o tom nikdy nebavila. Je možný, že občas mi někdo řekne, jsi blbá, kdyby si byla v ziskovce, tak bys těch peněz měla víc.“

Radek: „My tím, že se potkáme jednou za měsíc až dva, tak si říkáme spíše rodinný věci, tohle téma prostě neřešíme. Jde i o to, že to jsou lidi trošku z jinýho těsta, jo. Těm tohle zas tak vonit nemusí... Ale třeba rodina nebo jiný společný koníčky, to jako jo.“

Josef: „A to potom člověka zamrzí, když o Vás někdo řekne, že jste debil, když to takhle přeženu, protože děláte to, co děláte. Já tyhle lidi moc nevyhledávám, protože ví, že bych si mohl takhle narazit. Vím už, který lidi na tý vesnici...“

iv. Mezi další způsob vymezení vztahu dobrovolníka ke své dobrovolnické činnosti patří to, do jaké míry fyzicky či psychicky *zapojují nejbližší rodinu (děti, manžele, partnery, rodiče...)* do této aktivity. Nejde zde primárně o vytváření lidských sítí u dobrovolníka, což v sobě zahrnuje širší skupinu lidí z okolního prostředí (tedy i přátele) – tak jak je prezentováno výše, ale chci se zde specificky zaměřit na rodinu a vyjednávání vztahu dobrovolníka v interakci s těmito členy.

Na jedné straně stojí „pohodáři“, již vnímají dobrovolnictví jako „vlastní boj“. Jedná se především o dobrovolníky mužského pohlaví. Dobrovolnictví pro ně znamená ryze soukromou záležitost, jež si jakoby ukrývají před vnějším světem a do níž si „nenechají příliš mluvit“. To však neznamená, že by členy rodiny neseznamovali s událostmi, které se v této oblasti dějí, ale nejdou příliš do hloubky a šířky tohoto zapojení. Zachovávají jednosměrný tok informací/komunikace od dobrovolníka do okolí a jsou vůči jakýmkoli zpětným vazbám imunní, zvláště jsou-li negativní – dobrovolníci převážně nevyhledávají ani nepřijímají rady a názory druhých, které se většinou dotýkají jejich chování, jednání nebo řešení konfliktních situací a příběhů. Někteří z nich představují ještě zvláštní podtyp – ti mají pocit, že by mohli svými zkušenostmi a zážitky nepříjemně rodinu obtěžovat, proto raději vnímají tuto aktivitu jako vlastní boj. Informátoři více méně vylučují možnost, že by jim rodinní příslušníci pomáhali jako „neformální“ (třebaže občasní) dobrovolníci

během akcí organizace, respektive se u nich přirozeně „nevyvinul“ či u nich absentuje tento smysl angažovat členy rodiny do dobrovolnické činnosti.

Daniel: *„Hele, to je můj džob. Do toho mi nemá nikdo co kecat, to je můj džob. Na to prostě nikdo nemůže šáhnout, jo, a třeba požadovat nějak, abych přestal.“*

Josef: *„Tak v podstatě já je tímhle nezatěžuju, co dělám, protože všichni mají svých starostí dost...To je prostě moje věc, můj problém.“*

Lubor: *„Ale vidím na ní [manželce, autorka], že to ještě vyslechne, ale pak už vím, že je to konečná. To je jako tam tvůj problém, to mi tak přijde. Že prostě je to něco, co nás úplně nespojuje, jo.“*

Naproti tomu tu jsou informátoři, pro něž je zapojení rodiny do dění přirozeným a žádoucím jevem – jde přirozeně o obětavce. Na jedné straně tu jsou ti „umírnění“ obětavci, již si pouze žádají rady od svých příbuzných v případech, ve kterých ztrácejí nadhled nebo hledají způsob řešení. Tak jako například slečna Romana, která se svými rodiči či životními partnery konzultovala konfliktní situace se svojí klientkou či jejími rodiči.

Romana: *„Jo, tak to víte že, jo. Občas prostě nastaly situace, kdy jsem šla za maminkou a ptala jsem se jí. Nebo to ani nemuselo být tak, že bych za ní šla, ale prostě jsme si povídaly... já nevím, třeba u mytí nádobí, jo, tak jsem ji třeba řekla, co mě trápí, a ona mi k tomu něco povídala, jo.“*

Mezi ty „radikálnější“ obětavce, kteří si takto nastavují svojí roli, patří ti, kteří intenzivně a většinou od počátku dobrovolnické činnosti zapojují členy své rodiny do této aktivity – toto zapojení nabývá nejrůznějších forem: od sdílení příběhů a zkušeností, přes citovou a psychickou podporu až k prostému finančnímu či hmotnému dárcovství. Tito informátoři hledají v rodině oporu, zájem i uznání a mnohdy pro ně především rodina představuje potřebné zázemí, díky kterému se mohou této činnosti věnovat. Charakteristickým příkladem může být příběh paní Simony, která pomáhá handicapovaným jedincům, již jsou upoutáni na vozík. Protože je paní Simona také handicapovaná, uvědomuje si, o kolik důležitější je pro ni pomoc a podpora rodiny – od manžela, který jí je velkou psychickou oporou, přes sestru až k vlastním rodičům, kteří pomáhají s péčí o domácnost a doprovázejí ji jako dobrovolní asistenti na výcvikových kurzech a táborech. Ale nemusí jít jen o tuto krajnější polohu – dobrovolnictví v tomto způsobu nastavování mezí může jednoduše představovat přirozenou součást životního režimu rodiny.

Ve výpovědích těchto „radikálnějších“ dobrovolníků lze interpretovat roli rodiny také jako takového „zrcadla“ či „ochránce“ samotných dobrovolníků před jimi samotnými. Tedy, vedle podpůrné funkce hraje rodina i ochrannou roli. Jsou to situace, v nichž pud sebezáchovy u dobrovolníků, který má zachovat duševní nebo fyzické zdraví, selhává, a oni se tak ve prospěch uspokojení klientů či vedení vystavují nepříjemným a leckdy se zdravím hazardujícím rizikům, jak lze ve výpovědích najít. Je důležité zmínit, že dobrovolníci mohou vnímat tento postoj rodiny zprvu odmítavě, protože si neuvědomují, že jednájí na úkor svého zdraví, teprve s odstupem času si připouštějí smysl a dobro jednání rodin.

Simona: „...manžel tím, že začal vidět, že jsem začala být strašně unavená, tak se začal zlobit na lidi, že jakmile padne osmá hodina a oni mi začnou volat takhle večer, tak to bere a říká, že jsem unavená, ať si zavolají přes den, že mají do osmi večer času dost, že taky potřebuju nějaký odpočinek. A na mě se pak taky trochu zlobí, že na sebe nedávám pozor, že bych měla ubrat, no (haha).“

Petra: „ A taky je důležité, a to mi dával zpětnou vazbu ten partner, že někdy jsem šla přes nějakou svoji mez. Člověk sám třeba nebyl v pohodě, jo. A ještě se zatne a jde někam. Tak v tomhle tom jsem byla vděčná, že mi dával zpětnou vazbu, že už je toho dost, že už bych si měla oddychnout. Já jsem mu to tehdy zazlívala, že tomu vlastně nerozumí, jo, a že je tvrdý, studený a necitelný, ale všechno k něčemu je. Člověk si pak přitáhne takové partnery, že pokud vybočí, tak ho vrátí zpátky... takže on mi dával zrcadlo ve smyslu, jestli už to nepřeháním, že bych měla víc myslet na sebe, že to není nic špatného myslet na sebe.“

Radek: „ Rodina ne že to nechápe, jsou rádi, jsou pyšní, ale říkají, že jsem blázen, že bych se na to měl vykašlat a věnovat se sobě. To já do toho mámu hodně zapojuju, protože má máma spoustu známých, takže ty zneužívám po té materiální stránce, protože tu máme dobročinný občůdek, takže ona dělá pořád nějaké sbírky po známých, jo. Máma se ráda zapojí, jí spíš vadí, abych se taky věnoval sobě, že nemůžu pořád pro druhý, jo.“

v. Vytváření a intimita lidských sítí dobrovolníků spolu s budováním citové „membrány“ směrem ke klientům úzce souvisí také s problematikou toho, do jaké míry vpouštějí dobrovolníci zúčastněné strany, především pak klienty, do svého soukromí, jak moc je nechají proniknout do této části života, kdy informátoři nejsou dobrovolníky – do rodinných příběhů a struktur, do sféry „jiných“ přátel mimo dobrovolnictví, do atmosféry a prostředí zaměstnání atp.

Lze interpretovat, že pro některé informátory je nahlédnutí do soukromých záležitostí způsob, jak vložit do dobrovolnictví „kus sebe“, zvláště jde-li o takovou dobrovolnou činnost, v níž se intenzivněji setkávají s lidmi. Model, kdy nechávají dobrovolníci nahlédnout především klienty do svého soukromí, je charakteristický pro obětavce – pro ty, kteří si vytvořili silné lidské sítě s kolegy nebo klienty v organizaci, nebo pro ty, kteří nejsou citově odolní vůči příběhům klientů (mají propustnější citovou „membránu“). Tito informátoři se nebrání otevřít a podělit se o vlastní příběh. Reagují tím na upřímnost svých klientů, kteří je zasvěcují do svých pozitivních i negativních zážitků, a vytvářejí s nimi silnější mezilidský vztah.

*Agáta: „A oni paradoxně mají nejradši, když jim vykládám o tom, co jsem dělala já, kde jsem byla a tak... Já jsem strašně otevřený člověk, mně to nevadí. Navíc když si myslím, že je to k věci, že se to využije, tak klidně o sobě řeknu věci, který by jiní neřekli. Já do toho jdu velmi osobně. Já jim klidně řeknu, co mě trápí, co mi dělá radost. Já jsem se tam třeba taky rozbřečela a oni mě šťastně chlácholili.“*

*Jana: „Určitě si i pokecáme, hmm. Takový kámošky, no. Asi se nesevěřuju se vším, ale znají můjho přítele, protože tam byl. Tak se poptají taky, co doma, protože ta mamka sem chodila. A občas, když mě naštvě taťka, tak to jim pak musím říct, trochu si ulevit (haha).“*

Ve sdílení svých vlastních soukromých záležitostí vidí obětavci jako možnost navázat důvěrnější vztah. Reflektují, že jde o přirozený proces, který sám vyplyne v průběhu času, v závislosti na momentálním cítění dobrovolníka a atmosféře v prostředí. Ještě výrazněji lze tento aspekt pozorovat u těch obětavců, kteří navázali partnerský nebo manželský vztah v neziskové organizaci. Přestože byl tento jev ve vzorku informátorů ojedinělý, lze jednoznačně určit, že v těchto případech si nelze udržet hranice mezi dobrovolnickým a soukromým světem; tj. dobrovolnické se přirozeně stává soukromým a naopak.

Oproti tomu pohodáři takovéto zkušenosti nezažívají. Pro ně existuje jasné oddělení světa soukromého (ať již rodinného, nebo přátelského) a světa dobrovolníka. Neobjevuje se u nich popud ke vzájemnému sdílení intimnějších událostí ani s klienty, ani s kolegy v organizaci. Většinou se jednalo o muže, kteří prezentovali dobrovolnictví jako něco citově či časově nenáročného – jako jednu z mnoha dalších více či méně důležitých součástí mozaiky životních aktivit – nebo kteří nevidí důvod „míchat“ tyto dva oddělené světy.

vi. Z rozhovorů vyplynulo, že na roli dobrovolníků lze nahlížet také z pohledu *vyjednávání a nastavování pravomocí*<sup>42</sup>, a to prostřednictvím dvou modelů: směrem (1) ke klientům či rodině klientů svou vlastní iniciativou – kam až sahají pravomoci dobrovolníků při styku s klienty, kam až mohou z pozice toho, že jsou dobrovolníky, zajít ve vztahu ke klientům, a (2) směrem od kolegů nebo rodin klientů, z jejich iniciativy k dobrovolníkům – co mohou kolegové či rodiny žádat od dobrovolníků z hlediska toho, že jsou „pouze“ dobrovolníky.

Lze říci, že problematika udržení pravomocí směrem ke klientům se objevuje zvláště u těch dobrovolníků, již se častěji dostávají do styku s klienty a více tyto příběhy prožívají – v našem vzorku se jedná zejména o obětavce. V takových to případech se může vlastní iniciativou dobrovolníků dostat do konfliktu teorie s praxí; dobrovolníci si uvědomují, že některé situace, v nichž se ocitnou, nemají z pozice dobrovolníka pravomoc řešit a zároveň si sami vymezují roli „nezávislého“ pozorovatele, nicméně současně reflektují, že tuto nastavenou mez porušují. V nejkrajnější poloze lze o tom vypovídat například příběh slečny Romany, která pravidelně tráví čas se svou „světenkyní“ ze sociálně slabé rodiny. Romana se několikrát ocitla v situacích, kdy si nedokázala hlídat nastavenou hranici odstupů při řešení přístupu otce k dceři, respektive jejich konfliktů, a jednala spíše z pozice „interního“ člena rodiny, kdy se snažila svou klientku podpořit a zastoupit. Podobně Monika zasahovala někdy v situacích, které měly řešit jiné instituce či orgány. Dobrovolníci, kteří s tímto mají zkušenosti, mohou podléhat vnitřnímu morálnímu dilematu.

Romana: *„Já vím, no. Já vím, že to překračuje ty hranice, ale musím říct, že to prostě přerůstalo, jo. Je teda pravda, že já jsem se vždy snažila o to, abych už jako nezasahovala do věcí, který mi nepřísluší... Ale třeba, co se týče školy, tak tam jsem byla za učitelkou, protože oni nevěděli moc, co s ní [klientkou, autorka] a proč tam tatínek nechtěl chodit, tak jsem s učitelkou komunikovala já. To je pravda, to byl asi můj největší vpád do té rodiny, kdy jsem asi tu roli toho rodiče asi tak nějak nahradila.“*

Monika: *„A vy pak nevíte, co s nimi [s klienty, autorka]. Tak jsem takhle jednou přemluvila lidi v organizaci, že jsme se střídali v tom, že každý víkend, po nějakou dobu, jo, jsme jezdili do toho azyláku, protože jsem se na tu situaci nemohla dívat, jo.“*

U těchto dobrovolníků často představuje tento přesah pravomocí také způsob, jak navázat intimnější vztahy s klienty.

---

<sup>42</sup> Pravomocemi jsou zde myšleny práva (oprávnění) a povinnosti, které se vážou ke statusu dobrovolníka.

Na rozdíl od obětavců se u pohodářů tento aspekt vyjednávání kompetencí převážně neobjevuje. Tím, že nejsou do své činnosti tolik vtahováni, nedostávají se do takových situací, v nichž by si nějak intenzivně posouvali své pravomoci nebo by měli úmysl je nějakým způsobem překračovat. Pravomoci, s nimiž byli seznámeni na začátku dobrovolnické činnosti, se zdály být závazné a neměnné.

Daniel: „...*tak hele, on měl nějaký kapesný, jo, a co měl, tak za to jsme někam šli. Oni nám ani v organizaci nedoporučovali, abychom je jako dotovali ze svýho. A jednak bych na to ani neměl a jednak jsem si rovnou říkal, že do toho nepůjdu...*“

Ve výpovědích pohodářů jsem však našla výjimku, která problematice vyjednávání kompetencí čelila a posouvám se v tomto bodě více do středu pomyslné škály. Pan Lubor ve své výpovědi také popisoval případy, v nichž lze najít výše uvedenou hranici – věděl, že by se svými žáky na doučování neměl řešit rodinná či sexuální témata, byť neplánovaně, protože jsou to věci, které už překračují jeho pravomoci. Zároveň ho ale těšilo, že si tím nachází důvěrnější vztah ke klientům. Nicméně negativní reakce, jimiž byl konfrontován ze strany nespokojených rodin klientů, ho donutila si nadále přesně vymezit a s rodinou svých potenciálních klientů určit, kam až jeho kompetence mohou sahat.

Lubor: „...*protože já svým způsobem jim začnu mluvit do toho rodinného života, chtě nechtě. Tam je zajímavý, že to dítě se Vám začne svěřovat, jo. Samozřejmě, já bych měl být zdrženlivý a taky se snažím být, ale to dítě s tím často přijde samo. To já se pak už neubráním. Já to s ním rozebírám, říkám svůj názor, ono to řekne doma a už je malér.*“

V rozhovorech se ukázal také druhý model, kdy jsou tyto pravomoci „násilně“ vymezovány pravomoci ze strany kolegů či rodiny klientů. Nejde zde tedy o vnitřní morální dilema, kdy se sám nechá dobrovolník unést, ale o to, že dobrovolník ztrácí kontrolu nad tím, kde by chtěl udržet hranice svých pravomocí a možností v důsledku tlaku okolí. Ve vzorku dochází k této situaci převážně u obětavců, kteří jsou více do své činnosti angažováni.

Romana: „*A občas se děje i to, že ty rodiče občas chápou tu službu buď jako sociálku, takže tady máte dítě, tak si ho vemte, nebo jim strkají druhý dítě, jo, nebo se ty rodiče moc angažují – jděte do kina, pak běžte tam, pak tam a oni chtějí hrát fotbal, jo. Pak se ten dobrovolník ozve, že to takhle nemáme ve smlouvě a mohou vzniknout třecí plochy.*“



Agáta: „A co já jako mám říkat. Já myslím, že do toho dávám všechno, teda do té kavárny nebo do této formy, ale prostě já nejsem pečující u lůžka, to teda ne. To po mně nikdo nemůže chtít, od toho jsou lidé, kteří jsou v tom školení, jo.“

Co se týče modelu pravomocí mezi dobrovolníky-obětavci a kolegy, ukázalo se také, že pravomoci se u těchto dobrovolníků také „zákonně“ rozšiřují, a to úměrně s délkou jejich dobrovolnictví. Čím delší období působí jako dobrovolníci v organizaci, tím se jim rozšiřují možnosti a pravomoci v jednotlivých oblastech působení. To souvisí také s tím, že sami dobrovolníci mají chuť se angažovat v dalších projektech a oblastech. V příbězích informátorů se tedy objevuje tzv. „cesta zespoda“, kdy dobrovolníci začínají na určité pozici s přiřazenými pravomocemi, které se postupně rozrůstají – v mnoha případech zůstávají nadále dobrovolníky, avšak jejich kompetence se připodobňují pravomocem zaměstnanců ve vedení. Jde o takovou podobu techniky „nabalování“, kdy se přirozeně dobrovolník „zapléta“ do sítě dalších povinností a práv. Naopak u pohodářů je vztah více méně pevně nastaven tak, že respondenti odmítají větší účast v zapojení do rozhodovacích pravomocí. U tohoto typu dobrovolníků rozsah kompetencí nesouvisí s délkou ani intenzitou dobrovolnictví

vii. Téměř u všech zkoumaných dobrovolníků se buď explicitně, nebo implicitně objevila důležitá hodnota *udržování rovnocenného vztahu* se svými klienty, jenž se může projevovat například vytvořením důvěrného vztahu či nastavením pravidel. Především pak dobrovolníků, jejichž činnost je založena na intenzivnější práci a komunikaci s klienty, jako například při práci se seniory v domově seniorů, při doučování nebo na klubu v mateřském centru, je možné vysledovat to, jak jejich chování směřuje k postavení klienta na úroveň svou vlastní. Je to o způsobu dialogu mezi dvěma rovnocennými partnery a o chování k sobě navzájem. Tuto hodnotu lze vystopovat při pohledu na celistvý příběh informátora, v němž se objevují některé dílčí momenty jejich přístupu ke klientům, a svým způsobem se může dotýkat a prolínat s ostatními způsoby vyjednávání role.

Mezi obětavci šlo například o aspekt vytvoření *důvěrného vztahu a odhalení soukromí* – dobrovolník, který se otevře klientům, což je většinou reakce na jejich odhalení, tím „říká“, že klient pro něho nepředstavuje někoho, nad kým by se povyšoval, ale partnera, jemuž náleží důvěra se otevřít. V některých případech se může tento aspekt odrazit do samotného obsahu dobrovolnické činnosti – s klientem, s nímž řeší dobrovolník své soukromé potřeby a kterého angažuje do realizace vlastních nápadů, si tímto způsobem

získává *status* „*rovného partáka*“. Například slečna Romana, která týdně tráví volný čas se svou dlouholetou klientkou, vnímá tuto svou svěřenkyni jako kamarádku sobě rovnou, přestože je mezi nimi velký generační rozdíl (28 a 13 let), který by mezi nimi mohl vyvolat i generačně odlišné chování. Romana však zapojuje Sáru do svých ryze soukromých, přestože někdy banálních okamžiků rozhodování – Sára ji například pomáhá vybírat paletu barev do pokoje – ale i do událostí týkající se Romaniny rodiny (Sára tráví se členy rodiny čas na chatě nebo s nimi jezdí na výlety).

Tento aspekt je jeden z mála, na jehož základě se pohodáři a obětavci od sebe neodlišují. I u pohodářů, přestože nejsou do činnosti tolik vtahováni, se tato poloha vztahu k dobrovolnické činnosti objevila. Pan Josef, jenž trávil volný čas s dětmi na dětském oddělení pražské nemocnice, se rozhodl podporovat svého klienta v jeho zájmu o paleotechniku i mimo čas, kdy se jim věnoval jako dobrovolník – v rámci svých vlastních výstav i mimo ně pomáhal tomuto klientovi v rozvoji. Lze říci, že představoval rovnocenného partnera v oblasti jejich společné volnočasové aktivity.

Mezi pohodáři i obětavci jsem identifikovala jako určitý výraz rovnocennosti nastavení *vlastních vnitřních pravidel* mezi dobrovolníky a klienty, které se mohou odlišovat od pravidel vymezených organizací – ta mají v některých případech „zajistit“ spravedlnost, tj. přistupovat ke všem (klientům) stejným způsobem. V některých případech dobrovolníků je to něco, co si dobrovolníci explicitně nastavují již na počátku své činnosti, jako a priori zásadu svého chování, která má být jimi dodržována a ostatními respektována. Někdy je to naopak reakce na nepříjemnou situaci, v níž se ocitli až v průběhu dobrovolnické činnosti a na kterou reagují právě nastavením určitého pravidla, jenž má tuto spravedlnost nadále „pojistit“.

Například pan Lubor, „pohodář“, se nestraní některým pro organizaci nepřijatelným intimním tématům při konverzaci s jeho nezletilými klienty v mateřském centru, například o jejich sexuálním životě nebo rodinných záležitostech, je-li toto téma otevřeno samotnými dětmi – zdůrazňuje tím rovnocennost obou stran, jež vede k lepšímu/důvěrnějšímu vztahu, jenž pak podporuje efektivitu výkonu.<sup>43</sup>

---

<sup>43</sup> Jsem si zde vědoma, že jednání pana Lubora není eticky správné, porušuje-li vědomě pravidla, jež si zástupci NNO nastavili s ohledem na citlivost a intimitu údajů. Nicméně podle toho, jak jsem měla možnost pana Lubora poznat během rozhovoru, věřím tomu, že nenahrazuje přístup profesionálů a neřeší případy, které spadají do jejich kompetencí. Podle mého názoru toho pan Lubor nezneužívá a nejde za nutnou hranici, spíše chce být „rádcem“ pro své klienty nebo vědět,

Lubor: „...bohužel jsem na začátku o těch intimitách nemluvil, teď už to říkám, ať s tím počítají, že k takovým věcem mezi náma dojde, a já to potřebuju, protože když mám dál s tím dítětem pokračovat, tak takový věci my si vyjasníme. Žádný nějaký překážky mezi námi.“

Nejen v tomto případě, ale také u ostatních dobrovolníků mužského pohlaví, již jsou „pohodáři“, se zásadovost objevuje v gestu, kdy se výslovně zdržují tykání s ostatními klienty nebo kolegy v neziskové organizaci. Rovnocennost (spravedlnost) může být také vyjádřena například pravidlem „nechodit svým klientům na pohřeb“, tak jako v případě paní Agáty, která se rozhodla „být spravedlivá“ poté, co ji emočně vyčerpávalo být některým klientů na pohřbu, zatímco některým ne.

Agáta: „Vždyť já bych strávila života na pohřbech, to prostě nejde. Já se snažím držet nějakou... prostě jednak bych chodila bohužel pořád na ty pohřby a jednak Vy musíte zachovávat spravedlnost. Oni by se pak ptali, proč jsem šla Pepíčkově a proč jsem nešla Aničce a jestli půjdu jim.“

### **5.1.3. Narušování hranic a jak tomu dobrovolníci čelí**

S vymezováním různých podmínek či hranic role dobrovolníků a jejich jednotlivých poloh, je úzce propojena problematika toho, jakým způsobem dobrovolníci reagují na narušování těchto podmínek či mezí. V této analytické části bych pojednala o tomto tématu a ukázala, jaké způsoby či strategie existují u výše zmíněných „typů“ dobrovolníků. U respondentů vyvolaly situace narušení více méně pevně stanovených podmínek či mezí role určitou obrannou strategii, jíž se snažili situaci zvládnout a překonat tak, aby se navrátili zpět do (psychické či fyzické) rovnováhy a do původního „nastavení“ role. Ti z nich, kteří si toto narušení uvědomovali, pak také explicitně hovořili o strategii jako o zamýšleném jednání, jež mělo zabránit opakování této zkušenosti – z těchto situací mohly vyplynout další podmínky vztahu dobrovolníka ke své činnosti.

Na základě analýzy jsem došla k závěru, že ve výpovědích se dobrovolníci dotýkají způsobů či strategií zvládnání narušení role dobrovolníka, které se vážou především k jedné hlavní oblasti narušení podmínek či mezí této role, a to k tlakům vyvolaných klienty či náplní činnosti během práce s klienty.

---

z jakého důvodu je dítě málo motivováno na konkrétní doučovací hodině (například z důvodu rozepře s rodiči).

V tomto případě, kdy dobrovolníci vypovídají o konfliktech, které jsou způsobeny samotným chováním klientů nebo pravidly (obsahem) práce s klienty – ať už jde například o nedodržení docházky ze strany klientů, neefektivní prostorovou či tematickou organizaci práce s klienty atp. – lze rozeznat u obou typů dobrovolníků různé způsoby zvládání těchto tahů.

Co se týče „pohodářů“, jsou tyto způsoby reakcí převážně monotónní a přirozeně vyplývají z celkového nastavení vztahu pohodářů ke své dobrovolnické činnosti. Jak již bylo zmíněno, dobrovolnictví je pro ně jakýsi vnitřní boj; je to záležitost, o níž se s okolím víceméně nedělí. S ohledem na to nelze většinou u pohodářů očekávat dlouhodobé či intenzivní řešení tahů s přesahem za hranice organizace, v níž působí. V jejich případě nedochází k tomu, že by problémy, s nimiž se potýkají, strategicky komunikovali s rodinnými příslušníky nebo blízkými přáteli. Spíše jde o jednorázovou intervenci, kterou si vyjednají svépomocí nebo kterou komunikují maximálně s kompetentními osobami v této organizaci. Zároveň je ale potřeba upozornit, že v případě, že se takový tlak objevil, nedošlo u pohodářů k tomu, že by tuto situaci „přešli v tichosti“ a vůbec ji neřešili – vždy zareagovali, ale ne tak intenzivně s ohledem na jejich vyjednávání role jako obětenci. Tak jako v případě pana Josefa, který se potýkal s nadměrným počtem dětí ve svém klubu – tuto situaci řešil na pravidelné schůzce s vedením, ale velký důraz tomu v rámci rozhovoru nepřikládal.

Josef: *„Tam přišlo asi 15 dětí, jo, ale to se muselo zredukovat, to prostě nemělo smysl... Tak jsem řekl těm našim koordinátorkám, jo, a změnilo se to. Já jsem viděl, jak oni se tam s těma hadičkami a přístrojema navzájem ohrožují, jo, a drcaj do sebe, tak to se nedalo.“*

Výjimku u pohodářů představuje pan Lubor, který doučuje děti v mateřském centru. Ten na narušení své role, které u něho vyvolalo morální dilema o jeho přínosu jako dobrovolníka, reagoval relativně intenzivně v komunikaci s vedením organizací i klienty samotnými. Explicitně mluví o třech pravidlech, s nimiž seznamuje klienty na vstupním pohovoru. Pan Lubor trvá na tom, že děti musí být motivovány (pravidlo č. 1) a musí dodržovat docházku (pravidlo č. 3) – to jsou faktory, které činí jeho práci smysluplnou a pro něho potěšující. V neposlední řadě žádá povolení od rodičů komunikovat s dětmi tématy, která se netýkají problematiky vzdělávání (například rodinné konflikty, sexuální otázky atp.) (pravidlo č. 2).

Lubor: „*Jako já jsem ji řekl, těm rodičům, že chci motivovaný děti, protože já už to kvůli penězům dělat nemusím, víte, takže já potřebuju to potěšení, a když vidím, že to dítě nechce, tak mně to prostě to potěšení nepřichází, jo,..., že musí chodit pravidelně, to je takové moje druhé pravidlo, protože pokud nedochází to dítě, tak se rozcházíme,...že v tom vstupním pohovoru říkám těm rodičům, že pokud se sejdeme, počítejte s tím, že k těmhle věcem může a bude docházet, že oni s tím tématem mohou přijít, jo.*“

Obětavci, jejichž citová membrána je propustnější a kteří se tak více „vázali“ ke klientům, jejich příběhům a chování, byli náchylnější na konfliktní situace s klienty – okamžiky, v nichž byli konfrontováni jednáním klientů. Tato problematika se v nejkrajnější poloze objevuje především u dobrovolníků, kteří svojí činností „žijí“. To je příklad paní Simony, jež je pro dobrovolnictví velmi „zapálená“ a přináší pro něho velké oběti. V důsledku těchto tlaků uvažovala Simona také o zanechání dobrovolnické činnosti.

Simona: „*Třeba se stalo, že nám v lednu praskly hadice na záchodě [v organizaci, autorka]. A čekalo se, až to vyschne, jo, no a jedna cvičenka zvedla telefon a začala na mě řvát, jaktože se tam s tím nic nedělá, přitom já už měla domluvenýho švagra, kterej by nám to udělal za slušnou cenu, jen se čekalo, až to pořádně vyschne.*“

Nicméně problematika konfliktů s klienty nemusí zacházet do této krajní polohy, může nabývat i mírnějších poloh, jež mají vliv na rozpoložení dobrovolníka, ale nepředstavuje nijak intenzivní zásah do psychiky nebo otázky zpochybnění. Jsou určitým citovým narušením v daném okamžiku, který ale nenabývá větších rozměrů jako v krajní poloze – může jít například o neochotu klientky se vzdělávat, nezamýšlené narušení klubového programu příběhy klientů nebo samotnou osobností klientů atp.

V případech obětavců se dobrovolníci uchylují k tomu, že hledají podporu mezi členy rodiny, která jim může nabídnout pochopení, rady a dodat energii k pokračování v dobrovolnické aktivitě – pro dobrovolníky jsou členové „vrbou“, která jim může pomoci se zbavit břímě (alespoň určitou formou). Tento způsob strategie nemusí být využíván pravidelně, ale zvláště v těch vypjatějších případech je rodina důležitým klidovým zázemím, který může podporovat dobrovolníka intenzivně – v těchto případech pak dobrovolníci nemusí o tuto pomoc žádat, ale je přirozeně poskytována podle potřeby. Jedním z dalších způsobů zvládnutí narušení hranice je žádání o radu mezi blízkými přáteli v okruhu přátel, kteří nemusí nutně působit v neziskovém sektoru – řeší s nimi, jak se vypořádat s nerudnými lidmi na klubu nebo jak přemluvit klientku k sebevzdělávání. Zcela nejpřirozenější reakcí byla u dobrovolníků snaha o určitý nadhled nad situací a soustředění

se na pozitivnější momenty nebo klienty, s nimiž mají nastavené z jejich hlediska „lepší“ vztahy.

Romana: „*Jako já jsem se s tou Luckou [klientkou, autorka] občas dohadovala, že to prostě musí dělat. Jí se fakt učit nechtělo, ale já jsem věděla, že musí, jestli chce jít do dalšího ročníku. To mě občas stálo dost sil. Ale ono se to pak docela poddalo... nebo prostě, že jsme si to probraly dvacet, třicet minut, jo, a pak stejně šla.*“

Agáta: „*...to už jsem věděla, že nechci, že už mě to neuspokojuje. No, tak jsme to udělali zas jinak, teď to má tu třetí formu, že jsme vybrali jenom ty při plném rozumu, takže je to už kroužek kolem sedmi až osmi lidí. Víte co, to se prostě nedalo, když víte, že jeden Vás už nevnímá, druhý prostě nemůže už pořádně mluvit, třetí má zase tohle, to se prostě nedá, to Vás úplně semele, protože s těma lidma není co a je to jak u blbečků. Takže to jsem řekla, že ne, a tak jsme to udělali takhle teď.*“

Petra: „*Taky jsem zažila, že byl někdo nerudný, byl na mě nepříjemný a člověk si to zpočátku bere osobně, ale pak si uvědomí, že vlastně ti lidi před smrtí prochází nejtěžším obdobím, že se musí vyrovnat s tím, co zvládli a nezvládli, vyrovnat se svojí konečností. To je pak takhle nerudnost nebo jak to mám říct, opravdu maličností a člověk se nad to pak povznese.*“

#### **5.1.4. Management informací – „Hele, dělám dobrovolníka...“**

„*O tom vůbec nemělo cenu se s ní bavit, ta to nějak nechápe, tuhle pomoc*“, vyprávěla paní Agáta o přístupu ke své matce, jde-li o téma dobrovolnictví. „*To já to řeknu, že přidám svou troškou do mlýnku, je to zajímavá*“, přistupuje takhle Daniel vůči svým přátelům během večere. V každém rozhovoru lze zaznamenat to, že dobrovolníci se zcela přirozeně dostávají do situací, kdy musejí nebo chtějí o dobrovolnictví mluvit. V této části se dotýkám toho, kdy a jak se dobrovolnictví stává tématem konverzace.

Nejde jenom o to, s kým dobrovolnictví komunikují, komu se svěřují se svými zážitky a zkušenostmi – tedy zda jsou partnerem v dialogu členové rodiny, blízcí přátelé, kolegové z práce, spolupracovníci v neziskové organizaci, sousedé, nebo prostě nikdo takto kompetentní a blízký není. Management informací v sobě zahrnuje také to, v jakých případech či momentech o dobrovolnictví informátoři vypráví – je tématem u večere v domácím prostředí, nebo je v tomto prostředí dobrovolnictví „zakázáno“,

„nevyžadováno“? Je to pak nástroj kontroly informací v prostředí, kde je dobrovolnictví „tabu“?

S ohledem na získaná data lze říci, že bipolaritu typů můžeme víceméně sledovat i zde, nicméně někteří představitelé z obou typů se mohou vychylovat více ke středu na pomyslné škále. V případě pohodářů jsou dobrovolníci spíše obezřetní ke komunikaci dobrovolnictví. Souvisí to také s dříve zmiňovanou podmínkou, kdy dobrovolnictví je pro tento typ spíše „vlastním bojem“, tj. kdy dobrovolník rodinu nechce zapojit nebo sama rodina nevyžaduje být zapojena. Respondenti popisují, že ani rodina, ani přátelé či kolegové z práce nepředstavují okruhy lidí, mezi nimiž a informátorem by existovaly intenzivní komunikační výměny související s touto problematikou (nad rámec nutného sdílení)<sup>44</sup> – podle výpovědí respondentů lidé z okolí tyto informace nevyžadují. To může být dáno také tím, že se u některých pohodářů z vnějšího světa setkává koncept dobrovolnictví s nepochopením – nerozumí tomu, že se jejich otec, bratr, kolega nebo kamarád věnuje například dětem v nemocnici nebo mateřském centru – nebo upřednostňují spíše komerční hodnoty a s tím související aktivity.

U pohodářů nepředstavuje dobrovolnictví zcela obvyklé téma u rodinné večeře nebo v době obědové pauzy v zaměstnání a mnoho lidí z okolí respondenta o této činnosti ani nevědí. Dobrovolník se o této aktivitě příliš nesvěřuje, protože jednak necítí potřebu téma komunikovat nebo protože nenachází zájem u druhých, případně tím předchází neshodám a konfliktům s těmito druhými.

Josef: *„Tak to zase ne, já se s tím moc nechlubím, spíš si to nechávám pro sebe. Prostě je to moje věc, můj problém... V obci to nevědí vůbec, bych řekl.“*

Lubor: *„No, představte si, že Váš manžel by chodil do kolektivu třiceti žen, jo, takže je fakt, že se musím brzdit a doma o tom moc nepovídat. Je fakt, že to dráždí...“*

Jana: *„No, když už se o tom začne, tak se o tom dá bavit asi dýl, ale není asi důvod se o tom začít bavit... No, my se s rodiči o tom moc nebavíme, tátovi to trochu vadí, že si myslí, že nebudu mít pak čas na školu.“*

Petra: *„Spíš jsem hodně opatrně, protože jsem cítila, že to bude narážet na určité bariéry, na nějaké nepochopení. Nikomu nic sama do hlavy nervu. Když už pak začnou třeba sami, tak něco o tom povím, jo, ale abych jako sama (...) to je prostě citlivý téma, jo.“*

---

<sup>44</sup> Například informátoři oznámí partnerovi, že se budou určitou dobu zdržovat mimo domov, protože jdou vykonávat dobrovolnickou činnost.

V této skupině pak mohou existovat dobrovolníci, kteří mají více typů prostředí a vědí, ke kterému mohou informační tok vysílat a ke kterému ne. Vychylují se v tomto smyslu více ke středu. Například u pana Daniela je konverzace o dobrovolnictví minimalizována v případě, že se pohybuje v rodinném kruhu nebo místní obci, naopak, je-li mezi přáteli mimo neziskový sektor nebo kolegy ze zaměstnání, představuje dobrovolnictví žádoucí prvek vzájemné konverzace – s těmito lidmi řeší Daniel zábavné příběhy, ale zároveň každodenní starosti s klienty, s nimiž tráví volný čas. Je to pro něho způsob, jak přinést do všedního prostředí nové a neotřelé okamžiky – mluví o „orálním marketingu“:

Daniel: *„Tak já se snažím s těma lidma [ze zaměstnání, autorka] mluvit o všech možných věcech, i těch mimopracovních, protože jedna moje část práce je rozveselovat, aby nebyli pořád utopený v tý práci... Prostě se chováš přirozeně, jsi přátelský k lidem. A to se snažím právě praktikovat, aby lidi kolem měli radost. A právě s mnoha z nich se znám, tak jim taky říkám, že teďka odcházím, protože tam mám nějaký meeting s dítětem... Já jim vždycky říkám [přátelům, autorka], co dělalo moje dítě, jo...“*

Paní Agáta je obdobným příkladem: dobrovolnictví představuje tabu, jde-li o vztah k matce, je však zásadním tématem její novinářské činnosti a přátelské konverzace s kamarády:

Agáta: *„Já jsem to před rodinou utajovala. Mamince jsem to vůbec neřekla, protože jsem se chtěla vyhnout těm kecům, protože říká, že za ní nechodím a za nějakýma jinýma chodím. A dceři jsem to neřekla proto, že se mi přičí, abych dceři řekla, že jí něco řeknu, ale nesmí to říct babičce, jo. Takže jsem si řekla, že je to moje věc... Tak když se s nima vidím [s přáteli, autorka], tak řeknu, když je nějaký problém nebo je něco vtipnýho, ať se pořád nebavíme o té práci, jo.“*

V druhém případě, tedy mezi „obětavci“, naopak představuje dobrovolnictví nedílnou součást konverzace především s rodinnými příslušníky a přáteli či kolegy, kteří se v neziskové sféře pohybují nebo jsou jí intenzivněji dotčeni. Informátoři se shodují, že lidé z vnějšího prostředí jsou zpovědnicemi příběhů, událostí a zkušeností, jenž dobrovolníci nabývají. Obrací se na ně se žádostí o radu, řeší s nimi konfliktní situace, vyprávějí zábavné historky atp. Pro ty „radikálnější“ z nich, kteří se dobrovolnictví intenzivněji věnují a zároveň jsou významněji podporováni lidmi z okolí, je dobrovolnictví denním komunikačním tématem.

Monika: *„Ve své podstatě je to téma, i když u nás ta nezisková sféra obecně, to je velké téma, protože jednak v tom pracuju, jednak dělám dobrovolníka, zajímá mě to a myslím, že je to strašně*



*důležitá oblast, která by měla být součástí mé rodiny...pak, když je chvíle klidu a děti jsou v posteli, tak na to část dochází. Já řeknu něco manželovi, co je jako za problém, on na to nějak zareaguje, jo. Prostě klasika, jo... A já ve své podstatě nemám nikoho, kdo by to nepřijímal, spíš naopak byli rádi, že se dozvědí, jako to v neziskovce funguje, jo... A s tou bandou z organizace je to velký pojítko mezi náma, ta minulost.“*

Romana: *„Tak já jsem to asi neřešila s maminkou nebo tatínkem, ale ti lidi, se kterými jsem to řešila, tak je fakt, že ne všichni věděli, že Klára pro mě není jen tak obyčejná klientka, takže to spíš jsou ti blízký kamarádi, blízký člověk.“*

Radek: *„Jo, to určitě. Tak ono se to nedá oddělit, jednak musím někdy pracovat z domova a v neposlední řadě moje současná žena tady taky pracuje. Takže společné téma, no. A ona tady byla takový předák na jedné straně a já jsem byl zase předák na tý druhý straně, tak jsme se o tom všem informovali... A furt to spolu řešíme.“*

V souhrnu lze říci, že v této kategorii velmi závisí nejen na přístupu samotného dobrovolníka ke své dobrovolnické činnosti, tj. jestli ho pojímá jako vlastní boj nebo se o něj „dělí“ s lidmi z okolí, a také na postoji okolí dobrovolníka, na tom, jestli dobrovolnictví uznávají jako přirozenou součást života informátorů, ale také jestli znají a přijímají tento koncept. S ohledem na to pak používají respondenti určitý způsob managementu informací a vystupují s ním navenek; není-li koncept přijat lidmi z okolí, nepředstavuje dobrovolnictví hlavní a vyhledávané téma konverzace, a naopak, je-li tohle tmelící téma, vyskytuje se tato problematika v konverzaci velmi často, v rodině i mezi přáteli. Management informací v sobě také přirozeně zahrnuje to, o čem bylo pojednáno výše, tj. o různých způsobech zvládnání tahů ze strany okolí (klientů) – pro některé dobrovolníky je to nástroj, jak se vyrovnat s problémy, jimž musí čelit. Tematika dobrovolnictví se tak může v sociálních (komunikačních) interakcích objevit „náhodně“, nenásilně jako téma pro pobavení či informování, ale také jako důsledek strategické reakce na narušení role dobrovolníka.

V podkapitolách, jimž se budu věnovat dále, se objevují procesy, které již nemusí nutně podporovat jednoznačnou identifikaci dvou „prototypů“ dobrovolníků, protože přístup k těmto procesům se projevuje podobně u „obětavců“ i „pohodářů“ (přestože u některých z nich se může jeden typ projevovat intenzivněji), nicméně pro budování vztahu dobrovolníka ke své činnosti jsou důležité a ve výpovědích jsou jejich projevy silné.

## 5.2. Mám „doma“ Křesadlo...

V souvislosti se skutečností, že informátoři jsou držiteli ocenění Křesadlo v minulých letech, jsem se zaměřila také na to, jak souvisí toto ocenění s budováním vztahu dobrovolníka ke své dobrovolnické činnosti a vyjednáváním jeho role. Představuje pro respondenty Křesadlo něco, co (1) významně mění jejich jednání vůči okolí a (2) má dopad na přístup jejich okolí? Tyto dvě roviny jsem sledovala.

Ve všech výpovědích dobrovolníků jsem se setkala s velkou pokorou a skromností, jde-li o jejich nominaci a získání Křesadla (první rovina). Pro žádného z nich není Křesadlo milníkem v jejich životě, jenž by změnil jejich dosavadní přístup a chování vůči jejich klientům, vedení, rodinám či přátelům. Často se domnívají, že jde spíše o náhodný výběr členy komise než o zásluhu za vykonané činy. V mnoha případech, zmínila-li jsem Křesadlo, jsem vnímala neatraktivnost tématu u informátorů, jež se projevovala především tím, že dobrovolníci hovořili podstatně méně zapáleně o tomto tématu v porovnání s jinými otázkami, které jsem kladla.<sup>45</sup>

Simona: *„Takže když jsem se dozvěděla, že mě chtějí nominovat, tak jsem si říkala, že je spousta jiných, jo (haha). Ne doopravdy, mně nejde o žádný ocenění, já nedělám tu práci kvůli nějakému ocenění... Samozřejmě mě to potěšilo, to jako ne, že ne, ale nic extra...“*

Petra: *„Já si myslím, že je to taková loterie, jo. Ta organizace někoho nominuje, komise někoho vybere, ale nemyslím si, že bych byla nejpracovitější člověk v organizaci.“*

Daniel: *„...Ale víš co, mně je to u prdele, že jsem to dostal. Mně jde o to, aby z toho měli užitek ti klienti, jo. Co nějaká cena, ta stejně skončila na dně skříně, jo...protože Hestie, jak nominuje to Křesadlo, tak je to jako taková domovská soutěž, jo. A přestože to votvíraj hodně, to je*

---

<sup>45</sup> Přestože jsem se snažila podnítit diskuzi o Křesadlu různými otázkami, respondenti nebyli moc sdílní... jakoby neměli k tématu co říci. U některých z nich se nezámerně projevil také výstižnou mimikou a gestikulací.

*můj názor, že se snaží votvírat to hodně všem těm neziskovkám, který tady fungují, tak přeci jenom tam mají ti pětipěčkaři takový výsadnější postavení.“*

Tomuto přístupu odpovídal také akt oznámení blízkým osobám o nominaci či „vítězství“ – ve většině rozhovorů nebyli dobrovolníci schopni si tento akt vybavit a interpretovat. Pro většinu z nich znamená tato cena malé, spíše vnitřní a především pomíjivé vítězství, které je ale neposouvá do jiného postavení nebo nepřirazuje jejich roli nové dimenze. U těchto dobrovolníků nemá Křesadlo symbolickou hodnotu, jenž by si zasloužilo větší pozornosti, a pokud vůbec, přebírá praktickou funkci v domácnosti – například jako těžítka na stole.

Simona: *„Na stole, jako těžítka (haha)“*

Josef: *„No, on ho starosta rozbil, když se na něj díval, takže je teď na dvě části. Tak je někde ve skříni.“*

Téměř u všech se však zdůrazňuje slavnostní večer vyhlásování a předávání ceny – více než pro dobrovolníky samotné informátoři popisují, že tento okamžik měl váhu pro jejich blízké a přátele, kteří byli a jsou na ně hrdí. V tomto smyslu posiluje Křesadlo vzájemná pouta a mění přístup rodinných příslušníků nebo přátel.

Agáta: *„Já byla úplně dojatá. Představte si, že tam všichni šli [klienti, autorka]. Ten, kdo měl berle, se tam mohl odpajdat. Já jsem věděla, že tam někdo půjde, ale že jich tam přijde takhle. To bylo hezký. Z toho jsme pak žili ještě dlouho...“*

Jana: *„Byl tam táta, ségra, přítel a pak mamka. Jako všichni mi gratulovali, mamka byla taková dojatá. Nebrečela nebo něco takový, ale viděla jsem na ní, že je to dobrý. A taky táta mě překvapil, že přišel, protože on tyhle akce moc nemusí. To bylo fakt překvapení.“*

Radek: *„A maminka uronila slzu, když jsme na magistrátě přebírali cenu, jo. To bylo jako dojemný.“*

Ve vzorku se ale také objevují respondenti, kteří sice svojí povahu nebo chování nezměnili, nicméně považují získání Křesadla za významnou událost v jejich životě, již chtějí „medializovat“ do okolí. Tuto skutečnost lze interpretovat jako určitou změnu: jejich jednání není vedeno egoistickými potřebami, ale rádi by ukázali společnosti přínos dobrovolnictví. V těchto případech také informátoři zdůrazňují obecně problematiku nedostatečné medializace neziskového sektoru a dobrovolnictví nebo negativní obraz organizací občanského sektoru mezi veřejností, který s tímto tématem souvisí.

Monika: „*Já ho mám vystavený v policice, kde máme takový různý ceny nebo nějaký hezký památky nebo zážitky. To já jsem na něj patřičně hrdá a každému, kdo přijde na návštěvu, tak mu ho ukazuju, jo (haha). Žádná skříň, pěkně na policice... tak mě docela překvapilo, když to řeknu nadneseně, že se tomu Křesadlu mediálně nevěnuje skoro žádná pozornost, jo. Já jsem hledala nějaký články, ale nenašla jsem skoro nic... ale ta publicita těch dobrovolníků je tady strašně malá. Myslím si, že když už se ta cena uděluje, bylo by dobré, kdyby se to objevilo víc v médiích, protože je to dobrá věc a společnost by o ní měla vědět, ne jen ty špatné zprávy.*“

Co se týče druhé roviny, změny přístupu okolí k dobrovolníkům, sami informátoři zdůrazňují určitý komunikační a kontaktní „boom“ v době předávání Křesadla, kdy získávali větší pozornost klientů nebo kolegů v neziskové organizaci, ale žádnou dlouhodobě trvající změnu okolí s ohledem na to, že jsou držitelé ocenění, celkově nezaznamenávají. Z mého úhlu pohledu se však respondenti během komunikace jiných témat nebo otázek zmiňují o dalších „nepřirozených“ aktivitách, které úzce souvisejí s tím, že získali Křesadlo, například o poskytnutí dalších rozhovorů pro tisková či televizní média, navazování spolupráce nebo pro výzkumné účely vědeckých prací.<sup>46</sup> S ohledem na to tu předkládám svůj názor, že (překvapivě pro mě) pro ně tyto situace nepředstavují nic nevšedního a nestandardního, přestože jsou výsledkem tohoto ocenění a informátoři je mohli zažít právě proto, že Křesadlo obdrželi – to nepovažuji za něco „normálního“ a „přirozeného“.

### **5.3. Osvěta a edukace, aneb o dobrovolnictví jen v dobrém**

S managementem informací velmi úzce souvisí kategorie Osvěta a edukace, prostřednictvím níž se může interpretovat, jak dobrovolníci nahlíží na stabilizaci konceptu dobrovolnictví v českém prostředí. Na jedné straně může být kategorie výrazem pro přijímání osvěty ze zahraničí nebo od osob, které mají s dobrovolnictvím zkušenosti, na straně druhé jde o předávání těchto pozitivních zkušeností dále (lidem v rodině, blízkém a širokém okolí).

Dobrovolníci většinou představují střed, referenční bod těchto dvou směrů osvěty – jednak přijímají pozitivní zkušenosti, postoje a hodnoty související s dobrovolnictvím, jsou

---

<sup>46</sup> Tyto aktivity se nemusely odehrát bezprostředně po obdržení Křesadla, některé z nich se udály i několik měsíců po předání ocenění, nicméně stále v návaznosti na tento akt.

tedy sami těmi, již se o dobrovolnictví dozvěděli od druhých, a zároveň tyto znalosti, obohacené zážitky z vlastní dobrovolnické činnosti, šíří mezi ostatní.

Agáta: „*No, já jsem se chystala dělat tady tohle dobrovolnictví ještě dávno, než to tady bylo známý nebo jak to mám říct, protože já mám hodně známých a přítelkyň v zahraničí jako na západě, jo, a všechny ty ženský o trošku mladší než já nebo i starší tam chodí dobrovolničit. To byla pro mě úplná novinka, jo, my jsme tohle vůbec neznali a mně se to moc líbilo... Jak jsem říkala, od spousty z nich jsem to přejala já, z toho zahraničí, a mnohým jsem to zase předala já, jo... A mnohé kamarádky, musím říct, se nechaly mnou inspirovat, to jsem byla ráda. A já jsem pak odvedla na poli českého dobrovolnictví i práci novinářskou, protože já jsem o dobrovolnictví psala, kde jsem jen mohla. A dcera, tak se taky teď stará o nějaké zatoulané psy nebo zvířata, pořád někam jezdí a cestuje. A já jí to jen chválím, chci, aby to dělala.*“

Radek: „*Já jsem četl článek o jedny neziskovce, která dělá aktivity pro postižený lidi, a byl tam příběh o jednom klukovi, co dřív strašně lezl a tak. Tak mě to inspirovalo, že bychom ho mohli někam vzít. A řekl jsem o tom dalším lidem, o kterých jsem si myslel, že by o to mohli mít zájem, no a nakonec se to, sice po dlouhé době, ale vydařilo.*“

Daniel: „*A to tady ještě není běžně nebo standardně, i když se to standardizuje čím dál víc a pro některé firmy už to bývá běžné, zvláště pro ty, co mají zahraniční matky, který to sem lífujou ze zahraničí, tohle povědomí o sociální zodpovědnosti, tak se to jakoby stabilizuje, jo.*“

U některých informátorů může jít o jejich zamýšlenou strategii, prostřednictvím které chtějí šířit myšlenku dobrovolnictví, jako u paní Agáty; v mnoha případech je však tento výsledek důsledkem primárně neuvědomovaného chování dobrovolníků, kteří o této aktivitě pouze vypráví lidem ze svého okolí. Ať se jedná o zamýšlenou, či nezamýšlenou strategii, může toto jednání dobrovolníků podpořit šíření myšlenky, vzdělávání lidí v této problematice nebo v ideálním případě aktivní zapojení lidí z okolí do dobrovolnické činnosti. K tomuto sdílení může docházet na večeri s přáteli, v době pauzy mezi kolegy v zaměstnání, prostřednictvím výchovy vlastních dětí atp. Formy vlastní edukace a osvěty mohou být různé – zejména tam, kde rodina nebo přátelé znají koncept a přijímají ho a kde dobrovolnictví nepředstavuje tabu, získává si dobrovolnictví své aktivní „příznivce“; to je charakteristické pro obětavce.

Petra: „*A jeden můj kamarád takhle chodil kolem výlohy v Holešovicích a jednou při vínu to zaklaplo, že on kolem té výlohy chodí také a že je to super. Tak jsem mu toho řekla víc, o tom, co dělám a jak to vypadá. Tak jsem ho v tom povzbudila, ať to zkusí. Teď dokončil ten kurz a už chodí*

*a stěhuje postele nebo venčí psy. Ne že bych je všechny přesvědčovala, ale pokud to zažehne nějakou tu jiskřičku, tak je to super.“*

Josef: *„Já jsem takhle zblbnul jednu spolupracovnici, co jsem dělal v té předchozí práci, tak jsem ji přibral ke mně, protože ona to taky hrozně umí s dětmi.“*

## **5.4. Dobrovolnictví jako společenská norma v českém prostředí, jako něco „normálního“?**

Jak vnímají informátoři dobrovolnictví, jako normu? Jak ve výpovědích respondentů dobrovolnictví vystupuje, jako něco „normálního“ v českém prostředí? Jak reakce z okolí, které dobrovolníci popisují, ovlivňují jejich vztah k dobrovolnické činnosti? V rozhovorech s informátory jsem se setkala se situacemi, jež komunikovaly tyto otázky, které se dotýkají problematiky ukotvení dobrovolnictví ve společnosti a jeho „normality“ v českém prostředí.

Monika: *„Mě to překvapuje. Ježíši, vždyť každý normální člověk musí tohle brát naopak pozitivně, že děláte takovouhle záslužnou práci, jo... No jasně, to [dobrovolnictví, autorka.] je velké téma, tomu se nedá vyhnout... A je to to, co nás všechny zajímá, takže přirozeně.“*

Agáta: *„...Já mám kolem sebe normální lidi, co to, co dělám, prostě chápou.“*

Daniel: *„Ptají se [na dobrovolnictví, autorka], protože to je už běžná část toho diskurzu, že už je to normálka. Hele, ty děláš prostě dobrou věc, takže nevidím důvod, proč by si měli [lidi z okolí, autorka] stěžovat, nevidím tam ten prostor, proč by měli. To je nemožné.“*

Romana: *„ Tohle je pro mě už normální věc. Není to nějaká extra aktivita, kterou bych dělala. Tak jako jdu nakoupit, tak chodím s Klárou pravidelně ven... A myslím, že rodina už to taky tak chápe, jo, vůbec se nezlobí, když upřednostním Kláru.“*

Z výpovědí dobrovolníků převážně vyplývá, že uchopují dobrovolnictví jako něco přirozeného, co je normální a ze své podstaty „dobré věci“ by ani nemělo být něčím zavrhaným ze strany okolí. Zdá se, že pro některé informátory je nepochopitelné, pokud okolí nesdílí podobný pohled, respektive nerozumí tomu, proč by se společnost měla negativně stavět proti dobrovolnictví, neboť je to „dobrá věc“ – domnívám se, že tato podstata dobrovolnictví jako by stavila informátory do a priori pozice, že dobrovolnictví není to, co může být vůbec kritizováno. Nicméně v rozhovorech zároveň ukazují, že

k těmto negativním reakcím dochází – především s lidmi z malé komunity (viz kategorie lokalita)

Interpretovat to, jak respondenti zakoušejí „normalitu“ dobrovolnictví ve společnosti a jak je to ovlivňuje, lze nejen prostřednictvím jejich vlastních názorů a postojů, ale také prostřednictvím některých aspektů, které se objevily u předchozích kategorií. Především v té části, kde představují podmínky zapojení rodinných příslušníků/přátel do dobrovolnictví, lze vidět to, jak z pohledu informátorů lidé přijímají, nebo naopak nechápou tento koncept a s jak se k této problematice staví. Tyto ambivalentní postoje okolí mohou být impulsem pro „nastavení“ dobrovolníků, zmiňované v předchozích částech. Podobně v kategorii management informací může tato „normalita“ vystupovat – tam, kde dobrovolnictví není tabu, nebo je dokonce žádoucí, dochází přirozeně k intenzivním komunikačním tokům mezi dobrovolníkem a jeho okolím a dobrovolnictví je „normálně“ jedním z (každodenních) témat. V souvislosti s managementem informací někteří dobrovolníci také ukazují na propojení nízké míry „normalizace“ dobrovolnictví v prostředí a špatného přístupu médií. Přestože informátoři nemusí explicitně hovořit o ukotvení dobrovolnictví ve společnosti, lze se domnívat, že tu jsou určité indikátory tohoto ukotvení. Takto nastavený obraz dobrovolnictví v médiích je podle jejich zkušeností určitou bariérou, respektive nastavuje v jejich vztahu k činnosti specifické překážky, jimž musí čelit.

*Radek: „Jako ta medializace tady tohohle je fakt špatná. A není to jen o tom dobrovolnictví, ale celé to fungování neziskovek, to prostě lidi nechápou. Třeba z nějakýho grantu jsme dostali na houpačky a nikdo nechápe, že to byl účelově vázaný grant a nemohli jsme jinak. Pak říkaj, co jsme to koupili, jo. Těm lidem z venku to prostě nevysvětlíte a to je hrozný, jo. Myslí si, že jsme nějaký luxusní penzion, jo.“*

*Monika: „... ale ta publicita těch dobrovolníků je tady strašně malá. Myslím si, že když už se ta cena uděluje, a je super, že je víc vidět, že se tu oceňuje ta snaha a aktivita, tak ale by měla být vidět víc. Ta medializace je tady fakt slabá a je to škoda, no.“*

Norma dobrovolnictví je reflektována také v souvislosti s edukací (osvětou), a to u informátorů, kteří mají zkušenosti se zahraničním přístupem k dobrovolnictví nebo jsou inspirováni praxí svých přátel nebo firem ze západu – ti mohou sledovat situaci v českém prostředí s odkazem na své zahraniční znalosti. Pro některé z nich mohla být tato zkušenost

impulsem, díky kterému se nejen seznámili s konceptem dobrovolnictví, ale nechali se jím inspirovat k aktivnímu zapojení.

Agáta: „*Ano, ano. To bylo důležité, protože tam [v zahraničí, autorka] jsem vůbec poznala dobrovolnictví, jako co to je dobrovolnictví. To mám od těch kamarádek. Tady nic takového nebylo.*“

Daniel: „*Hodně mých kamarádů pracuje ve velkých korporacích, kde se s tímhle seznámili..., takže mají povědomí o tom, co dobrovolná práce je nebo znamená... Už se to tady trochu zlepšuje, jo, to oni [ty firmy, autorka] to přebírají od těch svých matek ze zahraničí, jo.*“

S problematikou pojetí dobrovolnictví jako normy z pohledu informátorů také úzce souvisí to, zda se v jejich výpovědích objevuje rozdíl mezi ukotvením konceptu dobrovolnictví v menší komunitě, například na vesnici či v malém městě, a ve společnosti města velkého – závěry interpretuji v podkategorii lokalita.

#### **5.4.1. Lokalita – „Ach jo, ty jsi z malého města...“**

„*Řekla bych, že rozdíl je hlavně vidět mezi velkým městem a malým, kde jsou ty zajeté koleje, jo. Ta Praha je prostě vždycky o kus dál, už proto, že ten tlak těch impulsů ze zahraničí jde nejdříve do té Prahy a pak se to teprve rozjíždí dál. To je ale úplně normální. Jo, v Ledči [Ledeč nad Sázavou, autorka], tam to zatím nedošlo a asi ani nedojde, jestli se tam nezmění ty lidi. Ale tady v Praze už prostě cítíte to jiné nastavení lidí*“, zdůrazňuje Monika v rozhovoru, srovnává-li Prahu, kde teď žije a dlouhodobě působí jako dobrovolník v mateřském centru, s místem, kde se narodila a kde dobrovolnictví není podle jejího názoru plně rozvinuto. Monika reflektuje určitý rozdíl v intenzitě a kvalitě osvěty mezi těmito destinacemi.

Respondenti se v rozhovorech dotýkali problematiky negativního přístupu lidí z menších měst k otázce neziskového sektoru nebo dobrovolnictví v porovnání s přístupem lidí z velkoměst, kde nyní žijí nebo kde se v souvislosti s výkonem dobrovolnictví pohybují – jde zde o geografické hledisko ke zkoumanému problému.

Například pan Daniel si uvědomuje, že jeho rodina a sousedé jsou spíše konzervativního rázu a že uznávají jinou formu výpomoci – vzájemnou sousedskou výměnu zboží nebo služeb. Dobrovolnictví ale neznají a nemají zájem pochopit tento nový



druh výpomoci. Daniel pak řeší toto dilema, protože dobrovolnictví pro něj naopak představuje pocit naplnění, určitým informačním tabu, přijede-li za rodinou na návštěvu.

Daniel: „*Já jsem z té malý vesnice, tam nikdo nic dobrovolného nedělal. Takže já jsem neměl žádný kontakt s žádnou sociální skupinou, pro kterou by to bylo běžné nebo ze které bych to jako nasdílel nebo navnímal... Voni si jako pomáhají, ale není to organizovaný, není za tím žádný konstrukt. A s těmahle lidma, to nemá cenu to nějak měnit... Tam jako nebyl despekt, ale spíš asi neporozumění tomu konceptu.*“

Podobně vnímá přístup lidí z okolí pan Josef, který sice v menším městě bydlí, ale negativní přístup sousedů k tomu, že tráví volný čas s dětmi v nemocnici v Praze, reflektuje také. Tento přístup okolí také nutí pana Josefa k tomu, aby si dobrovolnictví v obci „ukrýval“:

Josef: „*Ne, ne, to já to nikomu nevyprávím. Na rovinu, jak by na Vás působilo, že si padesátiletý dědek chodí hrát s dětičkami? Prostě ty předsudky tady na tom malým městě jsou, o tom žádná.... V Praze nebo někde jinde, já nemusím jmenovat jen tu Prahu, jo, ale tam prostě teď jezdím, jo, tak tam je to jiný, ty lidi jsou tam trochu v tom vzdělanější nebo jak to mám říct.*“

S ohledem na to lze interpretovat, že u dobrovolníků se objevuje určité rozlišení mezi tím, jak artikulují náhled lidí v malém městě v konfrontaci s velkoměstem, tedy Prahou. Zdá se, že z jejich výpovědí vyplývá, že vnímají přístup komunity v menším městě (na vesnici) jako konzervativnější a „obezřetnější“, než je tomu v případě společnosti v Praze, kde jsou podle respondentů více „vidět“ moderní vlivy (ze zahraničí). U některých informátorů má tato skutečnost dopad na jejich roli a sebezpojetí, neboť musí na tyto vlivy reagovat.

## **5.5. Flexibilita dobrovolníků v různých životních situacích a analogie dobrovolnictví se zaměstnáním**

Z výpovědí některých dobrovolníků jsem zjistila, že komunikují o dobrovolnictví v termínech, které jsou charakteristické pro komerční, respektive pracovní sféru. Vedle terminologického aspektu, kdy někteří respondenti hovoří o dobrovolnické „práci“, lze vidět určitou analogii se zaměstnáním či školní docházkou také skrze připodobňování

„režimu“ a charakteru dobrovolnictví, kdy například výslovně přirovnávají nějaké situaci či pravidla k profesnímu režimu nebo přebírají nástroje typické pro komerční sféru...

Daniel: *„Myslím, že co se týče propagace těch dobrovolných aktivit, který mi tam děláme, pro který mi dodáváme lidi, není úplně masivní. Ale to je asi taky tím, že já jsem zprzněnej tím marketingovým vyřváváním z práce, se kterým pracuju každý den, a mám tendenci to tahat i sem, jo.“*

Monika: *„Jako nikde to není 100 % pozitivní, i v jiné práci se člověk potýká s problémy a taky to hned nemůže vzdát, jo.“*

Petra: *„Ta organizace funguje tak, že ta práce je nabízena e-maily, takže když je poptávka po nějakém dobrovolníkovi, tak tam fungují koordinátorky, které tu poptávku s tou rodinou domlouvají...“*

Agáta: *„Samozřejmě, že k někomu mám blíž, k někomu méně. Ale je to jak ve škole, že v každé třídě je jeden humorista, jeden prud'as, jeden brumla... Ale vy to musíte zmáknout, tak jako v práci, tak jako všude, jo.“*

Na základě další analýzy, v souvislosti s řešením analogie dobrovolnictví se zaměstnáním, se v rozhovorech objevil další aspekt dobrovolnictví: lze říci, že stejně tak jako zaměstnání, také dobrovolnictví pro ně představuje více méně závaznou aktivitu, s níž mají svůj život propojen a která je v jejich životním rytmu začleněna spolu s ostatními povinnostmi a potřebami – nejen pracovními, ale taktéž partnerskými/manželskými, rodičovskými, přátelskými, ekonomickými, zdravotními...

Z hlediska této závaznosti jednotlivých potřeb, respektive z hlediska priorit různých rolí, již informátoři hrají, jsem se ve výpovědích informátorů setkala se situacemi, kdy dobrovolníci podřizovali jednu potřebu, nejčastěji dobrovolnictví, jiné povinnosti; kdy se střetávali s konfliktem rolí a museli mezi nimi volit. Jde pak o režim, který nazývám jako tzv. stahování či rozšiřování intenzity a rozsahu dobrovolnické činnosti v reakci na nové životní situace, v nichž se respondenti ocitli. Tento proces se dotýká zejména obětavců, protože jsou dobrovolnické činnosti více zaangažovaní. Například paní Monika, která vykonávala dobrovolnickou činnost v mateřském centru, cítila, že s nastávající rolí matky již nebude moci fungovat za „standardních“ podmínek a bude potřebovat určité organizační změny, které jí umožní v dobrovolnictví pokračovat i s dětmi. Zároveň učinila podobné kroky v domácnosti. Monika měla zájem přizpůsobit svou novou roli

dobrovolnictví a tyto dvě činnosti skloubit. Tento rodičovský režim se dotýkal většiny žen ve vzorku, nicméně byl reflektován také u mužů, kteří již rodinu měli.

Monika: „*Já jsem potom měla první malý dítě, druhý malý dítě, a to jsou prostě změny, jo. A ke konci, když Richard začal chodit do školky a Klára byla ještě malá a ještě jsem dělala to účetnictví, tak tam už jsem s tou paní ředitelkou mluvila a říkala jsem, že je třeba si někoho najít na to účetnictví. Už jsem cítila, že to nestíhám a že jim nedokážu v tomhle jít dostatečně vstříc. Takže pak přišla nová účetní a já už jsem dělala jen to centrum... A když jsme prostě některá z nás nemohla [vést mateřské centrum, autorka], tak jsme se domluvily a zaskočily si navzájem. V tomhle ty maminy byly super“.*

Radek: „*A pak, když přišla rodina, tak jsem to omezil na jednou týdně, protože to jsem se chtěl a trochu i musel věnovat malé (haha). A s tou rodinou taky přišly další povinnosti, jo. Koupili jsme nový byt, hypotéka, finanční závazky a tak, jo. Pak už člověk nemůže věnovat celé večery dobrovolnictví, jo.“*

Jana: „*A přemýšlelo se o tom, ale mně bude 18 až v listopadu, takže to nejspíš na rok dostane někdo jiný. Ale to se uvidí, protože já pak budu maturovat a to nevím, kolik budu mít času a jak to všechno bude... Když je třeba květen, červen, tak mám mnohem méně času, protože se uzavírají známky. To vlastně chodím minimálně. Ale oni to respektují. Napíší mi, ať se raději učím, jo (haha).“*

Josef: „*Ale pak jsem byl v invalidním důchodu v těch 55 letech. Člověk byl zvyklý něco dělat, ale najednou měl spoustu volného času. Měl jsem určitá období, kdy jsem třeba řezal ze dřeva betlémy a tak, až jsem se pak ocitnul tady... Takže vloni jsem tam přestal chodit, jednak kvůli těm zdravotním problémům...“*

Jedním z dalších projevů konfliktů rolí, jehož důsledkem mohlo být stažení intenzity dobrovolnictví, je problematika finančních zdrojů. To se dotýká především věkově starších informátorů, kteří jsou již odpovědní za existenční zajištění své rodiny a u nichž se objevuje tento jev také v důsledku nátlaku rodiny nebo blízkých přátel. Často jde o dobrovolníky, kteří vykonávají pouze tuto dobrovolnou činnost nebo vedle toho v neziskovém sektoru pracují, a to za nepříliš výhodných finančních podmínek, které si uvědomují. Celková situace dopadá na životní situaci rodiny a může vyvolat rodinné konflikty. Například pan Radek obětoval dobrovolnictví téměř veškerý volný čas v době, kdy nebyl zatížen pracovními povinnostmi nebo rodičovskými závazky – se změnou této situace, kdy musel obstarat finance kvůli hypotečním smlouvě, přistoupil k režimu

„stažení“ dobrovolnictví. Jakmile závazky ustoupily, režim dobrovolnictví se navrátil do standardního chodu.

Radek: „*Tak máma si to uvědomuje taky, jo, že ty peníze tu prostě nejsou. Taky mi furt povídá, že mám myslet na sebe a na rodinu, kterou teď musím živit, jo, ať se vyprdnu tady na to a na ty moje dobrovolnický aktivity. Ale já si prostě nemůžu pomoci, já jsem se zařekl, že už nikdy nebudu chodit do práce kvůli penězům, protože jsem dřív dělal v komerční sféře, ale už jsem řekl, že ne, i když je to hrozný, ty děti a tak... A dobrovolnictví, to je moje součást, toho se taky nevzdám.*“

Monika: „*A víte co, ono je to taky o těch penězích, jo. Já mám štěstí, že nás manžel zatím dokáže uživit, takže se tomuhle [dobrovolnictví, autorka] můžu naplno věnovat. Ale samozřejmě bych kecala, kdybych neřekla, že jsem prostě někdy přemýšlela nad tím, že bych měla jít taky pracovat, protože člověk nikdy neví, co bude. A co já pak budu shánět. Jenže pak to nějak jako pomine, jo.*“

Simona: „*...ale ty peníze, jo. Mně spousta lidí říká, že jsem blbá, kdybych šla do komerční sféry, tak prostě vydělám a nebudeme furt počítat korunu, jo. Vím, že i mužskej mi říká, že jsem prostě blbá, že mám jít normálně vydělávat, že bych měla peněz.*“

Různé životní situace, v nichž se dobrovolníci ocitají, mohou více či méně ohrožovat jejich dobrovolnickou činnost – v některých případech mohla být tato aktivita intenzivně „vytlačována“ jinými potřebami či povinnostmi. To, že dobrovolníci ale setrvávají v činnosti nadále, může být výrazem toho, že pro ně dobrovolnictví nemusí být „lehkovážnou“ zábavou. Flexibilita, jíž se dobrovolnictví u některých našich respondentů vyznačuje, umožnila dobrovolníkům reagovat na životní změny tak, aby se nadále mohli této činnosti věnovat.

## 6. Závěry a doporučení

Ve své diplomové práci jsem se zaměřila na to, jakým způsobem se projevuje vztah dobrovolníka ke své dobrovolnické činnosti, jak se tento vztah utváří a jak si ho dobrovolníci udržují. Zkoumaná problematika vychází především z pohledu, že role dobrovolníka, kterou člověk hraje spolu s ostatními rolemi (Gofmann, 1999), je zasazena do sociálního kontextu a jako taková je tímto procesem ovlivňována. Na vzájemný vztah mezi jedincem a společností poukazují prostřednictvím konceptu „zrcadlového já“ autoři Cooley (1983) a Mead (1934), již zdůrazňují, že člověk je utvářen při styku s ostatními lidmi, a to mimo jiné tím, že začleňuje do svého sebepojetí to, jak se domnívá, že k němu okolí přistupuje a nahlíží ho. Bylo také řečeno, že dobrovolník, zejména ten, který se věnuje dobrovolnictví dlouhodobě, si buduje identitu založenou na roli dobrovolníka, tj. že si tuto roli internalizuje (například Finkelstein, Penner, Branick, 2005) a že se stane součástí jeho osobnosti (Gofmann, 1999). Tato tzv. rolová identita dobrovolníka pak ovlivňuje chování a jednání dobrovolníka v sociálních interakcích, se záměrem kultivace této identity (Skoglund, 2006).

Ve svém výzkumu ukazují, jak se tato identita založená na roli dobrovolníka a ovlivněna postoji okolí utváří a projevuje u dlouhodobých dobrovolníků. Dobrovolníci si budují svůj vztah k dobrovolnické činnosti prostřednictvím nastavování určitých podmínek a vymezování určitých hranic vůči okolí, které s tímto okolím vyjednávají; tj. role dobrovolníka se v sociálních interakcích neustále pozměňuje (Hayesová, 2003). To je odpověď na to, jakým způsobem se dobrovolníci vyrovnávají s definováním vlastní role. V tomto procesu jsem identifikovala dva základní typy dobrovolníků, které se liší v tom, jaký charakter vztahu u nich lze rozeznat: jde o tzv. obětavce a tzv. pohodáře, již se vyznačují typickými „znaky“, tedy podmínkami či mezemi vztahu. To, že mají odlišně nastavený vztah ke své činnosti, souvisí s tím, že každý z nich různě vnímá ten či onen aspekt role, který na něj působí (srov. Ruddock, 1969). Je důležité říci, že charakter role obětavce či pohodáře koresponduje také s tím, co Finkelstein a kolegové zdůrazňují: že se

v této roli projevuje, do jaké míry jsou oba typy zaangažovány či vtahovány do dobrovolnické činnosti (Finkelstein, Penner, Branick, 2005).<sup>47</sup>

Jak z mé práce vyplývá, u *obětavců* lze pozorovat intenzivnější projevování jednotlivých podmínek či mezí ve vztahu k dobrovolnické činnosti než u *pohodářů*, což souvisí s tím, že jsou do této činnosti více vtahováni a zapojováni. Obětavci jsou v krajní poloze lidmi, kteří obětují dobrovolnické činnosti podstatnou část svého dne i života a u nichž je dobrovolnictví přirozeně propojeno s ostatními aktivitami. Jsou zároveň dobrovolníky, již nevykonávají tuto činnosti, aniž by nebyli silně propojeni s ostatními kolegy či klienty v organizaci, méně pevněji než pohodáři. To koresponduje s teoriemi, jenž poukazují na formování vazeb také s lidmi mimo rodinný kruh a podobného smýšlení (Sýkorová, 1996; Buštíková, 1999; Frič, Vávra, 2012), což u obětavců představuje budování silných neformálních sítí s klienty a kolegy v organizaci – tyto vazby pak mohou začít fungovat i mimo prostor organizace.

Podobně se skutečnost, že jsou dobrovolníci více vtahováni do činnosti, odráží také v míře odstupů, který si drží od (příběhů) klientů – jejich citová „membrána“ je propustnější zejména vůči negativním příběhům a obětavci si nechávají intenzivněji „vlézt příběhy pod kůži“. Zároveň ale reagují na tyto intimní zážitky klientů tím, že je nechají vstoupit zase do svého soukromí – je to pro ně výraz důvěrného a také rovnocenného vztahu. Tím, jak se obětavci zapojují do intimity klientů, mohou se nezamyšleně podílet na řešení některých jejich příběhů, a tak překračovat své pravomoci dobrovolníků.

V dobrovolnictví obětavců hraje rodina velmi důležitou roli – členové jsou zapojováni do této činnosti jako rádci nebo dobrovolná výpomoc v maximální možné míře. Rodina je pro ně důležitým zázemím nejen v každodenních situacích, kdy jsou zdrojem praktické pomoci, ale i „krizových“ situacích, kdy dobrovolníci reagují na nějaké narušení (především ze strany klientů) – členové jsou určitou ochranou a zdrojem opory (podobně viz Dudová, Vohlídalová, 2005; Možný, 2002). Vedle toho hledají obětavci „v nouzi“ pomoc a radu i v okruhu přátel, s nimiž problémy řeší; to je jedna z dalších silných strategií zvládnutí narušení jejich role, prostřednictvím kterých se jedinec snaží navrátit do psychické rovnováhy (Vágnerová, 1999)

---

<sup>47</sup> Někteří respondenti našeho výzkumu ztělesňují ideální čistou formu jednoho z typů dobrovolnictví, ve výzkumu se ale také objevují tzv. hybridní dobrovolníci, v nichž se mísí aspekty obětavce a pohodáře.

Způsoby zvládání narušení role jsou u obětavců pestřejší než v případě pohodářů a v porovnání s nimi se u nich také více projevují ochranné mechanismy, jak o nich píše Goffman (viz Goffman, 1999). Zejména manželé či partneři mohou být jakýmsi zrcadlem a ukazovat dobrovolníkům, že jdou za hranice vlastních možností či sil, a zároveň být silou, která se je snaží do rovnováhy navrátit – zdá se, že nestvrzení identity dobrovolníků ze strany těchto významných druhých je silnější než od ostatních (Berger, Luckmann, 1999). Strategie, pomocí nichž by se mohlo předcházet narušení identity, například strategie citového odstupu od příběhů klientů nebo „střežení“ soukromí (ibidem), nejsou pro obětavce, již jsou angažovanější v dobrovolnictví, charakteristické.

Komunikovat s rodinnými příslušníky či nejbližšími přáteli o dobrovolnické činnosti nemusí být pouze nástrojem, jakým obětavci zvládají konfliktní situace a narušení své role. Informace, které si předávají s druhými v sociálních interakcích, mají vedle obranného i jiný účel, například ryze informativní nebo (záměrně) edukační. Management informací, tedy to, co, komu a jak říkají (Goffman, 2003; Charmaz, 1991), je veden záměrem, který mají sdílené zážitky a zkušenosti naplnit.

U *pohodáře* lze vztah k jejich dobrovolnické činnosti charakterizovat tak, že dobrovolnictví vnímá jako „vlastní boj“, svoji „osobní věc“, kterou nemusí nutně skrývat před okolím, ale která vystupuje v interakcích většinou v případě, že tento impuls vzejde ze strany okolí. Pohodáři jsou dobrovolníci, již nejsou do činnosti příliš vtahováni a jako u takových se u nich podmínky či hranice, respektive jejich vyjednávání v interakci s prostředím, víceméně intenzivně neprojevují. Hodinový rozsah vykonané dobrovolnické činnosti, který je pevně stanovený, se nezvyšuje a zároveň je v porovnání s ostatními aktivitami jejich denního či životního rytmu, kam spadá například zaměstnání a čas trávený jinými zájmy, minimální.

Jejich (malá) míra angažovanosti se projevuje také v jejich přístupu ke klientům v organizaci. Tito dobrovolníci se vyznačují převážně nepropustnou citovou membránou vůči příběhům klientů, tj. drží si určitý odstup od jejich negativních zážitků a nemají snahu se zapojovat do situací, jež se dějí mimo aktivitu s klientem vymezenou dobrovolnickou smlouvou. Lez říci, že v tomto smyslu u nich funguje emocionální „odstup“ jako jeden z nezamýšlených obranných mechanismů (viz Goffman, 1999; Jandourek, 2003). Pohodáři zároveň odmítají (nebo jim přirozeně chybí impuls) vpouštět klienty do svého soukromí, neboť rozlišují mezi tím, co se děje ve světě dobrovolnictví a co tam také zůstává, a tím, co

se odehrává mimo něj. Podobně přistupují ke kolegům či vedení v organizaci, s nimiž nenavazují intimnější styky a silnější přátelská pouta – lze tedy říci, že formování neformálních sítí v prostředí dobrovolnické činnosti není pro pohodáře něčím „atraktivním“, a pokud vznikají, je síla jejich vazeb dána množstvím času a citovou investicí (Buštíková, 1999).

Takovýto způsob nastavení role nutně koresponduje s mírou zapojení nejbližší rodiny do této činnosti. S odkazem na to, že dobrovolnictví je „vlastní boj“, představují pro ně rodinní příslušníci skupinu, již mohou povrchně seznamovat s tím, co úzce souvisí s dobrovolnickou aktivitou, ale nezapojují ji do ní; pohodáři nevyhledávají v rodině členy, s nimiž by intenzivně komunikovali problematiku a kteří by se fyzicky účastnili této činnosti – tím nekorrespondují s názory autorů zdůrazňující roli rodiny v podpoře a ochraně (viz například Dudová, Vohlídalová, 2005; Buštíková, 1999; Sýkorová, 1996; Berger, Luckmann, 1999). Ještě „odtažitěji“ se u nich projevuje jejich vztah k přátelům či známým – ani tyto sociální skupiny pohodář do dobrovolnické aktivity příliš nezatahuje. Tento aspekt začlenění rodiny či přátel sice souvisí s tím, že přirozeně dochází k sociálním „výměnám“ zkušeností mezi dobrovolníkem a lidmi z okolí, ale úplně neodpovídá konceptu, že zejména rodina představuje pro jedince záchrannou síť, která mu poskytuje podporu a oporu (Buštíková, 1999), a spíše tu vypovídá o tom, že k této pomoci nemusí vždy nutně dojít (Sýkorová, 1996). Tomu odpovídá také management informací, který v případě, že nedojde ke stimulaci ze strany okolí, se udržuje v rovině nejnutnějšího sdílení zážitků či zkušeností.

Tomuto charakteru odpovídá i způsob, jakým pohodáři zvládají narušení své identity a role. V porovnání s obětavci, kteří do tohoto procesu zapojují rodinu i přátele ze svého okolí, jsou tito dobrovolníci spíše „diskrétní“, a uvědomují-li si toto narušení a chtějí-li ho vůbec řešit, tak s minimálním úsilím a angažovaností. Nicméně určité obranářské strategie využívají, a to ty, prostřednictvím nichž mohou těmto narušením předcházet; jak je zmíněno u obětavců, jimž naopak tyto strategie chybí, jde například o zachování citového odstupu od příběhů klientů a pomyslné oddělení světa, kde se odehrává dobrovolnická činnost, a od ostatního světa (Goffman, 1999).

Vedle identifikace dvou typů dobrovolníků, kteří se odlišují ve způsobu nastavení jednotlivých podmínek či hranic, se ve výzkumu ukázalo, že dobrovolníci čelí dalším procesům, které se v jejich vztahu odrážejí. Tyto procesy se neposuzují z hlediska přístupu



obětavce či pohodáře, protože zde se bipolarita už zásadně neprojevuje, ale z hlediska toho, zda a jak se s daným jevem dobrovolníci setkávají.

Jak se ve výzkumu ukázalo, dobrovolníci se dostávají do specifických interakcí s okolím, z nichž vyplývá určité nepochopení konceptu dobrovolnictví jako takového (a neziskového sektoru obecně). Tento negativní přístup se objevuje například u lidí, kteří pocházejí z malého města a jsou spíše konzervativnější či obezřetnější vůči tomuto konceptu. Dobrovolníci tak zažívají, že dobrovolnictví není u těchto skupin lidí něčím „normálním“ a přirozeným; tj. že to není v kultuře, respektive určité skupině, obvyklé (Vágnerová, 1999; Výrost, Slaměník, 2008), a že může být v přeneseném smyslu stigmatizující (Goffman, 2003). To koresponduje také s některými dosavadními výzkumy, které přišly s obdobnými výsledky (například Frič, Pospíšilová a kol., 2010). Oproti některým zemím v zahraničí, zejména USA, kde je dobrovolnictví tradičnější (např. Tošner, Sozanská, 2006; Dekker, Halman, 2003), lze vidět stále konzervativnější postoj – to odkazuje také k tomu, že někteří dobrovolníci zdůrazňují vliv zahraničí v procesu osvěty.

Z výzkumu dále vyplynulo, že v porovnání s procesem, kdy dobrovolníci šíří myšlenky o dobrovolnictví jako takovém a poukazují na jeho nedostatečnou medializaci, skutečnost, že jsou držiteli ocenění Křesadlo, nekomunikují a jsou v tomto ohledu spíše pokornější a skromnější. Pro dobrovolníky nehraje ocenění v jejich vztahu k dobrovolnické činnosti roli, neovlivňuje podmínky či hranice a oni sami si neuvědomují, že by v důsledku toho došlo k nějakým změnám v přístupu okolí. Nicméně ve výzkumu jsem identifikovala, že některé změny probíhají – novináři a studenti/akademici vyhledávají „křesadelníky“ k rozhovorům či badatelským účelům a lze říci, že to, že zacilují na držitele, může znamenat, že pro ně ocenění může být důležitým kritériem či normou.

Dobrovolníci hrají ve svém životě několik rolí, mohou být rodiči, sourozenci, dětmi, zaměstnanci, studenty... To, v jaké životní etapě se nacházejí a jaké role, respektive činnosti a povinnosti, v nich zastávají, může způsobit mimo jiné jejich konflikt – dobrovolníci se mohou ocitnout v situaci, kdy musejí volit mezi rolemi (např. Pospíšilová, 2010b, Ruddock, 1969, Goffman, 1999). Tuto teorii podporuje jedna z posledních kategorií ve výzkumu, kdy dobrovolníci rozšiřovali či stahovali rozsah a intenzitu dobrovolnické činnosti v důsledku určité životní situace, například při založení rodiny či odchodu do důchodu. Zejména v situaci, kdy byl dobrovolník odpovědný za rodinu, se zde objevil konflikt mezi zaměstnáním, které poskytuje finanční zdroje, a morálním závazkem

k setrvání v dobrovolnictví bez nároku na finanční odměnu. Nicméně přestože je v tomto případě vidět diametrální rozdíl mezi zaměstnáním a dobrovolnictvím, strategie a výrazy, které dobrovolníci používají v souvislosti s vyjadřováním se o dobrovolnictví, v některých případech dobrovolnictví k zaměstnání velmi připodobňují.

## Doporučení

Viděli jsme, jak si dobrovolníci vytvářejí svůj vztah k dobrovolnické činnosti, jak se tento vztah projevuje v jednotlivých podmínkách a s jakými procesy souvisí. Je důležité zdůraznit, že ve své diplomové práci zacílují na formální dobrovolníky, kteří jsou držiteli ocenění Křesadlo v Praze.

S ohledem na takto vymezený vzorek směřuje mé první doporučení k výzkumníkům – doporučila bych se zaměřit na dvě oblasti dobrovolníků, a to na formální dobrovolníky, kteří nejsou držiteli žádného dobrovolnického ocenění, a na neformální dobrovolníky, kteří nejsou pod záštitou organizace občanské společnosti. Domnívám se, že jak Křesadlo jakožto normotvorná událost, tak institucionální charakter dobrovolnictví mohou být důležitými faktory, které určitým způsobem formují roli dobrovolníka. V souvislosti s tím bych zkoumala, jakým způsobem se u těchto skupin buduje vztah a vyjednávají jednotlivé podmínky, v jaké míře by se získaná data připodobňovala, nebo naopak odlišovala. Zajímalo by mě, jestli mezi nimi také najdou dva prototypy a zda se budou vyznačovat podobnými kritérii jako v mé diplomové práci.

V souvislosti s tím bych také v dalších výzkumech zacílila na dobrovolníky, kteří nepocházejí z Prahy. To, že vykládají svou dobrovolnickou činnost zarámčovanou pražským velkoměstem, může hrát jednu z dalších rolí pro budování vztahu. V mém výzkumu se problematika lokality objevila i z jiného úhlu pohledu – dobrovolníci tvrdí, že se setkávají s určitým nepochopením konceptu mezi lidmi pocházející z menšího města či vesnice. S ohledem na to by bylo relevantní sledovat, jakým způsobem vnímají postoj okolí „tamní“ dobrovolníci, kteří vykonávají činnost v menším městě nebo na vesnici. Zjišťovala bych, zda popisují přístup okolí podobným „jazykem“.

Z výzkumu vyplývá, že u obětavců hraje rodina velmi důležitou roli. Rodinní členové, zejména partneři či manželé, představují pro dobrovolníky zázemí, kde hledají pocit jistoty, útěchy nebo zdroje nové síly. V některých případech je ochránářská role rodiny, která pomáhá dobrovolníkovi se navrátit zpět do psychické či fyzické rovnováhy,

velmi žádoucí a intenzivní. Naproti tomu u pohodářů jsou sice rodinní příslušníci součástí dobrovolnické činnosti, ale pouze v té nejnútnejší míře vzájemné interakce – intenzivní zapojení rodiny do činnosti a nadměrné sdílení zkušeností není pro pohodáře charakteristické. V souvislosti s tím bych doporučila se zaměřit na dobrovolnictví v kontextu rodiny formálních i neformálních dobrovolníků. Zjišťovala bych, jak rodinní příslušníci vnímají dobrovolnictví svého člena a jak se to projevuje. Co pro členy dobrovolnictví znamená a představuje? Jak moc chtějí být zapojováni? Tato výzva koresponduje s postojem některých autorů, již také poukazují na vytvoření určitého rodinného obrazu dobrovolnictví (Pospíšilová, 2010b).

Jak bylo řečeno výše, dobrovolníci se potýkali s negativním přístupem lidí ke konceptu dobrovolnictví a s jeho nepochopením. Tyto reakce byly zásadně v rozporu s tím, jak vnímají dobrovolnictví oni sami – jako dobrou věc. V souvislosti s tímto také poukazovali na slabý mediální obraz Křesadla i dobrovolnictví jako takového. To je podle mého názoru impuls pro to, aby se stimuloval prostřednictvím relevantních kanálů obraz dobrovolnictví v českém prostředí a přispělo se k jeho pozitivnějšímu přijímání – minimalizovat reziduální obraz dobrovolnictví ve společnosti (Frič, Pospíšilová a kol., 2010). Jedním z nástrojů by mohl být vliv jak větších (celonárodních) organizací občanského sektoru, které mohou podnítit veřejnou diskusi a využít mediální prostředky, tak organizace lokální, které by mohly mimo jiné přispět k „rozbití“ negativního přijímání konceptu dobrovolnictví v dané lokalitě.

V neposlední řadě se ve výzkumu ukázalo, že Křesadlo nemá z pohledu dobrovolníků téměř žádný vliv na jejich vztah. V návaznosti na to bych zjišťovala, jaký vliv mají ocenění dobrovolníků v zahraničí, zejména v těch zemích, kde je dobrovolnictví více ceněno. Je možné, že ocenění zde bude daleko silnější normotvornou událostí a bude mít intenzivnější dopad na roli dobrovolníka. To je doporučení pro badatele, kteří by měli možnost provádět zahraniční výzkum.

## 7. Seznam použité literatury a zdrojů

### Literatura:

Anheier, H. K., L. M. Salamon. 2001. *Volunteering in Cross-national Perspective: Initial Comparisons*. [online] Civil Society Working Paper 10. Dostupné z: <[http://ccss.jhu.edu/wp-content/uploads/downloads/2011/09/CNP\\_WP40\\_2001.pdf](http://ccss.jhu.edu/wp-content/uploads/downloads/2011/09/CNP_WP40_2001.pdf)> [cit. 15. 10. 2012].

Bačová, V. 2008. „Identita v sociální psychologii“ In Jozef Výrost, Ivan Slaměník (eds.). *Sociální psychologie*. Praha: Grand Publishing. S.109-126.

Berger, L. P., T. Luckmann. 1999. *Sociální konstrukce reality*. BRNO: CDK.

Brož M., J. Tošner, H. Kušková. 2012. „Volunteering Infrastructure: Czech Republic“ in European Volunteer Centre. *Volunteering Infrastructure*. [online] Dostupné z:<<http://www.hest.cz/dokumenty-ke-stazeni>> [cit. 15. 10. 2012].

Bušíková, L. 1999. „Analýza sociálních sítí“. *Sociologický časopis* 35 (2): 193-206.

Cooley, H. CH. 1983. „Looking-glass Self“ In Jodi O'Brien (ed.). *The Production of Reality: Essays and Reading on Social Interaction* (fifth edition). S.126-129.

Corporation for National and Community Service, Office of Research and Policy Development. 2010. *Volunteering in America 2010: National, State, and City Information*. Washington, DC [online] Dostupné z: <<http://www.theartofcivicengagement.org/files/IssueBriefFINALJune15.pdf>> [cit.18.10.2012].

Český statistický úřad. 2012. *Satelitní účet neziskových institucí*. Praha: ČSÚ [online] Dostupné z: <<http://apl.czso.cz/nufile/SUNI.pdf>> [cit.16.10.2012].

Dekker, P., L. Halman. 2003. „Volunteering and Values: An Introduction“ In Paul Dekker, Loek Halman (eds). *The Values of Volunteering: Cross-Culture Perspectives*. New York: Kluwer Academic, Plenum Publishers.

Dohnalová, M. 2004. *Antropologie občanské společnosti*. Brno: Nadace Universitas Masarykiana, Akademické nakladatelství CERM, Nakladatelství a vydavatelství NAUMA.

Dohnalová, M. 2005a. „Občanský sektor“. In Simona Škarabelová (ed.). *Definice neziskového sektoru*. Brno: CVNS. s. 4-10.

Dohnalová, M. 2005b. „Veřejný prostor a dobrovolnické organizace“. *Lidé města: revue pro etnologii, antropologii a etnologii komunikace* 16 (2): 29-42.

Dohnalová, M., J. Malina. 2006. *Slovník antropologie občanské společnosti*. Brno: Akademické nakladatelství CERM.

*Dohoda o spolupráci na udílení ceny „Křesadlo 2012“*, 2012. Praha: Hestia.

Dovidio, J. F. et al. 2006. *The Social Psychology of Prosocial Behavior*. USA: Lawrence Erlbaum Associates.

Dudová, R., M. Vohlídalová. 2005. *Souvislosti proměn pracovního trhu a forem soukromého, rodinného a partnerského života v české společnosti – teoretická studie*. Praha: Sociologický ústav AV.

EVS. 2008. *Variable Report Czech Republic* [online] Dostupné z: <<http://www.europeanvaluesstudy.eu/evs/surveys/survey-2008/participatingcountries/>> [cit.17.10.2012].

Finkelstein, A. M. 2008. „Predictors of Volunteer Time: The Changing Contributions of Motive Fulfillment and Role Identity“. *Social Behavior and Personality* 36 (10): 1353-1364.

Finkelstein, A. M., L. A. Penner, M. T. Brannick. 2005. „Motive, Role Identity, And Prosocial Personality as Predictors of Volunteer Activity“. *Social Behavior and Personality* 33 (4): 403-418.

Frič, P., M. Bútora. 2005. „Role občanského sektoru ve veřejné politice“ In Martin Potůček (ed.). *Veřejná politika*. Praha: SLON. s 153-187.

Frič, P., M. Vávra. 2012. *Tři tváře komunitního dobrovolnictví: Neformální pomoc, organizovaná práce a virtuální aktivismus*. Praha: Agnes, Hestia.

Frič, P., T. Pospíšilová a kol., 2010. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. Století*. Praha: Agnes.

Fryčová Tichotová, L. 2012. *Mediální obraz dobrovolnictví: Mladá fronta DNES a Svět neziskovek v roce 2011*. Nepublikovaná diplomová práce. Praha: FHS UK.

GHK. 2010. *Volunteering in the European Union*. GHK [online] Dostupné z:<[ec.europa.eu/citizenship/pdf/doc1018\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/citizenship/pdf/doc1018_en.pdf)> [cit.16.10.2012].

Glaser, B., L. A. Strauss. 1967. *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. Chicago: Aldine Publishing Company.

Glüselig, 2005. *Sebepojetí u dětí v azylových zařízeních*. Nepublikovaná diplomová práce. Brno: FF

Goffman, E. 1999. *Všichni hrajeme divadlo: Sebeprezentace v každodenním životě*. Praha: Nakladatelství Studia Ypsilon.

Goffman, E. 2003. *Stigma: poznámky k problému zvládnutí narušené identity*. Praha: Sociologické nakladatelství.

Hayesová, N. 2003. *Základy sociální psychologie*. Praha: Portál.

Hendl, J. 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál.

Hladká, M. 2008. *Význam dobrovolnictví jako specifického lidského zdroje* [online] Brno: CVNS. Dostupné z: <[http://www.e-cvns.cz/soubory/Konference\\_Pardubice\\_Hladka.pdf](http://www.e-cvns.cz/soubory/Konference_Pardubice_Hladka.pdf)> [cit.15.10.2012].

Honneth, A. 2001. „Personal Identity and Disrespect“ In Steven Seidman, Jeffrey C. Alexander (eds). *The New Social Theory Reader: Contemporary Debates*. USA, Canada: Routledge.

Chacón, F., M. L. Vecina, M. C. Dávila. 2007. The Three-stage Model of Volunteers' Duration of Service. *Social Behavior and Personality* 35 (5): 627-642.

Charmaz, C. K. 1983. „Lost of Self: A Fundamental Form of Suffering in the Chronically Ill“ *Sociology of Health and Illness* 5 (2): 168-195.

Charmaz, C. K. 1991. *Good days, bad days: the self in chronic illness and time*. USA: Library of Congress Cataloging. Kap. 5, 6.

Charmaz, K. 2006. *Constructing Grounded Theory: A Practical Guide through Qualitative Analysis*. London: Sage.

Jacobs, G. 2006. *Charles Horton Cooley: Imagine Social Reality*. USA: University of Massachussettes Press. Kap. Introduction, Kap. 2.

Jandourek, J. 2003. *Úvod do sociologie*. Praha: Portál.

Machanová, M. 2009. *Fenomén sebehodnocení: Psychometrická analýza dotazníku SLCS-R*. Nepublikovaná diplomová práce. Brno: FF.

Mead, G. H. 1934. „The Self, the I, and the Me“ In Jodi O'Brien (ed.). *The Production of Reality: Essays and Reading on Social Interaction* (fifth edition). S.121-126.

Mezinárodní asociace pro dobrovolnické úsilí. 2001. *Všeobecná deklarace o dobrovolnictví*. Nizozemí: Mezinárodní asociace pro dobrovolnické úsilí.

Ministerstvo vnitra. 2005-2008. *Statistický přehled o udělených akreditacích vysílajícím organizacím k výkonu dobrovolnické služby dle zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě) za období 2005 – 2008*. Praha: MV [online] Dostupné z: < <http://www.mvcr.cz/clanek/dobrovolnicka-služba-500539.aspx?q=Y2hudW09NA%3d%3d> [cit.16.10.2012].

Možný, I. 2002. *Česká společnost*. Praha: Portál.

Petrusek, M., A. Vodáková. *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolinum.

Pileček, J. 2010. „Koncept sociálního kapitálu: Pokus o přehled teoretických a metodických východisek a aplikačních přístupů jeho studia“. *Geografie* 115 (1): 64-77.

Pospíšil, M. 2009. *History of the Czech Nonprofit Sector*. Brno: CVNS.

Pospíšilová, T. 2010a. „Česká občanská společnost – data, fakta a měření“ In Marek Skovajsa (ed.). *Občanský sektor: organizovaná občanská společnost*. Praha: Portál.s 113-144.

Pospíšilová, T. 2010b. „Dobrovolnictví v kontextu životní dráhy“. *Lidé města* 12 (1): 109-133.

Potůček, M. 2005. „Trh, státu a občanský sektor jako regulátory života společnosti“ In Martin Potůček (ed.). *Veřejná politika*. Praha: SLON.s 85-121.

Powell W. W., R. Steinberg. 2006. *The Nonprofit Sector: A Research Handbook*. USA: Yale University Press.

Rochester, C., A. E. Paine, S. Howlett, M. Zimeck. 2010. *Volunteering and Society in the 21st century*. Hampshire: Palgrave Macmillan.

Ruddock, R. 1969. *Roles and Relationships*. London: Routledge & Kegan Paul.

Skoglund, G. A. 2006. „Do Not Forget about Your Volunteers: A Qualitative Analysis of Factors Influencing Volunteer Turnover“. *Health & Social Work* 31 (3): 217-220.

Skovajsa, M. 2010. „Organizovaná občanská společnost: teorie a vývoj“ In Marek Skovajsa (ed.). *Občanský sektor: organizovaná občanská společnost*. Praha: Portál.s 30-62.

Slaměník, I., J. Janoušek. 2008. „Prosociální chování“ In Jozef Výrost, Ivan Slaměník (eds.). *Sociální psychologie*. Praha: Grand Publishing. S.285 - 302.

Smidt, E. C. 2003. *Religion as a Social Capital: Producing the Common Good*. USA: Baylor University Press. Kap. 6.

*Statut ceny „Křesadlo 2012“*. 2012. Praha: Hestia

STEM. 2004. „*Občanská společnosti 2004*“. Závěrečná zpráva z výzkumu zpracovaného v rámci projektu „Index občanské společnosti“.

Stets, E. J., P. J. Burke. 2005. „A Sociological Approach to Self and Identity“ [online] In Mark Leary and June Tangney (eds). *Handbook of Self and Identity*. USA: Guilford Press (forthcoming). S. 1-46. Dostupné z:< <http://www.scribd.com/doc/7273333/Stets-Burke-A-Sociological-Approach-to-Self-and-Identity>> [cit.18.10.2012].

Strauss, A., J. Corbinová. 1999. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení podané ruce, Boskovice: Nakladatelství Albert.

Sýkora, L., R. Matoušek. 2008. *Sociální kapitál a teritorialita sociálních sítí*. Praha: UK

Sýkorová, D. 1996. „Rodina staršího středního věku v systému příbuzenské pomoci a podpory“. *Sociologický časopis* 32 (1): 51-66.

Škarabelová, S.. 2005. „Vymezení pojmu nestátní nezisková organizace“. In Simona Škarabelová (ed.). *Definice neziskového sektoru*. Brno: CVNS. s. 24-29.

Šolcová, I., V. Kebza. 1999. „Sociální opora jako významný projektivní faktor“. *Československá psychologie* 43 (1): 1-17.

Šubrt, J. 2001. „Dramaturgický přístup Ervinga Goffmana: K českému vydání Goffmanovy knihy Všichni hrajeme divadlo“ *Sociologický časopis* 37 (2): 241-249.

Švaříček, R., K. Šedřová a kol. 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál.

Tošner, J. 2012. *Historie ceny Křesadlo*. Praha: Hestia.

Tošner, J. a kol. 2003. *Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace* [online] Praha: Hestia. Dostupné z:< <http://www.hest.cz/kresadlo/dokumenty-ke-stazeni>> [cit.15.10.2012].



Tošner, J., O. Sozanská. 2006. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál.

Vágnerová, M. 1999. *Psychologie pro pomáhající profese*. [online] Dostupné z:<<http://www.specialnipedagogika.cz/socius/data/432.pdf>> [cit.18.10.2012].

Výzva „Křesadlo 2012“. 2012. Praha: Hestia

Yeung, K.-T., J. L. Martin. 2003. The Looking Glass Self: An Empirical Test and Elaboration. *Social Forces* 81 (3): 843-879.

### Rozhovory:

Rozhovor. PhDr. Jiří Tošner, statutární zástupce občanského sdružení Hestia. Rozhovor vedla autorka. Dne 1.11. 2012.

### Zákony:

Zákon č.198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě) ze dne 24. dubna 2002

### Databáze:

Databáze Satelitního účtu neziskových institucí. 2012. Praha: ČSÚ [databáze online]. Dostupné z:<[http://apl.czso.cz/pll/rocenka/rocenkavyber.satelit\\_cas?mylang=CZ&co=supl&dejarchi v=1](http://apl.czso.cz/pll/rocenka/rocenkavyber.satelit_cas?mylang=CZ&co=supl&dejarchi v=1)> [cit. 16.10.2012].

### Webové stránky:

Český statistický úřad: [www.czso.cz](http://www.czso.cz) [cit. 17.10.2012]

Ministerstvo vnitra: [www.mvr.cz](http://www.mvr.cz) [cit. 16.10.2012]

Občanské sdružení Hestia: [www.hest.cz](http://www.hest.cz) [cit. 3.11.2012]

Platforma Dobrovolník: [www.dobrovolnik.cz](http://www.dobrovolnik.cz) [cit. 3.11.2012]

Zdroje pro mediální obraz Křesadla (viz kapitola III.):

[www.centrum.cz](http://www.centrum.cz) [cit. 3.11.2012]

[www.google.cz](http://www.google.cz) [cit. 3.11.2012]

[www.idnes.cz](http://www.idnes.cz) [cit. 3.11.2012]

[www.ihned.cz](http://www.ihned.cz) [cit. 3.11.2012]

[www.novinky.cz](http://www.novinky.cz) [cit. 3.11.2012]

[www.aktualne.cz](http://www.aktualne.cz) [cit. 3.11.2012]

[www.lidovky.cz](http://www.lidovky.cz) [cit. 3.11.2012]

[www.rozhlas.cz](http://www.rozhlas.cz) [cit. 5.11.2012]

[www.ulozto.cz](http://www.ulozto.cz) [cit. 5.11.2012]

<http://www.fokusvysocina.cz/pages.aspx?p=64> [cit. 4.11.2012]

<http://www.nfveolia.cz/nadacni/historie-ceny-kresadlo/> [cit. 4.11.2012]

<http://www.polabskenoviny.cz/neziskovsky-a-skola/dozvuky-kresadla-oceneni-dobrovolnickych-pocinu> [cit. 4.11.2012]

<http://www.liberec.cz/cz/aktuality/zpravy-z-mesta/cenu-kresadlo-ziskalo-sest-dobrovolniku.html> [cit. 4.11.2012]

<http://www.khp.cz/clanek/cena-kresadlo.html> [cit. 4.11.2012]

<http://www.plzensky-kraj.cz/cs/clanek/kresadlo-cena-pro-obycejne-lidi-kteri-delaji-neobycejne-veci> [cit. 4.11.2012]

<http://www.csos.cz/aktuality/181-predavaniocenidobrovolnikumkresadlo> [cit. 4.11.2012]

[www.roudnicenl.cz/docs/noviny/listopad\\_2012.pdf](http://www.roudnicenl.cz/docs/noviny/listopad_2012.pdf) [cit. 4.11.2012]

<http://www.hradeckralove.org/noviny-a-novinky/ceny-kresadlo-2011-byly-predany> [cit. 4.11.2012]

<http://zpravodajstvi.sumpersko.net/Kresadlo-2012-2752/clanek> [cit. 4.11.2012]

[http://sokolovsky.denik.cz/zpravy\\_region/kresadla-ocenila-obetavou-peci-o-seniory-a-pomoc-druhym-20120318.html](http://sokolovsky.denik.cz/zpravy_region/kresadla-ocenila-obetavou-peci-o-seniory-a-pomoc-druhym-20120318.html) [cit. 4.11.2012]

[http://ustecky.denik.cz/nazory\\_region/ohlednuti-janniho-vorlicka-ceny-kresadlo-vs-arogance-moci-20120324.html](http://ustecky.denik.cz/nazory_region/ohlednuti-janniho-vorlicka-ceny-kresadlo-vs-arogance-moci-20120324.html) [cit. 4.11.2012]

[http://www.orlicky.net/?id\\_zpravy=11547167091343545366](http://www.orlicky.net/?id_zpravy=11547167091343545366) [cit. 4.11.2012]

<http://www.kr-olomoucky.cz/prvni-rocnik-ceny-kresadlo-odstartovan-aktuality-391.html> [cit. 4.11.2012]

<http://strakonicky.denik.cz/z-regionu/cena-kresadlo-putuje-do-blatne-20120228.html> [cit. 4.11.2012]

<http://www.libereckenovinky.cz/zpravy/z-regionu/sest-dobrovolniku-dostane-cenu-kresadlo/> [cit. 4.11.2012]

[http://www.mup.cz/cz/o-univerzite/skola-bez-barier/akce-pro-studenty-s-telesnym-postizenim.html/128\\_1235-10.-vyroci-ceny-kresadlo/1](http://www.mup.cz/cz/o-univerzite/skola-bez-barier/akce-pro-studenty-s-telesnym-postizenim.html/128_1235-10.-vyroci-ceny-kresadlo/1) [cit. 5.11.2012]

<http://www.cestadomu.cz/cz/detail-fotogalerie/kresadlo-cena-dobrovolnik-roku-2006.html> [cit. 5.11.2012]

<http://www.iobzor.org/cs/aktivity/kresadlo-2011/> [cit. 5.11.2012]

[www.dcul.cz/doc/Tiskove\\_zpravy\\_KRESADLO\\_2011/120217.doc](http://www.dcul.cz/doc/Tiskove_zpravy_KRESADLO_2011/120217.doc) [cit. 5.11.2012]

<http://www.centrum-hlaska.cz/kresadlo-2012/> [cit. 5.11.2012]

<http://www.malaliska.cz/news/nominujte-dobrovolniky-na-oceneni-kresadlo/> [cit. 5. 11. 2012]

## 8. Slovník důležitých pojmů a jmen

**Alternativní příběh** je druhým proudem vysvětlující vývoj občanského sektoru po roce 1989. Jeho zástupci zastávají názor, že i za vlády komunistické strany existovalo dobrovolnictví a sdružování, přestože v lokálních nepolitických (tzv. grass-root) organizacích – například v zájmových spolcích. Proces jejich formalizace a rozvoje posléze vyplnil období po revoluci (Frič, Pospíšilová a kol., 2010).

**Dobrovolnictví** znamená v nejširším slova smyslu svobodně zvolenou pomoc druhým bez nároku na odměnu (Pospíšilová, 2010a). Dobrovolnictví se vymezuje třemi základními znaky: je nepovinné, konané ve prospěch druhých a je neplacené (Dekker, Halman, 2003). Z této definice lze odvodit význam dobrovolníka: dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti (Tošner, Sozanská, 2002). Rozlišujeme formální a neformální dobrovolnickou participaci. Formální dobrovolnictví se děje uvnitř organizace či jejím zprostředkováním, oproti neformálnímu, jenž se odehrává mimo organizační kontext (např. sousedská výpomoc) (Frič, Pospíšilová a kol., 2010)

**„Druží“** představují okolí dobrovolníka. Člověk se dostává do styku s tzv. „významnými druhými“, jedná-li se o konkrétní lidi, či „zobecněnými druhými“, mluvíme-li o skupině či společnosti jako takové, s nimiž se více či méně identifikuje a prostřednictvím kterých se identifikuje (Berger, Luckmann, 1999). Nejdůležitější úlohu v identitě hrají nejbližší, zejména partneři či manželé, kteří vidí náš život celistvě – těmto druhým se svěřujeme se zážitky a díky tomuto sdílení se potvrzuje naše identita (Dudová, Vohlídalová, 2005).

(Osobní) **identita** jako určité sebevnímání (Bačová, 2008). S identitou souvisí koncept sebepojetí, který ji spoluutváří. Jakmile je jedna z jejích podob zformována, je vystavena dalšímu působení sociálních vztahů a interakcí, jež zakoušejí její udržitelnost (Berger, Luckmann, 1999). Je výrazem působení mnohých sociálních rolí, které jednotlivci zastávají v procesu sociálních interakcí a očekávání – být dobrovolníkem je jednou z nich (Finkelstein, 2008).

**Identita založená na roli dobrovolníka (volunteering role identity)** představuje spolu s funkční analýzou jeden ze dvou přístupů, jimiž se vysvětlují otázky, jak se

dobrovolníci „utvářejí“ a proč dobrovolníci setrvávají v této činnosti. Vysvětluje, že dobrovolnictví je internalizováno a role dobrovolníka je individuem adoptována jako „část sebe“, jako identita či rolová identita. Čím intenzivnější toto „začlenění“ je, tím větší je předpoklad, že dobrovolník v této roli setrvává déle (Finkelstein, Penner, Branick, 2005).

**Křesadlo** je ocenění pro dobrovolníka roku udělované každoročně občanským sdružením Hestia. Jejím cílem je ocenit dobrovolníky, zviditelnit dobrovolnictví, neziskový sektor a vzbudit v lidech zájem o dobrovolnou činnost i respekt k těm, kteří ji vykonávají (Tošner, 2012).

**Management informací** je nástroj, který umožňuje kontrolu informací – dát či nedat najevo, říci či neříci, přiznat či nepřiznat, lhát či nelhat, a v každém jednotlivém případě: komu, jak, kdy a kde (Goffman, 2003). Je to způsob, jak, kde a komu sdělovat informace v závislosti na tom, zda jedinec ztratí status ve skupině/společnosti (Charmaz, 1991).

**Norma** je spolu se sankcemi nástroj, prostřednictvím kterých se reguluje chování lidí ve společnosti. Normou je to, co společenská kritéria jako normální vymezují, obvykle ve vztahu k tradici (Vágnerová, 1999).

**Občanská společnost** je prostor mezi rodinou, trhem a státem, v němž se lidé sdružují a kde jednají za účelem dosažení společných hodnot či cílů. Jde o společenskou oblast, která v sobě zahrnuje jak organizovanou část, zvanou občanský sektor či organizovaná občanská společnost, tak i část neorganizovanou, představovanou neformálními občanskými iniciativami (Skovajsa, 2010).

**Občanský sektor** je organizovanou formou občanské společnosti a tvoří ho organizace, které jsou formou dobrovolného sdružování občanů sdílejících společné hodnoty a ochotných spolupracovat na společném díle (Potůček, 2005; Dohnalová, 2005a).

**Obranné mechanismy** jsou strategie, které jedinec využívá při narušení své identity. Tyto mechanismy, například pomlouvání, citový odstup událostí atd., využívá jedinec, aby se navrátil do psychické pohody a rovnováhy (Goffman, 2003; Vágnerová 1999).

**Ochranářské mechanismy** jsou jedny z dalších nástrojů, které jedinec využívá při narušení své identity. Jsou to strategie ostatních lidí, které se snaží pomoci jedinci získat zpět rovnováhu (Goffman, 2003).

**Organizace občanského sektoru** podle strukturálně-operacionální definice: jedná se o organizace, které mají institucionální stavbu, jsou soukromé, tj. oddělené od státu,

fungují na neziskovém principu, tj. zisk se nevrací zpět členům, vlastníkům či pracovníkům, samosprávné a dobrovolné, tj. s dobrovolným vstupem a za pomoci dobrovolníků. Základní úlohou organizací občanského sektoru jsou činnosti, které směřují k dosažení cílů vytyčených jako jejich poslání – nejde zde primárně o dosažení zisku (Dohnalová, 2005a; Skovajsa, 2010).

**(Sociální) role** je jako dramatické ztvárnění práv a povinností vázaných na dané postavení (Goffman, 1999). Člověk hraje více rolí, neboť se pohybuje v různých sociálních prostředích. Je určitým rámcem, z něhož vycházíme při jednání s ostatními – role slouží k usměrnění našeho chování, neboť je vedena očekáváními, co a jak se má „dělat“, a k pochopení našich zkušeností (Hayesová, 2003)

**Velký příběh českého dobrovolnictví** je proud vysvětlující vývoj občanského sektoru po roce 1989. Dominuje v akademickém i veřejném diskursu a popisuje období po 1989 jako etapu velkého propadu členství v neziskových organizacích a dobrovolnictví, kdy se lidé oprostili od řízeného nedobrovolného sdružování socialistické éry (Frič, Pospíšilová a kol., 2010)

**Zrcadlové já (looking-glass self)** je koncept, který zastávají symboličtí interakcionisté. Ti tvrdí, že „já“ je sociální konstrukcí, která se buduje v symbolických a jazykových interakcích s okolím; je jimi ovlivněna a zároveň je ovlivňuje (srov. Glüselig, 2005, Machanová, 2009). Koncept „zrcadlové já“ vyjadřuje, že pohled na sebe sama jsou odrazem zvnitřnělých vnímání, která k nám mají ostatní (Cooley, 1983).

## 9. Abecední rejstřík důležitých pojmů a jmen

**Alternativní příběh:** 24

**Dobrovolnictví:** 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 28, 29, 30, 35, 40, 43, 44, 45, 48, 49, 61, 62, 63, 65, 66, 67, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 79, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105

**„Druzí“** 27, 32, 33, 38, 3, 4, 34, 39, 49, 73, 85, 91, 101

(Osobní) **identita:** 1, 2, 3, 4, 12, 26, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 36, 37, 38, 50, 65, 99, 101, 102

**Identita založená na roli dobrovolníka:** 30, 99

**Křesadlo:** 3, 4, 15, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 49, 50, 51, 52, 55, 58, 59, 62, 64, 88, 89, 90, 103, 104, 105

**Management (kontrola) informací:** 62, 84, 87, 90, 93, 101, 102, 38, 85

**Norma:** 3, 4, 23, 28, 32, 34, 36, 37, 38, 50, 63, 72, 90, 92, 93, 94, 103, 104, 105

**Občanská společnost:** 1, 6, 7, 11, 18, 19, 24, 25, 36, 52, 54

**Občanský sektor:** 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 12, 18, 23, 24, 25, 52, 63

**Obranné mechanismy:** 3, 27, 36, 37, 38, 81, 101, 102

**Ochranařské mechanismy:** 3, 37, 101

**Organizace občanského sektoru:** 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 11, 24, 36, 42, 48, 52, 54, 89, 104, 105

**(Sociální) role:** 1, 2, 3, 4, 11, 13, 18, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 33, 36, 37, 39, 48, 49, 50, 52, 54, 56, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 68, 70, 74, 75, 77, 79, 81, 82, 87, 88, 95, 96, 97, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105

**Velký příběh českého dobrovolnictví:** 24

**Zrcadlové já (looking-glass self):** 3, 4, 31, 32, 99

## 10. Seznam použitých tabulek, grafů, obrázků a schémat

### Tabulky:

Tabulka 1: Znak organizací občanské společnosti podle strukturálně-operacionální definice L. Salamona a H. Anheiera

Tabulka 2: Přepočtený počet dobrovolných pracovníků (na plné úvazky) v neziskových institucích sloužících domácnostem v období 2005-2010 (v přepočtených osobách)

Tabulka 3: Počet hodin odpracovaných dobrovolnými pracovníky v neziskových institucích sloužících domácnostem v období 2005-2010 (v hodinách)

Tabulka 4: Mezinárodní klasifikace neziskových organizací ICNPO

Tabulka 5: Vývoj počtu oceněných dobrovolníků v období 2001-2011 (v osobách)

Tabulka 6: Účastníci výzkumu

### Grafy:

Graf 1: Zapojení občanů do dobrovolnické činnosti (v procentech)

Graf 2: Zastoupení dobrovolníků v uvedených zemích (v procentech)

Graf 3: Podíl tří typů dobrovolnictví z výzkumu Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. Století (v procentech)

### Schémata:

Schéma 1: Vztah dobrovolníka ke své dobrovolnické činnosti – základní kategorie a jejich vzájemné vztahy

Schéma 2: Kategorie související s identifikací obětavců a pohodářů

Schéma 3: Charakteristické znaky dvou typů dobrovolníků a jejich prolínání



Obrázky:

Obrázek 1: Křesadlo v podobě dřevěného zapalovače (využívané v roce 2001 a 2002)

Obrázek 2: „Novodobější“ křesadlo spojené s tradicí keltských a slovanských národů (využívané od roku 2003)

## 11. Seznam příloh

Příloha 1: Ocenění dobrovolnické práce podle zpracování Českého statistického úřadu ke dni 31. 10. 2012.

Příloha 2: Mediální obraz Křesadla na webové stránce neziskové organizace Fokus Vysočina, která realizuje předávání ocenění

Příloha 3: Proces zakotvené teorie.

## Přílohy

### Příloha 1: Ocenění dobrovolnické práce podle zpracování Českého statistického úřadu ke dni 31. 10. 2012.

Tabulka 3: Ocenění dobrovolnické práce

Institucionální sektor	Počet hodin odpracovaných dobrovolníky						Oceněná dobrovolnická práce (mil. Kč)						
	Rok	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2005	2006	2007	2008	2009	2010
S.11		168 872	233 680	288 483	530 707	287 072	299 531	19	28	37	71	41	41
S.12		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
S.13		300	0	463	770	262	231	0	0	0	0	0	0
S.15		62 819 667	48 650 387	82 937 006	46 674 947	46 890 116	44 021 402	7 126	5 847	10 521	6 225	6 663	6 046
CELKEM		62 988 839	48 884 067	83 225 952	47 206 424	47 177 450	44 321 164	7 145	5 875	10 558	6 296	6 704	6 087
Hodnota mediánu podle ISPV (v Kč/hod)								113,44	120,19	136,86	133,38	142,10	137,34

Zdroj: Satelitní účet neziskových organizací, 2012.

### Příloha 2: Mediální obraz Křesadla na webové stránce neziskové organizace Fokus Vysočina, která realizuje předávání ocenění

*"Cena pro obyčejné lidi, kteří dělají neobyčejné věci!"*

*Dobrovolnická centra FOKUSu Vysočina začala předávat cenu Křesadlo v roce 2002. Křesadlo vzniklo jako reakce na potřebu oceňovat dobrovolníky, kteří se nezištně zapojují do práce prospěšné pro ostatní. Křesadlo je symbolem vykřesané jiskry lidství. Více informací zde.*

*Dobrovolnická centra FOKUSu Vysočina každoročně předávají tuto cenu ve svých regionech.*

#### **Křesadlo 2011**

*Naše dobrovolnická centra jako jediná na Vysočině předávají cenu Křesadlo. V letošním roce bylo na tuto cenu nominováno celkem 11 dobrovolníků z různých neziskových organizací Kraje Vysočina. Cenu Křesadlo obdržela paní Ludmila Fousková z Hospicového hnutí Nového Města na Moravě a paní Lenka Blažková z Dobrovolnického centra Střed v Třebíči.*

*Ceny dobrovolníkům předávala starostka města Chotěboř paní Eliška Pavlíková, starosta města Havlíčkův Brod Bc. Jan Tecl a ředitel FOKUSU Vysočina Mgr. Miloš Havlík. Samotná Křesadla předal host pan PhDr. Jiří Tošner z NDC Hestia Praha, který všem přítomným předvedl, že z Křesadla opravdu dokáže vykřesat jiskřičku. Takže před předáním cen to pořádně jiskřilo.*

*Všichni nominovaní letos obdrželi drobné dárky od Města Chotěboř a také sponzorské dary od Měšťanského pivovaru v Chotěboři, to proto, aby si vzpomněli, kde v roce 2012 cenu Křesadlo obdrželi a měli na naše město příjemnou vzpomínku.*

*V letošním roce byli dále na cenu Křesadlo nominováni tito dobrovolníci: za DC FOKUS Vysočina – slečna **Dominika Nováková**, paní **Julie Sýkorová**, paní **Mgr. Hana Koubková**, slečna **Alena Blažková**, paní **Libuše Vaňková**, pan **Pavel Zabyszczan**. Za Diakonii ČCE – Myslibořice – paní **Blanka Neumanová**, za DC Střed Třebíč – paní **Světlana Vybíralová**, za Sociální služby Města Havlíčkův Brod - Domov pro seniory Reynkova – paní **Jana Brücknerová**.*

*Oceněná dobrovolnice **paní Lenka Blažková** je dobrovolnicí v o. s. Střed. Lenka dochází do Domova bez zámku v Náměšti nad Oslavou. Od května 2011, kdy s činností začala, už věnovala dobrovolnické činnosti 281 hodin svého času. Lenka si vybrala dobrovolnickou činnost v zařízení pro lidi s mentálním postižením a neodradila ji ani skutečnost, že za svým snem bude muset každý den procestovat půl Vysočiny (Myslibořice – Třebíč – Náměšť – a zpět). Lenka dojíždí do Domova bez zámku minimálně na 4 hodiny denně, až 4x týdně. V Domově bez zámku pomáhá s realizací terapeutických dílen pro klienty s mentálním postižením. Povídá si s nimi, pomáhá jim s různými výtvarnými aktivitami tak, aby z nich měli klienti radost a užitek, je kamarádem a vítaným zpestřením „zvenčí“. Ale hlavně je tu pro klienty tělem i duší, vnímá je takové, jací jsou a stejně tak k nim přistupuje. Svým nadhledem a přímostí dodává klientům potřebné sebevědomí a odvahu k samostatnosti.*

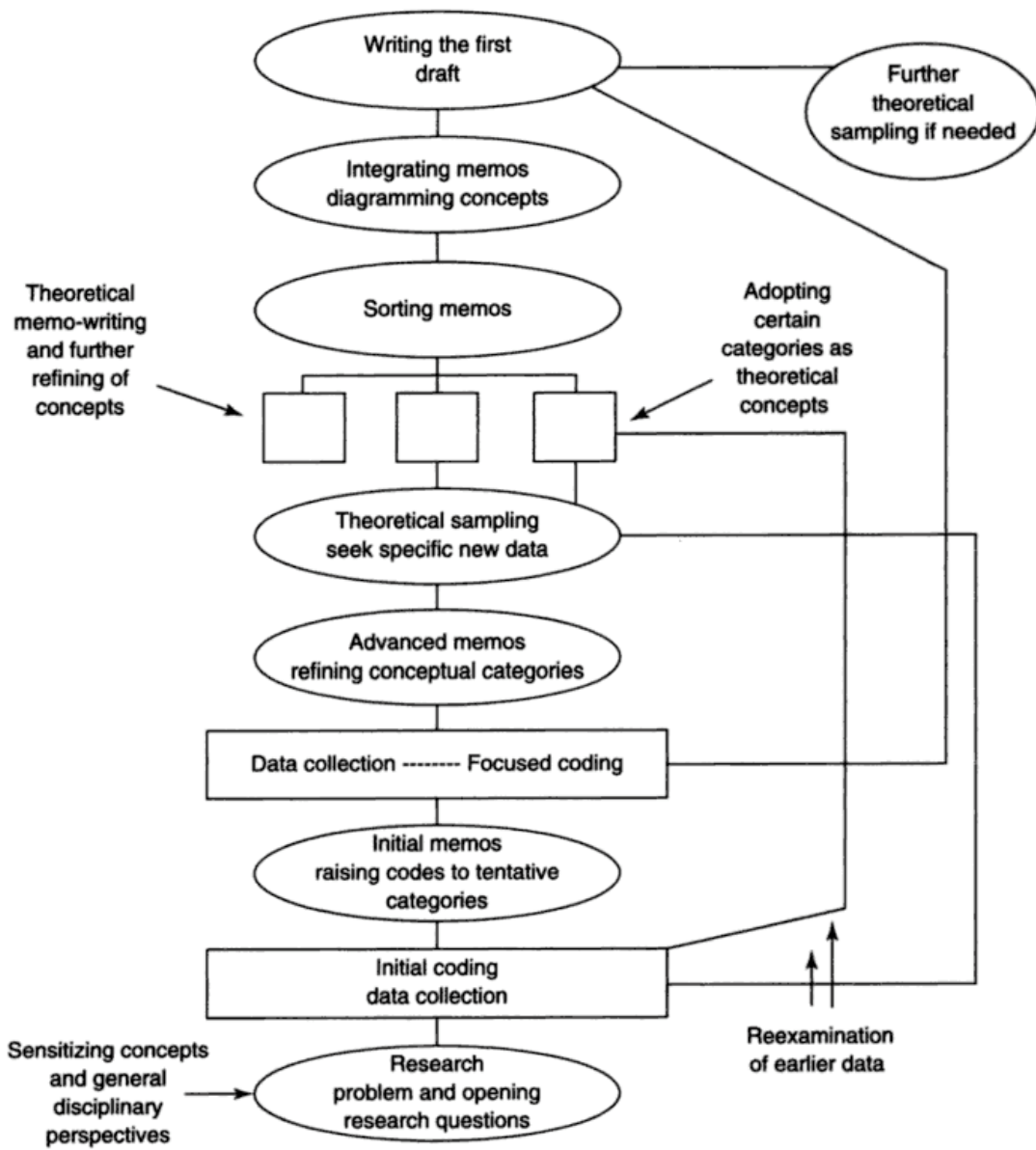
*Další oceněná dobrovolnice **paní Ludmila Fousková** je dobrovolnicí v Hospicovém hnutí Nového Města na Moravě. Pravidelně dochází do Domova pro seniory na Mitrově a do Sanatoria na Buchtově kopci už 10 let. Její přístup ke klientům je hluboce lidský. Je*

*empatická, přátelská a velmi komunikativní. Za ta dlouhá léta „dobrovolničení“ si s některými klienty vytvořila silnou vazbu a vznikla krásná a ojedinělá přátelství. Ludmila Fousková je také jedinou dobrovolnicí v Hospicovém hnutí, která je odborně proškolená k doprovázení umírajících a všestranné pomoci rodinám umírajících. Nejednou vypomohla, když docházela do rodiny umírajícího v Domácí hospicové péči, ale i na Rodinném pokoji na Buchtově kopci. Oblíbené motto paní Ludmily: „Pouze život, který žijeme pro ostatní, stojí za to“, tak takový život žije skvělá dobrovolnice Ludmila Fousková.*



Zdroj: webové stránky Fokus Vysočina. Dostupné z:  
<<http://www.fokusvysocina.cz/pages.aspx?p=64>> (cit. dne 20. 11. 2012).

### **Příloha 3: Proces zakotvení teorie**



Zdroj: Charmaz, 2006: 11

## 12. O autorce



Gabriela Vondrušová

(narozena 25. 1. 1986 v Kutné Hoře)

Vystudovala v letech 1997 až 2005 Gymnázium Ledeč nad Sázavou se všeobecným zaměřením a poté nastoupila na bakalářský obor Studium humanitní vzdělanosti na Fakultě humanitních studií Univerzity Karlovy v Praze, který úspěšně ukončila závěrečnou bakalářskou zkouškou v roce 2010. V rámci stejné fakulty pokračovala ve studiu magisterského programu na Katedře studií občanské společnosti, díky kterému se zapojila do různých občanských aktivit. Působila jako dobrovolník v občanských sdruženích Jahoda a YMCA a podílela se na přípravách Evropského roku dobrovolnictví 2011. Téhož roku začala navštěvovat Klub začínajících/profesionálních fundraiserů organizovaný sdružením České centrum fundraisingu. Získala několik tematických certifikátů z oblasti fundraisingu a ráda by se této činnosti věnovala i v budoucnosti. V roce 2012 se také účastnila s projektem soutěže Social Impact Award 2012, zaměřené na sociální podnikání – zde se umístila mezi pěti nejlepšími projekty v národním kole. Tento projekt, který rozvíjí komunitní dárcovství, v současné době stále realizuje. V témže roce začala pracovat v organizaci Amnesty International ČR.