

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Ústav pedagogiky a sociálních studií

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Bc. Klára Saláková, DiS.

Spokojenost dobrovolníků s vedením v organizaci

Olomouc 2017

vedoucí práce: PaedDr. Alena Jůvová, Ph.D.

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně a použila jsem jen uvedené pramenů a literatury.

V Olomouci dne 21. 4. 2017

Klára Saláková

Poděkování

Děkuji vedoucí mé diplomové práce PaedDr. Aleně Jůvové, Ph.D. za trpělivé vedení mé diplomové práce, za její cenné rady a připomínky.

Moje poděkování patří zároveň dobrovolníkům, kteří se ochotně zapojili do mého výzkumu a poskytli mi svůj drahocenný čas.

Dále bych také ráda poděkovala současné koordinátorce dobrovolníků Šance pro Tebe z. s. za poskytnutí Manuálu dobrovolnické agentury k analýze dokumentace.

Na závěr děkuji svým blízkým, kteří mi po celou dobu studia byli oporou.

Jméno a příjmení:	Klára Saláková
Katedra:	Ústav pedagogiky a sociálních studií
Vedoucí práce:	PaedDr. Alena Jůvová, Ph.D.
Rok obhajoby:	2017

Název práce:	Spokojenost dobrovolníků s vedením v organizaci
Název v angličtině:	Satisfaction of volunteers with management
Anotace práce:	Cílem diplomové práce je zjistit spokojenost dobrovolníků s vedením v organizacích v Pardubickém kraji. V práci se hovoří o dobrovolnictví, spokojenosti a mentoringu. Výzkumné šetření bylo postaveno na strategii triangulace. V diplomové práci jsem použila analýzu dokumentace, rozhovor a pilotní dotazníkové šetření. Výzkumné otázky a výzkumné předpoklady se týkají vedení dobrovolníků, možností jejich podpory a bariér, které mohou ovlivňovat spokojenost dobrovolníků.
Klíčová slova:	Dobrovolnictví, dobrovolník, spokojenost, mentoring
Anotace v angličtině:	The thesis aims to find out the satisfaction of volunteers with management organizations in the Region. In this work talks about volunteering, mentoring and satisfaction. The survey was based on a strategy of triangulation. In this thesis, I used an analysis of documents, interviews and pilot survey. Research questions and research assumptions concerning the management of volunteers, their support options and barriers that may affect the satisfaction of volunteers.
Klíčová slova v angličtině:	Volunteerism, volunteer satisfaction, mentoring
Přílohy vázané v práci:	Příloha číslo 1: Vzor pilotního dotazníkového šetření Příloha číslo 2: Vzor rozhovoru
Rozsah práce:	103 stran
Jazyk práce:	Český jazyk

Obsah

Úvod	7
I. Teoretická část.....	9
1 Dobrovolnictví.....	10
1.1 Dobrovolník.....	11
1.2 Metody získávání dobrovolníků	12
1.3 Výběr a výcvik dobrovolníků	13
1.4 Motivace dobrovolníků.....	14
1.5 Práva a povinnosti dobrovolníků	16
1.6 Co dobrovolníky podporuje a brzdí	17
1.7 Desatero spokojeného dobrovolníka.....	18
1.8 Oblasti dobrovolnictví	19
2 Spokojenost	21
3 Mentoring – vedení lidí	23
3.1 Role koordinátora	26
3.1.1 Dovednosti koordinátora	26
3.1.2 Kompetence koordinátora	27
3.1.3 Styl vedení koordinátora	27
II. Empirická část.....	29
1 Cíl výzkumného šetření.....	30
2 Výzkumné otázky a výzkumné předpoklady.....	31
3 Volba výzkumné metody.....	32
3.1 Strategie triangulace	32
3.1.1 Metoda zakotvené teorie	33
3.1.2 Analýza dokumentace	35
3.1.3 Pilotní dotazníkové šetření	35
4 Výzkumný soubor	37

5 Vlastní výzkumné šetření	39
5.1 Analýza rozhovorů.....	39
5.2 Analýza dokumentace.....	48
5.3 Pilotní dotazníkové šetření.....	51
6 Diskuze	86
Závěr.....	89
Seznam literatury.....	91
Seznam příloh.....	95
Příloha číslo 1: Vzor pilotního dotazníkového šetření.....	96
Příloha číslo 2: Vzor rozhovoru.....	102

Úvod

Ve své diplomové práci se zaměřuji na spokojenost dobrovolníků s vedením v organizacích v Pardubickém kraji. Dobrovolnictví je důležitou součástí lidského života jako takového už dlouhou dobu. V dnešní společnosti dobrovolníci pomáhají v různých oblastech. Organizace, které s nimi pracují, se ale stále potýkají s vysokou fluktuací svých dobrovolníků. Právě z výše zmíněného hlediska pokládám za důležité zabývat se otázkou, co spokojenost dobrovolníků ovlivňuje, co jim pomáhá v dobrovolnické činnosti a jak je možné je podpořit, aby pomáhali po delší časový úsek.

Na psychickou, fyzickou a sociální pohodu každého jedince má vliv mnoho faktorů. V rámci zjišťování faktů o dobrovolnictví jako činnosti užitečné téměř všude, jejíž délka souvisí se spokojeností dobrovolníků, nejsem zdaleka jediným výzkumníkem, kterého toto téma zaujalo a rozhodl se pro jeho zkoumání. Dobrovolnictví významně souvisí s vyzrálostí jedince i společnosti. Dobrovolníky se často stávají lidé, kteří by rádi pomáhali druhým.

Cílem výzkumného šetření je zjistit aktuální spokojenost dobrovolníků s vedením v organizacích v Pardubickém kraji a následné vytvoření návrhu možných doporučení ke zlepšení spolupráce s nimi. Mou snahou je nejen zjistit spokojenost dobrovolníků, ale zároveň hledat způsoby, jak je v dobrovolnické činnosti podpořit a udržet. Pro naplnění výzkumného cíle jsem si stanovila několik dílčích cílů výzkumného šetření, které by mi měly pomoci výzkumného cíle dosáhnout. Zajímá mě, zda jsou dobrovolníci odborně vedeni organizací, jak vedení naplňuje potřeby a představy dobrovolníků a co by se mělo změnit, aby fluktuace dobrovolníků nebyla tak vysoká. Toho lze docílit pouze tím, že problematice budeme věnovat dostatečnou pozornost a zájem.

Nejprve ve své práci definuji pojem Dobrovolnictví, který zahrnuje dobrovolníky jako objekt mého zkoumání. Dále pak hovořím o výběru, výcviku, právech a povinnostech těchto dobrovolníků, upozorňuji na to, co je podporuje a brzdí v jejich činnosti, a popisuji oblasti dobrovolnictví. V druhé kapitole krátce pohovořím o spokojenosti, kterou budeme u dobrovolníků zkoumat. V další kapitole s názvem Vedení lidí hovořím o roli koordinátora, o jeho dovednostech, kompetencích a stylu, podle kterého se v praxi k dobrovolníkům chová. V empirické části práce pro vlastní výzkum dobrovolnické činnosti používám strategii triangulace, která zahrnuje jak kvalitativní, tak kvantitativní získávání a rozbor faktů o této problematice. V práci používám konkrétně metodu analýzy dat, metodu zakotvené teorie k analýze rozhovorů a pilotního dotazníkového šetření. Nejprve uvádím informace o cíli výzkumného šetření, o výzkumných otázkách a vzorku respondentů. Dále uvádím informace o

využité metodě a konkrétních technikách, které zpracovávám a vyhodnocuji v diskuzi. Získané výsledky z teoretické a empirické části následně popisuji a hodnotím v závěru práce.

I. Teoretická část

Teoretická část práce bude rozložena do tří kapitol souvisejících s tématem práce, která nese název: Spokojenost dobrovolníků s vedením v organizaci. Nejprve se v mé diplomové práci zaměřuji na dobrovolnictví, posléze přecházím k tématu spokojenosti, kterou u dobrovolníků zkoumám. Třetí kapitolou je vedení v organizaci, které dobrovolníkům zajišťuje potřebné podmínky pro výkon dobrovolnické činnosti.

1 Dobrovolnictví

Vzhledem ke zkoumání spokojenosti dobrovolníků s vedením v organizaci je nutné znát alespoň základní pojmy z dobrovolnické problematiky, k čemuž nám dopomůžou různé literární zdroje o této problematice. Fenomén dobrovolnictví pochází ze základů lidského chování, tvoří součást našeho života, soužití i morálky. Jde o pojem významně propojený s prací neziskových organizací, kterým přináší pozitivní obraz ve společnosti.

Dobrovolnická činnost neboli svobodně a dobrovolně vybraná aktivita a pomoc, prostřednictvím dobrovolníka pomáhá objevovat nové zdroje a možnosti řešení a tím mění společnost. Dobrovolnickou činnost je třeba profesionálně organizovat, k čemuž nám slouží obor management dobrovolnictví (Tošner, 2002, s. 23).

Management dobrovolnictví zahrnuje dobrovolné aktivity. Tyto aktivity zajišťují dobrovolnická centra či neziskové organizace, které se dobrovolnictví věnují. Dobrovolníky vede koordinátor dobrovolníků, který se řídí pravidly managementu dobrovolnictví. Tato pravidla jsou upravena podle potřeb klientů (Dobrovolnické centrum ADRA, 2007).

Literatura se shoduje v tom, že dobrovolnictví není v lidské společnosti novým pojmem. Vždy tu byli ti, kteří pomáhali a ti, co pomoc potřebovali. Definovat dobrovolnictví není jednoduché. Pojem pochází z latinského slova „voluns“, což je v překladu volba a ze slova „velle“, neboli chtění. Dobrovolnictví zahrnuje velké množství různých aktivit, které mají společný základ (Tošner, 2002, s. 23). Přináší výhody nejen klientům, ale i samotným dobrovolníkům.

Dobrovolnická činnost v rodině, příbuzenstvu či mezi sousedy, bývá nazývána výpomocí. V rámci komunity jde o pomoc vzájemně prospěšnou. Hranice mezi nimi jsou tenké. Obě činnosti jsou však spontánní a neočekávané, což je spojuje. Dobrovolnictví neziskových organizací můžeme označit jako činnost veřejně prospěšnou. Veřejně prospěšné dobrovolnictví bývá nejčastěji realizováno v rámci nestátních neziskových organizací, které se snaží najít dobrovolníky především z řad veřejnosti (Tošner, 2002, s. 36).

Do roku 2003 nebyl v České republice žádný právní dokument, který by upravoval problematiku dobrovolnictví. Teprve od roku 2003 je platný zákon o dobrovolnické službě, který upravuje statut dobrovolníka v naší zemi. Jedná se o zákon 198/2002 Sb. Právě díky tomuto zákonu se dobrovolnická služba stala známou a uznávanou. Zákon upravuje výběr a přípravu dobrovolníků na dobrovolnickou činnost. Uvádí rizika, která by činnost mohla představovat a možnosti ochrany proti nim (pojištění, odborné vedení koordinátorem, supervize apod.) (Matoušek, 2013, s. 61).

Dle Zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů, je dobrovolnictví nahrazováno pojmem dobrovolnická služba. Tato služba je definována jako činnost ve prospěch někoho potřebného, například osob s handicapem, lidí sociálně slabých atd. (O dobrovolnické službě a o změně některých zákonů, 2002).

Zákon o dobrovolnické službě neupravuje dobrovolnickou činnost celkově, ale definuje dobrovolnickou službu státem podporovanou. Rozlišuje také organizace vysílající (poskytující dobrovolníky) a přijímající (využívající služeb dobrovolníků). Vysílající organizace dobrovolníky nabírá, eviduje, připravuje a uzavírá s nimi smlouvu. Taková organizace musí mít akreditaci Ministerstva vnitra České republiky. Dále pak posílá dobrovolníky do služeb organizace přijímající, se kterou podepisuje smlouvu a kde je upraven výkon dobrovolníkovi činnosti (Vít, 2015, s. 140).

V současnosti je dobrovolnická činnost sledována a kontrolována. Organizace se zabývají výběrem a přípravou dobrovolníků. Pracuje se s riziky, která by dobrovolníkům mohla hrozit a ochranou proti nim, kam patří například pojištění a odborné vedení koordinátorem. Organizace zároveň kontrolují činnost dobrovolníků pomocí různých vzdělávání, například supervizí a dávají tak dobrovolníkům zpětnou vazbu (Matoušek, 2013, s. 61).

V dobrovolnictví se uplatní lidé různých profesí, dobrovolnická činnost je totiž velmi rozmanitá. Zatím jsou nejčastěji dobrovolníky ženy v domácnosti, studenti a lidé v důchodovém věku. Dobrovolník věnuje svůj čas a pomoc někomu, kdo ji potřebuje (Hestia, 2001, s. 3). Dobrovolnictví můžeme pojímat jako přirozený projev zralosti člověka. Dobrovolnická činnost přináší pomoc právě tomu člověku, který ji potřebuje (Beranová, 2013, s. 25). Dobrovolnická služba zahrnuje aktivity, které souvisí s organizováním dobrovolnictví jako lidské činnosti a dobrovolnou činnost jako výkon této pomoci (Tošner, 2002, s. 39).

1.1 Dobrovolník

Vzhledem k možnostem, které dnes dobrovolnictví nabízí, se dobrovolníky stává stále více lidí různých věkových kategorií, profesí a zájmů. Díky nim se dobrovolnictví dostává většího zájmu veřejnosti.

Dobrovolníka lze definovat jako osobu, která věnuje svůj čas, energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch potřebných lidí či samotné společnosti. To vše dělá bez nároku na finanční odměnu (Tošner, 2002, s. 35).

Dobrovolnická činnost je sice vykonávána bez nároku na odměnu, ale překážkou práce rozhodně není, když je dobrovolníkovi poskytnuta náhrada na výdaje spojené s dobrovolnickou činností, například ubytování, cestovné či stravování (Vít, 2015, s. 140). V praxi rozlišujeme

dobrovolnickou činnost na dva základní typy. Práci, kterou upravuje zákon o dobrovolnické službě a dobrovolnou výpomoc mimo tento zákon (Vít, 2015, s. 140). Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů, popisuje dobrovolníka jako fyzickou osobu, která se svobodně rozhodla vykonávat dobrovolnickou činnost. Dobrovolníkovi musí být nejméně 15 let, pokud se jedná o výkon dobrovolnické činnosti na území České republiky, a více jak 18 let pro výkon dobrovolnické činnosti v zahraničí (Zákon o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů, 2002).

Dobrovolník je s koordinátorem domluvený na tom, co bude ve prospěch klienta vykonávat, na rámci pomoci, na který se klient může při vzájemné spolupráci s dobrovolníkem spolehnout (Tošner, 2002, s. 35). Obě strany by měly mít jasno v tom, co od druhého očekávají.

Koordinátor má rozhodující význam pro utváření kvalitního vztahu mezi ním a dobrovolníkem. V tomto vzájemném vztahu je důležitá blízkost, trvalost, spolehlivost, reciprocita, přiměřenost sociální opory, autentičnost, délka vztahu, vliv rozdílu mezi očekáváním a realitou, empatie, vzájemnost a spolupráce, zábavnost, angažovanost, povzbuzování a podpora. Hodnocení kvality přínosu vztahu mezi tím, kdo vede a tím, kdo je veden, je závislý na tom, jak přijímanou oporu chápe její příjemce. Koordinátor by měl mít jasno, co chce dobrovolníkovi předat, čeho s ním chce dosáhnout, co mu chce svěřit a čím jej chce odměnit nebo motivovat. Měl by mu svůj záměr vhodně vysvětlit a dbát také na dobrovolnickovy potřeby, schopnosti, dovednosti a zájmy. Navzájem se snaží poznat a zapojit se do společných zážitků či činností, případně je rozvíjet. Vedení by mělo být schopno rozpoznat očekávání dobrovolníků a umět s ním pracovat, toto očekávání ze strany dobrovolníka by mělo být reálné a žádoucí (Brumovská, Málková, 2010, s. 74). Dobrovolník by svou práci měl vykonávat profesionálně, k čemuž napomáhá i jeho správný výběr a výcvik, který provádí koordinátor dobrovolníků (Beranová, 2013, s. 26).

1.2 Metody získávání dobrovolníků

Fluktuace dobrovolníků v organizaci je mnohdy častější než u samotných pracovníků. Výběr, výcvik a podpora motivace u dobrovolníků je stálým procesem, který by měl probíhat průběžně s ohledem i na možnosti dobrovolníků. To, jak organizace získává dobrovolníky, závisí hlavně na tvořivosti koordinátora, který je pro tuto činnost do organizace přijat. Často mu mohou být užiteční pro nábor nových dobrovolníků jako pomocníci právě dobrovolníci z minulých let, kteří svou zkušenost tlumočí dál (Matoušek, 2013, s. 68).

Nejčastější formy náboru dobrovolníků:

- Letáky, plakáty, vývěsky
- Tisk, rozhlas, televizní vysílání
- Spolupráce s dobrovolnickými centry
- Náborů na školách
- Osobní kontakty
- Internet a další sociální sítě (Matoušek, 2013, s. 69).

1.3 Výběr a výcvik dobrovolníků

Součástí profesionální přípravy dobrovolníků je jejich výcvik. Vzhledem k náročnosti dobrovolnictví ve zdravotně sociální oblasti je profesionální přístup nutný. Výcvik dobrovolníků slouží k zjištění motivace dobrovolníků a také se díky němu předchází různým nedorozuměním, které se dobrovolnické činnosti mohou týkat (Koubová, s. 25). Motivace je proces, který energetizuje a zaměřuje naše chování k určitému cíli (Nakonečný, 1996, s. 12).

Pokud organizace volí správné způsoby motivace, podporuje tím dobrovolníka v jeho činnosti. Dobrovolník by měl znát své vlastní hodnoty, hranice, schopnosti, znalosti, pravomoci a síly. Měl by vědět, co mu jde a co ne. Je důležité, aby spolupracoval s těmi, kteří služby poskytují, rozuměl své motivaci k pomáhající činnosti a jejímu smyslu. Měl by disponovat vlastnostmi jako je otevřenost, schopnost spolupracovat, nezištnost, tolerance, odpovědnost, flexibilita, vnímavost a empatie. Úkolem dobrovolnické organizace je vybírat dobrovolníky, kteří mají vše potřebné, co bylo zmíněno (Vernerová, 2010, s. 13).

Výcvik dobrovolníků je důležitou součástí práce s nimi, kterou má v kompetenci koordinátor dobrovolníků. Při výcviku má organizace výhodu v tom, že může dobrovolníka lépe poznat ve vzájemné interakci (Tošner, 2002, s. 79).

Při přípravě dobrovolníků může koordinátor využít několika otázek na dobrovolníka, které mu mohou pomoci případného dobrovolníka zařadit k určité klientele.

- Proč chci být dobrovolníkem a jaká mám očekávání?
- Kolik svého času mohu dobrovolnictví věnovat?
- Jakých činností a v jakém časovém rozmezí se chci účastnit?
- Umím něco speciálního, co bych mohl jako dobrovolník využít?
- Na jakou oblast dobrovolnické činnosti bych se chtěl zaměřit? (Matoušek, 2013, s. 69).

V průběhu tohoto výcviku ho seznámí s určitými nabídkami a podmínkami spolupráce. V případě složitějších činností velmi záleží na vhodném výběru dobrovolníků. Časová dotace

přípravy dobrovolníků závisí na organizaci, která s dobrovolníky pracuje. Některé organizace nabízí dobrovolníkům možnost celodenního či víkendového školení či dlouhodobější přípravy, která může být i několikátýdenní. (Tošner, 2002, s. 79).

Příprava dobrovolníků by měla být dostatečně dlouhá na to, aby se dobrovolník zorientoval ve své budoucí činnosti, seznámil se s krizovými situacemi a věděl, s kým má řešit nastalé problémy. Takto může organizace pracovat s riziky, která mohou dobrovolníka odradit, a s motivací, kterou se snaží u dobrovolníka udržet a podporovat. Nejlepším učitelem je sama praxe. Důležitou součástí samotné práce s dobrovolníky je také dohoda, další dokumenty uzavírané s dobrovolníky a pojištění. Kromě výše zmíněných dokumentů se často používá také kodex vymezující práva a povinnosti dobrovolníka (Matoušek, 2013, s. 69).

Stejně tak jako na začátku je důležité podporovat dobrovolníky i v průběhu jejich činnosti. K tomu slouží hlavně pravidelná supervize, která se jeví jako nejužitečnější. Dále pak také webové stránky, publikace a workshopy na různá témata. Pro dobrovolníky je dobrovolnictví nástrojem pro získávání životních zkušeností (Brumovská, Málková, 2010, s. 104). Dobrovolník i organizace mohou spolupráci za předem stanovených podmínek ukončit (Tošner, 2002, s. 80).

1.4 Motivace dobrovolníků

Základní složkou práce s dobrovolníky není jen nábor a příprava, ale také jejich motivace, kterou je nutné rozvíjet a udržovat. Po celou dobu působení dobrovolníka v organizaci by mělo probíhat jeho oceňování a odměňování (Matoušek, 2013, s. 71). Koordinátor by měl při zadávání úkolů hledět na to, zda jsou úkoly zadávané dobrovolníkovi adekvátní jeho schopnostem. Úkoly by měly dobrovolníka motivovat. Měly by mu být srozumitelné, přiměřeně obtížné, splnitelné a individuálně zadané, aby odpovídaly motivaci dobrovolníka (Plamínek, 2011, s. 70).

Dobrovolníky lze odměnit různými způsoby. Základní odměnou je prosté poděkování, které patří k mezilidskému kontaktu jako takovému. Odměny a ocenění dobrovolníků můžeme propojit s Mezinárodním dnem dobrovolníků, který je připisán 5. prosinci. Dobrovolnickou pomoc bychom ale měli ocenit častěji než jednou za rok, jedná se o podporu průběžnou, která dobrovolníka motivuje k pokračování ve spolupráci. Další možností může být uvedení dobrovolníků ve výroční zprávě, pozvání na setkání organizace, výlety, zájezdy, zveřejňování jejich činnosti, zajištění volné vstupenky na různé akce a další výhody plynoucí ze zaměření organizace (Matoušek, 2013, s. 71).

Dobrovolnickou motivaci podporuje také dobrá atmosféra v organizaci, dobře fungující vedení dobrovolníků, pravidla fungování dobrovolníků, pocit smysluplnosti práce dobrovolníků oceněný organizací i klienty, účinné řešení problémů, konfliktů a následná pomoc dobrovolníkovi v případě potřeby, shoda mezi teorií a praxí organizace a jasná dohoda mezi organizací a dobrovolníkem, i v případě zániku této dohody. Není přesný návod na to, jak dobrovolníky správně ocenit. Podstatou však je, aby měli zpětnou vazbu a adekvátní ocenění a poděkování (Matoušek, 2013, s. 72).

Mezi zásady oceňování práce dobrovolníků řadíme:

- Časté vyjadřování vděčnosti,
- Různé formy poděkování,
- Upřímnost,
- Vyjádření souhlasu nejen s prací, ale i s člověkem samotným,
- Poděkování má být v souladu s výsledky,
- Používání stejných odměn za stejné výsledky,
- Zvýšená pozornost výsledkům, jichž si dobrovolník váží (Matoušek, 2013, s. 72).

Důležité jsou však i druhy ocenění s přihlédnutím k osobnosti dobrovolníka. Každému udělá radost něco jiného.

- „Křesadlo“, které je oceněním pro obyčejné lidi, kteří dělají neobyčejné věci,
- Přání k narozeninám a svátkům,
- Děkovné dopisy,
- Dárek a přání k Vánocům,
- Pozvání na setkání organizace,
- Slavnostní setkání dobrovolníků (občerstvení, program),
- Poděkování ve výroční zprávě,
- Podpora při vzdělávání (kurzy, konference, stáže),
- Vystoupení v médiích,
- Ceny od sponzorů,
- Povýšení zkušeného dobrovolníka na post poradce programu,
- Vydaní osvědčení (Matoušek, 2013, s. 72).

Samozřejmostí by měla být dobrovolnická supervize, která má nejbližší k supervizi v pomáhajících profesích. Supervize by měla být přiměřená a uzpůsobená potřebám dobrovolníků. Jde o komunikaci dobrovolníka nebo dobrovolníků se supervizorem v bezpečném prostředí, které dobrovolníkům dovolí mluvit o problémech plynoucích z jejich činnosti. Supervize je celoživotní forma vzdělávání, často potřebná nejvíce v sociálně zaměřených organizacích, kde jde o vztah dobrovolníka s klientem. Supervize chrání jak dobrovolníky, tak pracovníky organizace před syndromem vyhoření. U dobrovolníků se však častěji jedná spíše o ztrátu motivace než syndrom vyhoření. Supervize nám slouží nejen jako zpětná vazba a komunikační kanál, ale také jako místo, kde jsou dobrovolníci spolu a je jim dobře. Dostává se jim ocenění za to, co dělají. Schází se tu lidé s podobnými hodnotami a zájmy. Cílem supervize je zpětná vazba, řešení problémů a rušení bariér, motivace, posilování vztahů mezi dobrovolníky navzájem, podpora efektivity práce dobrovolníka, osobní růst pomocí vzdělávání a kontrola. Hledá se náprava a způsoby zapojení zúčastněných lidí. Jde o nejčastěji opomíjenou složku práce s dobrovolníky, ale i s profesionálními zaměstnanci (Matoušek, 2013, s. 73).

1.5 Práva a povinnosti dobrovolníků

Dobrovolník by se měl rozhodně seznámit nejen se svými povinnostmi, ale i se svými právy, proto se o obojím ve své práci dále stručně zmíním. Dobrovolník má právo dozvědět se potřebné informace o organizaci, ve které chce dobrovolnictví vykonávat, zjistit všechny potřebné informace o této činnosti a dělat takovou činnost, která bude odpovídat jeho očekávání. Měl by mít určenou odpovědnou osobu, koordinátora, se kterou bude v průběhu své činnosti spolupracovat, přebírat od ní zadání práce a předávat jí své výsledky. Měl by mít možnost vzdělávání ve vybrané oblasti, školení, výcvik, trénink, zpětnou vazbu či supervizi jak individuálně, tak skupinově. Má právo nesouhlasit, pokud zvolená činnost nebude vyhovovat jeho očekávání a schopnostem. Dobrovolník má být hodnocen, ohodnocen a dostávat zpětnou vazbu na to, co dělá. Má právo na podporu při své činnosti (pomůcky atd.) a na pojištění této činnosti (Smrčková, 2010, s. 30).

Dobrovolník by měl být spolehlivý v plnění svěřených úkolů. Měl by vykonávat činnost bezpečně a dodržovat mlčenlivost. Neměl by zneužívat důvěry. Když si neví rady má požádat o pomoc koordinátora. Bere ohled na své limity a ztotožňuje se s tím, co vysílající organizace dělá a prezentuje ji tak ve společnosti (Smrčková, 2010, s. 31).

1.6 Co dobrovolníky podporuje a brzdí

K získání výsledků o skutečnosti, zda jsou dobrovolníci spokojeni s vedením své dobrovolnické činnosti či nikoliv, nám poslouží také informace o tom, co dobrovolníky podporuje v dobrovolnické činnosti a co je naopak brzdí.

Dobrovolníky dle výzkumu podporuje, když:

- jsou oceněni,
- jsou organizaci, klientovi i společnosti užiteční,
- ve své činnosti postupují,
- zdárně plní udělené úkoly,
- mají pocit, že jsou součástí týmu,
- jsou součástí řešení problémů a rozhodování v organizaci,
- jsou naplňovány jejich potřeby (Tošner, 2002, s. 55).

Dobrovolníky může naopak brzdit, když:

- nejsou jejich očekávání v souladu s praxí,
- mají pocit, že jsou k ničemu,
- nejsou oceněni a nemají zpětnou vazbu,
- jim organizace nedává možnost růstu,
- nemají možnost projevit se,
- nejsou dostatečně podporováni,
- je v organizaci napjatá atmosféra (Tošner, 2002, s. 55).

Organizace by měly pracovat na udržení dobrovolnické motivace, která v ideálním případě vede k pokračování v dobrovolnictví. Je zřejmé, že je třeba dobrovolnickou motivaci podporovat a udržovat, a k tomu mohou organizacím dopomoci různé druhy jiného než finančního ocenění dobrovolníků. Dobrovolník doplňuje tým profesionálů tím, že zvládá vykonávat činnost, kterou pracovníci organizace v běžném provozu zvládat nemohou. Navazuje neformální vztahy s klienty či pacienty, kterým pomáhá. Neměl by však dělat věci, které nechtějí dělat ostatní pracovníci (Tošner, 2002, s. 55).

Pozitivní výsledek podněcuje dobrovolníka, aby úspěšnou činnost opakoval a naopak. Dobrý koordinátor si u dobrovolníka všímá i menších zlepšení a oceňuje je. Když dobrovolník nedostane očekávanou odměnu, cítí se neúspěšný a bezmocný, což je extrémně stresující

situace. Pokud se taková situace neřeší, stres se stupňuje a má vliv na pracovní schopnosti dobrovolníka. Pokud bude dobrovolník dostávat úkoly, které nebude zvládat, posílí se jeho strach z neúspěchu a bude se dané činnosti vyhýbat (Potterová, 1997, s. 25).

Často je v praxi organizací složitější dobrovolníka v činnosti udržet než ho získat. Práce s motivací je složitou, ale důležitou součástí práce s dobrovolníky. Dobrovolník může být oceňován formou morálních odměn. Organizace by si měla najít čas na osobní pochvalu dobrovolníka za vykonanou práci. Jako další možnosti ocenění může organizace využít poděkování v tisku, výroční zprávě nebo drobných dáreků vyrobených klienty organizace. Odměnou může být i neformální setkání dobrovolníků na kulturních a společenských akcích, jejich účast na vzdělávání a školení, které rozšiřuje jejich možnosti budoucího profesionálního působení (Hnízdová, 2013, s. 51).

Člověk, který je spokojený, nejen ví, co chce, ale snaží se dojít k cíli, který si stanovil. To, zda jsme spokojeni či ne, se projevuje na síle naší vytrvalosti, na pílí a na chování k našemu okolí. Dobrovolník, který není odborně veden, ztrácí svou vytrvalost a rezignuje na výkon dobrovolnické činnosti (Křivohlavý, 2004, s. 33).

Předpokládám, že pokud se organizace o své dobrovolníky starat nebude, pravděpodobně poklesne jejich motivace. Podpora dobrovolníků ovlivňuje jejich činnost, a to, jak dlouho v ní vytrvají. Věřím, že dobrovolnictví díky profesionální přípravě stále více stoupá na kvalitě, a proto je výcvik dobrovolníků tak důležitý. Vzhledem ke spoustě možností, kde mohou dobrovolníci působit, uvedu později ve své práci některé oblasti.

1.7 Desatero spokojeného dobrovolníka

Deset zásad, které níže zmiňuji, by organizace při práci s dobrovolníky měla mít stále na paměti s ohledem na spokojenost dobrovolníků, jejich dlouhodobou spolupráci a reference, které o organizaci podávají dalším případným zájemcům o dobrovolnictví.

- Dobrovolník má na starost to, co ho nejen zajímá, ale i uspokojuje. Je na tuto činnost připraven, není zneužíván k jiným věcem. Rozumí svým kompetencím, které má přehledně a jasně vymezené.
- O dobrovolníky se stará koordinátor dobrovolníků, který svou činnost vykonává podle jasně stanovených podmínek.
- Dobrovolnická činnost je ošetřena smlouvou a jednoduchými, srozumitelnými a jasnými pravidly.

- Dobrovolník může využít pravidelné supervize a v případě potřeby využít rady a pomoci koordinátora dobrovolníků.
- Pokud se dobrovolník na některé úkoly necítí, může je odmítnout.
- Je jasně dána struktura a rozdělení kompetencí v organizaci.
- O svém působení dává organizace dobrovolníkovi úplné a pravdivé informace.
- V organizaci panuje příjemná atmosféra a je zde dobrý tým.
- Dobrovolník je průběžně oceňován vedením, personálem a klienty.
- Dobrovolník může z organizace kdykoliv bezpečně odejít (Matoušek, 2013, s. 77).

1.8 Oblasti dobrovolnictví

Záběr dobrovolnictví je velmi široký. Existuje mnoho oblastí, kde mohou dobrovolníci vypomáhat. V mé práci tyto oblasti pouze stručně popíši. Oblastí, kde se mohou dobrovolníci angažovat je nespočet. V dnešní době se už dobrovolníci nachází opravdu v každé oblasti lidského života. Můžeme je najít například v sociální oblasti, ve zdravotní péči, vzdělávání, ekologii ochraně přírody, ochraně lidských práv, v kultuře, na jednorázových akcích různých organizací nebo v zahraniční dobrovolné službě (Tošner, 2002, s. 41).

- Dobrovolníci ve zdravotních a sociálních službách

Poprvé se dobrovolnictví ve spojení s profesionálními pracovníky v sociálních službách objevuje v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (Matoušek, 2013, s. 61). Téměř v každé sociální službě jsou přítomní nějací dobrovolní pracovníci. Vytváření nabídky pro dobrovolnickou činnost je dlouhodobým, trvalým a otevřeným procesem. Někteří dobrovolníci mají představu o tom, co by chtěli dělat, jiní naopak nikoliv (Matoušek, 2013, s. 67). Právě z toho důvodu je důležité, aby dobrovolnická činnost probíhala pod dohledem organizace, která by měla dobrovolníkovi poskytnout zázemí a podporu. Dobrovolník by se měl orientovat v sociální a zdravotní službě, kde vypomáhá. Měl by znát její specifika, své hranice, vědět na koho se obrátit a komu se případně svěřit. Právě díky dobrovolníkům jsou tyto dvě oblasti stále častěji propojené. Často zde jejich činnost zahrnuje volnočasové aktivity, cvičení soběstačnosti nebo pomoc s organizováním společenských akcí. Tato oblast je jedna z nejvíce zastoupených oblastí dobrovolnické činnosti. Patří sem například Nadace Olgy Havlové (Tošner, 2002, s. 41).

- Vzdělávací a sportovní oblast

Vzdělávací oblast je v České republice zatím v začátcích. Zatím existuje jen pár projektů v několika městech (Tošner, Sozanská, 2006, s. 43). Dobrovolnictví se v této oblasti

zaměřuje na mimoškolní a volnočasové aktivity. Mísí se zde profesionálové i laici. Patří sem například Český svaz tělesné výchovy (Šimková, 2011, s. 35).

- Dobrovolníci v kultuře

Dobrovolnictví v kulturní oblasti je velmi oblíbenou oblastí dobrovolnické pomoci. Dobrovolníci v této oblasti organizují společenské a kulturní akce. Důležitou součástí dobrovolnictví v kultuře je i ochrana památek. Patří sem například sdružení divadelníků, fotografů, komorních a symfonických sborů, knihoven a pořádání festivalů (Šimková, 2011, s. 25).

- Ekologie/ochrana přírody

Co se týče oblasti ekologie a životního prostředí, jde o velmi rozšířenou dobrovolnickou oblast. Dobrovolníci se starají o chráněné a významné oblasti, zachraňují zvířata, sázejí stromy, budují naučné stezky nebo dělají průvodcovskou službu. Dobrovolníci v oblasti ekologické výchovy pracují také s dětmi, dělají vzdělávací a osvětové akce. Patří sem například Greenpeace, hnutí Brontosaurus (Šimková, 2011, s. 55).

- Ochrana lidských práv

Dobrovolníci se angažují v oblastech, kde byli lidé zasaženi nějakými katastrofami, jako jsou například povodně. Dobrovolníci v této oblasti nepůsobí jen v zahraničí, ale také uvnitř státu. Patří sem také organizace, které chrání lidská práva jednotlivců, tak i znevýhodněných skupin. V této oblasti působí například Člověk v tísni, Český červený kříž, Sbor dobrovolných hasičů nebo Bílý kruh bezpečí. Dobrovolníky bývají vzdělaní pracovníci (Tošner, Sozanská, 2006, s. 42). Celkově jsou dobrovolníci ve všech zemích rozděleni do velmi různých aktivit a organizací. Dobrovolnická činnost konaná ve prospěch určité organizace však není až tak věcí zájmu o danou problematiku jako spíš odezvy lidí na výzvu organizace k zapojení se do pomoci (Petrová Kafková, 2013, s. 137).

2 Spokojenost

Spokojenost závisí na našich individuálních hodnotách, postojích a osobním nastavení. Spokojenost každého člověka pramení z jeho duchovní síly. Je významnou součástí našeho života a ovlivňuje způsob, jak náš život prožíváme. Jde o naši každodenní zkušenost, přesto však není snadné tento pojem vymezit.

Spokojenost je zážitek uspokojení, kdy už si nepřejeme nic víc. Máme vše, co jsme si přáli. Nemáme potřebu něco měnit. Jsme spokojeni s tím, že jsou věci, tak jak jsou. Spokojenost je to, co prožíváme právě teď a tady. Nezabýváme se minulostí ani budoucností (Johnson, Ruml, 2000, s. 17).

Pokud shrneme informace z literatury, která se zabývá problematikou spokojenosti, dojdeme k tomu, že velmi úzce souvisí spokojenost se štěstím. Literatura však pevně nestanovuje, zda je pojem štěstí pojmu spokojenost nadřazen či podřazen. Pojem štěstí lze vymezit jako prožívání pozitivního vjemu a spokojenost jako kognitivní ohodnocení svého života (Hamplová, 2004, s. 12). Existuje však mnoho možností, jak tyto dva pojmy můžeme chápat. Většina různých definic však zdůrazňuje vliv subjektivity na spokojenost člověka (Hamplová, 2004, s. 13).

Na spokojenost mají velký vliv právě očekávání a cíle, které si člověk stanoví. Souvisí s mírou naplnění očekávání a cílů jedince, ale i s vnějšími podmínkami (Kocianová, 2010, s. 34). Spokojenost je individuální záležitostí jedince z důvodu úsilí, které každý vyvíjí jiným směrem.

Člověk, v našem pojetí konkrétně dobrovolník, je spokojený tehdy, pokud i v rámci své dobrovolnické činnosti naplňuje své potřeby, ambice a cíle. Vzhledem k tomu, že práce je pro nás lidi důležitá, významně také ovlivňuje celkovou kvalitu života lidí (Štika, 2003, s. 111). Podle odborné literatury postoje lidí k práci vznikají v závislosti na tom, zda má člověk uspokojené potřeby pracovní činnosti či nikoliv (Kocianová, 2010, s. 35).

Fakt, že je dobrovolník se svou činností spokojený, může přinést radost nebo naopak negativní pocity (Punkerová, 2006, s. 181). Doporučuje se, aby se koordinátoři věnovali způsobu, jak dobrovolníky ke spokojenosti vést (Koubek, 2011, s. 14). Někteří dobrovolníci budou spíše spokojeni s tím, když na ně nebudou kladeny příliš vysoké nároky, u jiných to bude naopak (Kocianová, 2010, s. 37). Pokud chápeme práci jako cílevědomou činnost, připouštíme, že je založena nejen na ekonomické stránce, ale zároveň také na stránce psychologické, což u dobrovolnictví právě z důvodu poskytování služeb bez finanční odměny, platí o to víc (Kolárek, 2004, s. 197).

Z důvodu zaměření se na zjištění spokojenosti dobrovolníků s vedením v organizaci, bude v empirické části práce zkoumán názor dobrovolníků na toto vedení. Vzhledem k rozdílnosti každého jedince se budou odpovědi individuálně lišit.

To, jak dlouho spokojenost dobrovolníkům vydrží, se může v průběhu jejich činnosti měnit, hlavně v závislosti na mnoha faktorech, které člověka ovlivňují. Je důležité, aby však spokojenost příliš nekolísala a dobrovolník byl pozitivní k podnětům a podmínkám, které jsou pro něho nové (Kolárek, 2004, s. 197). Všeobecně se tvrdí, že spokojenosti napomáhá práce zajímavá, rozmanitá, samostatná, zajišťující pozitivní sociální statut, kdy dobrovolník dostává zpětnou vazbu týkající se výsledků své činnosti. Je důležité, aby byli dobrovolníci vybíráni a proškoleni kvalitně a aby jim byli činnosti přiděleny na základě jejich schopností, možností, osobnosti a očekávání, se kterým přichází. Je třeba s dobrovolníky pravidelně komunikovat a ocenit jejich práci (Štika, 2003, s. 116).

V kapitole o spokojenosti jsme došli ke zjištění, že musíme na každého dobrovolníka pohlížet jako na jedinečnou neopakovatelnou osobu. Každý dobrovolník má své individuální potřeby, které ovlivňují jeho spokojenost s dobrovolnickou činností. Tyto potřeby by měla organizace zaregistrovat a pracovat s nimi.

3 Mentoring – vedení lidí

Základním přínosem mentoringu je vytvoření kvalitního vztahu mezi koordinátorem a dobrovolníkem. Koordinátor má zásadní vliv na kvalitu a vlastnosti vztahu (Brumovská a Málková, 2010, s. 70). Mentoring, neboli také vedení lidí je vztah mezi starším, zkušenějším mentorem a jeho mladším, málo zkušeným žákem, který se díky tomuto vztahu rozvíjí ve vlastních dovednostech. Mentor je někdo, kdo má větší zkušenost a znalost než jeho chráněnc, mentee (Brumovská a Málková, 2010, s. 7).

V České republice se mentoring často registruje v rámci Zákona o sociálních službách č.108/2006 Sb., jako Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Zároveň působí i jako samostatné složky v rámci dobrovolnictví, volnočasové pedagogiky a neformálního vzdělávání (Brumovská a Málková, 2010, s. 28). Mentoring si lze vztáhnout na vztah koordinátora dobrovolníků (mentora) a dobrovolníka (chráněnce, mentee), ale také na dobrovolníka (mentora) a klienta sociální služby (chráněnce).

Jedná se o předávání zkušeností méně zkušenému chráněnci, dobrovolníkovi. Jde o neformální vzdělávání člověka, výjimečný vztah mezi dvěma osobami, partnerství, díky kterému se člověk učí. Vše probíhá za dostatečné podpory mentora. Čím déle vztah trvá, tím je přínos pro dobrovolníka větší. Tento způsob funguje ve společnosti už od pradávna. (Brumovská a Málková, 2010, s. 8). Princip mentoringu můžeme využít v několika oblastech sociálního působení, konkrétně i v neziskových organizacích v oblasti dobrovolnictví.

Nejčastěji jde právě o programy dobrovolnické, kdy profesionál předává dobrovolníkovi potřebné informace, které může uplatnit v praxi ve vztahu s klientem dané služby (Brumovská a Málková, 2010, s. 8). Dobrovolník by měl před samotnou činností dostat od koordinátora zadání. V průběhu činnosti by měl být koordinátorem podpořen a kontrolován podle toho, jak je úkol náročný. Když činnost ukončí, měl by být ohodnocen s ohledem na to, jak byl úkol rozsáhlý a důležitý (Plamínek, 2011, s. 66).

V sociálních službách a v dobrovolnických programech můžeme efektivně uplatnit skupinový mentoring zaměřený na budování vztahu mezi skupinou dobrovolníků a profesionálem, který je vede. Funguje jako prostředek individuálního rozvoje dobrovolníků, například v prosociálních a komunikačních dovednostech (Brumovská a Málková, 2010, s. 23). Sociální opora je individuální představa osob o míře a druhu poskytnuté pomoci. Je dostupná v blízkých vztazích, které se vyznačují trvalostí a spolehlivostí. Vždy je nutné brát zřetel na to, zda je příjemce opory s jejím poskytnutím spokojený, nebo zda se necítí poskytovateli příliš zavázán (Brumovská a Málková, 2010, s. 74).

Vliv koordinátora na dobrovolníky se musí řídit ustanoveními vyplývajícími z dobrovolnické smlouvy. Dobrovolník podpisem ztvdil, že poskytne svou pomoc a organizace se zavázala, že ho za to bude podporovat a odměňovat ho za jeho činnost. Úspěch dobrovolnické činnosti závisí nejen na věcných otázkách, ale hlavně na zájmu o dobrovolníky. Jejich spokojenost se projevuje na jejich výkonech, na jejich fluktuaci, na jejich úspěchu v praxi, a tudíž celkově na výsledcích organizace, která je vede (Laufer, 2008, s. 14).

Stejně jako jiné vztahy, by měl i vztah koordinátora a dobrovolníka procházet určitými fázemi. Kontakt vztahu lze popsat v šesti fázích. Vztah začíná tím, že si obě zúčastněné strany vytvářejí určitá očekávání o budoucím vztahu. Při zahájení spolupráce se oba snaží poznat toho druhého, když se tak stane, dochází k ustálení a prohloubení jejich vztahu. Každý vztah také prochází fází krize, která vztah buď posílí, nebo ukončí (Brumovská a Málková, 2010, s. 83).

Aby dobrovolnická činnost úspěšně fungovala, musí být zaručený poměr mezi tím, kdo co dostává a co dává. Každý určitým způsobem přispívá k dosažení cíle. Vztah koordinátora a dobrovolníka závisí na jejich vzájemné důvěře. Důvěra je základem vztahu. Dobrovolníkovu důvěru si koordinátor musí získat. Pokud koordinátor poskytne dobrovolníkovi důvěru, vytváří tím prostor pro to, aby i dobrovolník důvěřoval jemu (Laufer, 2008, s. 84).

V 90. letech 20. století vypracovala Ch. Bennettsová studii o přínosech mentoringových programů pro jejich chráněnce. Ukázalo se, že dotazovaní koordinátoři vidí přínosy ve:

- zvýšení sebedůvěry a sebeúcty,
- zlepšení komunikace,
- zvýšení sociálních kontaktů, styků a známostí,
- zlepšení motivace,
- rozvoj kompetencí (Brumovská a Málková, 2010, s. 60).

Vedení lidí souvisí s pojmem managementu, který pomáhá organizacím s dosahováním výsledků pomocí lidských zdrojů. Vždy bylo potřeba, když se k něčemu postavil větší počet lidí, aby je někdo organizoval. Úspěšné vedení pracovníků se jeví jako velmi důležité. Vést někoho, neznamená měnit ho jako člověka, ale přesvědčit ho, aby za vhodných podmínek jednal v zájmu organizace, pro kterou pracuje. Vedení ukazuje dobrovolníkům cestu k jejich pracovním cílům. Povzbuzuje a podporuje jejich konání (Laufer, 2008, s. 15). Mentoring má významný přínos v oblasti mezilidských vztahů a jejich zdravého vývoje, poznávání a rozvoje sociálních a kognitivních dovedností a kompetencí (Brumovská a Málková, 2010, s. 64).

Management můžeme jednoduše definovat jako dosahování výsledků pomocí jiných lidí (Kubátová, 2012, s. 22). Základní součástí manažerské práce je tedy právě vedení lidí, kteří pak mohou ve prospěch organizace maximálně využít svého potenciálu. Právě proto je třeba zamyslet se nad tím, s jakým očekáváním lidé přicházejí a pracovat na tom, aby se jejich očekávání vyvíjela tak, aby byli spokojeni. Stále častěji dnes lidé při své pracovní činnosti hledají možnost naučit se novým věcem nebo získat nové sociální kontakty. Máme spoustu možností, jak a čemu věnovat svůj čas a úsilí. Tento jev se projevuje i v dobrovolnických organizacích, kam lidé přicházejí z různých individuálních důvodů a s různými stimuly, které je v práci motivují. Tyto důvody musí koordinátoři odhalit a ve prospěch všech stran se s nimi i naučit pracovat, což je složitý úkol. Lidé, kteří se chtějí ve své práci rozvíjet, se musí učit hlavně spolupráci s okolním světem a snaze o jeho pochopení. Člověk tím, co dělá, svět výrazně mění (Kubátová, 2012, s. 22).

Očekávání dobrovolníka a jeho rozpor s realitou může vytvářet dilemata. V těchto případech je profesionální vedení na místě. S dobrovolníkem je třeba pracovat. Koordinátor by měl na základě dobrovolníkovy očekávání a motivace volit druh jeho zapojení do praxe, podporovat ho a vést. Především u dobrovolníků s představami, které jsou nereálné, u dobrovolníků s obavami a nejistotou o svých schopnostech, je nutná profesionální podpora a vedení koordinátorem. Koordinátor musí motivaci dobrovolníků rozpoznat před zahájením dobrovolníkovy praxe. Musí odborně určit, zda je jeho motivace žádoucí či ne, a dále s ní pracovat (Brumovská a Málková, 2010, s. 86).

Vycházíme-li tedy z managementu, je vedení lidí vědomé ovlivňování jedince či skupiny z hlediska chování, jednání za účelem dosažení cílů organizace. Opravdu dobré vedení se snaží nejen o dosažení cíle, ale i o rozvoj schopností lidí v jeho průběhu. Jde mu tedy i o to, aby jejich postoj k práci byl kladný. Aby dobrovolníci věřili, že je jejich práce důležitá a ceněná (Kubátová, 2012, s. 90).

Vztah mentora a dobrovolníka můžeme definovat vzájemnou loajalitou, respektem a důvěrou. Vztah je přínosný oběma stranám, které se navzájem učí (Brumovská a Málková, 2010, s. 14). Profesionálně vedené dobrovolnictví je založeno na předpokladu, že dobrovolník s maximální podporou a vedením profesionála může docílit kvalitního vztahu s klienty (Brumovská a Málková, 2010, s. 18).

Úspěch organizace tkví i v tom, do jaké míry se koordinátoři věnují dobrovolníkům. Spokojenost dobrovolníků se kromě pracovních výkonů odráží i na spokojenosti klientů. Aby mohl koordinátor svědomitě plnit své úkoly, musí mít ujasněnou svou pozici a funkci v organizaci. K tomu musí znát cíle, zásady, strukturu, postupy a rámec vlastní působnosti

v organizaci. Snížení finančních nákladů vede ve většině organizací ke snižování počtu pracovníků na různých úrovních a ke zvyšování jejich kvalifikace. Koordinátoři se pak nemohou tak intenzivně věnovat svým svěřencům jako dřív. Vzhledem k časové tísní jsou nuceni k delegování kompetencí na nižší úrovně a ke větší důvěře ve spolehlivost a dobrou vůli pracovníků i dobrovolníků (Laufer, 2008, s. 15).

Vnímaná míra podpory ze strany koordinátora dobrovolníků může sloužit ke zvýšení osobní efektivity. To může dobrovolníka posílit ve zvládání stresových situací (Brumovská a Málková, 2010, s. 42). Koordinátoři mají důležitý vliv také na spolehlivost, trvalost, rozvoj vzájemnosti a přátelského pouta u dobrovolníků (Brumovská a Málková, 2010, s. 76).

3.1 Role koordinátora

Zásadním cílem koordinátorů je zlepšování kompetencí lidí kolem sebe tak, aby dosahovali co nejlepších výsledků (Kubátová, 2012, s. 80). Koordinátor by měl umět pracovat s motivací dobrovolníků, předvídat a plánovat, organizovat, zadávat úkoly, koordinovat a kontrolovat průběh či výsledky činnosti. U všech těchto činností je důležitá jasnost, přesnost a měřitelnost pracovních úkolů. Dále jsou jedním z klíčových požadavků na koordinátora právě sociální dovednosti, které jsou v kontaktu s dobrovolníky velmi důležité. Každý koordinátor může mít jiný styl vedení lidí (Kubátová, 2012, s. 50).

Úspěch i neúspěch organizace spočívá více než v minulosti právě na lidech a kvůli tomu se jedním z klíčových úkolů koordinátora v současnosti stává práce s motivací. Člověk má důvod pro všechno, co v životě dělá. Volí si cíle, které naplňují jeho potřeby, čímž se liší od ostatních (Kubátová, 2012, s. 68).

3.1.1 Dovednosti koordinátora

Role koordinátora vyžaduje řadu dovedností, kterými by měl disponovat. Měl by vědět nejen, co má udělat, ale i jak.

F. C. Mann (in Kubátová, 2012, s. 86) rozlišil dovednosti koordinátorů na čtyři druhy:

Technické dovednosti

Jde o dovednost použít znalosti, metody, techniky či nástroje v různě složitých úkolech (Kubátová, 2012, s. 86).

Interpersonální dovednosti

Jde o schopnost spolupracovat a motivovat ke spolupráci ve skupinách, což vyžaduje znalost vzorců lidského chování a schopnost jejich uplatnění v praxi (Kubátová, 2012, s. 86).

Organizační dovednosti

Obecně jde o dovednost koordinátora myslet na organizaci a jednat v její prospěch. Využije se zde hlavně dovednosti plánování, organizování, rozdělování úkolů, koordinování a dohledu (Kubátová, 2012, s. 86).

Institucionální dovednosti

Jedná se o dovednost koordinátora navenek reprezentovat organizaci a brát ohled na vývoj společnosti a jeho dopad na organizaci. Dále také věrohodně reprezentovat organizaci, její poslání, hodnoty a kulturu (Kubátová, 2012, s. 86).

3.1.2 Kompetence koordinátora

Názory na to, jaké kompetence by měl koordinátor mít, se různí. Výzkumy stále nepřinesly jednotné výsledky. Za nejdůležitější potřebné kompetence, vlastnosti a schopnosti se dnes však i přesto nejčastěji uvádějí vůle vést lidi, orientace na cíl, úspěch, schopnost rozhodování, odpovědnost, přesvědčovací schopnosti, aktivní jednání, reálné a citlivé vnímání problémů, nadšení, motivace, ochota riskovat, komunikativnost, zkušenosti, optimismus, kreativita, flexibilita, důvěra, otevřenost, upřímnost, spravedlnost, empatie a schopnost zvládnutí využívání technik a nástrojů k vedení potřebných. Každou z těchto vlastností může koordinátor rozvíjet. Měl by také rozumět svým vlastním pocitům a emocím a umět se vžít do situace druhého, cítit s ním. „Být vedoucím je povolání, které se lze naučit“ (Laufer, 2008, s. 19).

3.1.3 Styl vedení koordinátora

Pod pojmem styl vedení se skrývá charakteristické chování a postupování koordinátora při plnění svých úkolů. Spor o to, který styl je vhodný, je starý jako vedení lidí samo. Klasické teorie rozlišují pouze dvě varianty stylu vedení: autoritativní a demokratický. V literatuře se někdy uvádí třetí styl vedení, laissez-faire, neboli liberální styl, který označuje takové vedení, kdy nadřízený pracovníkům dává velkou volnost. Přesněji vzato jde však o ne-vedení lidí, proto ho za styl vedení nemůžeme označit (Laufer, 2008, s. 26).

Koordinátor by měl být schopný vytvářet dlouhodobě příjemnou atmosféru pro dobrou spolupráci a dosahování cílů. K tomu si musí promyslet, jaký styl vedení bude při své práci využívat. Jde o vzorec chování koordinátora a o to, jak ovlivňuje lidi. Zpětná vazba od dobrovolníků je pro koordinátora klíčovou informací (Kubátová, 2012, s. 92).

- Autokratický/Autoritativní styl

Autokratický nebo také autoritativní styl vedení souvisí s autoritou, která vyjadřuje uznání či obdiv. V současnosti se používá spíše pojmu autoritativní, který vyjadřuje respekt, vážnost. I přesto, že význam tohoto slova vnímáme pozitivně se dnes pojem autoritativní vykládá spíše v negativním slova smyslu. Označujeme jej jako diktátorské, poslušné chování, které souvisí spíše s pojmem autokratický (Laufer, 2008, s. 26).

Pomocí autoritativního stylu se lidé ovlivňují především mocí a autoritou, která vyplývá z pozice v organizaci. Koordinátor dobrovolníkovi přesně řekne, co kdy a jak má udělat a pak zkontroluje, zda požadované splnil. Určuje dobrovolníkům cíle, plánuje a organizuje práci, dbá na priority, vyjasňuje role, určuje termíny, hodnotí a stanovuje jeho způsob, ukazuje dobrovolníkovi, co má dělat a kontroluje jeho práci (Kubátová, 2012, s. 93).

- Demokratický styl

Role koordinátora u demokratického stylu využívá k dosažení cílů své osobní moci. Tato moc není založena na pracovní pozici. Tento styl vedení je více podporující než autokratický. Zapojuje dobrovolníky do řešení problémů a do rozhodování. Dobrovolníci jsou zde rovnocennými partnery koordinátora, který je podporuje, povzbuzuje a naslouchá jim, v čem je potřeba. Poskytuje jim zpětnou vazbu na jejich práci, diskutuje s nimi, vzájemně sdílí informace, starosti založené na vzájemném vztahu (Kubátová, 2012, s. 94). Na rozdíl od autokratického stylu vedení je demokratický styl výrazně orientovaný na pracovníky a jejich potřeby. Pracovníky motivuje, když mohou vyjádřit své názory a přání (Laufer, 2008, s. 27).

Výše zmíněné styly se v praxi mohou vyskytovat souběžně, nebo střídavě. Koordinátor někdy více úkoluje, jindy ostatní více podporuje. Záleží na situaci a úhlu pohledu. Styl vedení také závisí na úrovni schopností samotného koordinátora a dobrovolníků, které vede. Koordinátor by měl být schopen svým lidem poskytnout to, co potřebují ke své činnosti a zároveň také to, co je bude rozvíjet (Kubátová, 2012, s. 95). Dobrovolník, který by rád pomáhal, ale zatím nemá zkušenosti, potřebuje spíše vedení autokratické, zatím co u zkušeného dobrovolníka můžeme využít stylu vedení demokratického.

II. Empirická část

V teoretické části jsme se zaměřili na dobrovolnictví, spokojenost a vedení lidí. Všechny tři zmíněné oblasti s tématem úzce souvisí. V empirické části využívám pro vlastní výzkum triangulaci, konkrétně metodu zakotvené teorie k rozboru polostrukturovaných rozhovorů, analýzu dat a pilotní dotazníkové šetření. Díky triangulaci můžeme zjistit, jakým aspektům přikládají dobrovolníci v oblasti spokojenosti význam a kterým nikoliv. V empirické části práce dále popisuji cíl výzkumného šetření, výzkumné předpoklady a otázky, volbu výzkumné metody, výzkumný soubor a vlastní výzkumné šetření. Výsledky empirické části porovnávám v kapitole diskuze.

1 Cíl výzkumného šetření

Výzkum si klade za cíl zjistit, zda jsou dobrovolníci v Pardubickém kraji spokojeni s vedením ze strany organizací, pro které dobrovolnickou činností realizují. Pomocí výzkumu se pokusím zjistit, co spokojenost dobrovolníků ovlivňuje a co by bylo potřeba podpořit a zlepšit, aby dobrovolníci v jejich činnosti vydrželi a fluktuace nebyla tak vysoká. Tohoto bych ráda dosáhla pomocí triangulace, konkrétně metodou analýzy dokumentace, rozhovoru a pilotního dotazníkového šetření. Mým cílem je nabídnout možnost hlubšího pohledu na problematiku vysoké fluktuace dobrovolníků z hlediska jejich spokojenosti s vedením organizací, kde pracují. Výsledkem výzkumu by měl být návrh možných doporučení, jak zlepšit práci s dobrovolníky. Výzkumné otázky a výzkumné předpoklady uvádím u jednotlivých metod výzkumného šetření. Cílem výzkumného šetření je Zjistit spokojenost dobrovolníků s vedením v organizacích v Pardubickém kraji.

Dílčí cíle jsou stanovené následovně:

1. Zjistit, co dobrovolníka v jeho činnosti podporuje.
2. Zjistit, co by dobrovolníci chtěli na svém organizování zlepšit.

2 Výzkumné otázky a výzkumné předpoklady

Cílem mého výzkumu je zjistit Spokojenost dobrovolníků s vedením v organizacích v Pardubickém kraji. Pro naplnění výzkumného cíle jsem zvolila několik výzkumných otázek, které by mi měly pomoci výzkumného cíle dosáhnout. Otázky zní: „*Je zajištěno vedení dobrovolníků v organizacích v Pardubickém kraji?*“ Zajímá mě, zda jsou dobrovolníci odborně vedeni organizací. „*Odpovídá toto vedení představě dobrovolníka?*“ Zajímá mě, zda vedení naplňuje potřeby a představy dobrovolníků. Zda jsou dobrovolníci s vedením spokojeni. „*Jak by se dal zlepšit přístup vedení k dobrovolníkům?*“ Zajímá mě, co by se mělo změnit, aby fluktuace dobrovolníků nebyla tak vysoká. V rámci výzkumných otázek jsem si stanovila odpovídající výzkumné předpoklady, které se pokusím ověřit. Výzkumným předpokladem se myslí předběžný výrok, týkající se vztahu mezi proměnnými nebo určení jejich charakteristik. (Ferjenčík, 2000, s. 139).

Jedná se o tyto výzkumné předpoklady:

- 1 Dobrovolníci v Pardubickém kraji jsou převážně ženy.
- 2 Dobrovolníci se nejčastěji angažují v sociální oblasti.
- 3 Dobrovolník je v organizaci odborně/ profesionálně veden někým zkušenějším.
- 4 Dobrovolník je vedením dostatečně informován o svých úkolech.
- 5 Dobrovolník je s tímto vedením spíše spokojený než nespokojený.
- 6 Pro dobrovolníka je podpora ze strany organizace důležitá.

3 Volba výzkumné metody

Ve výzkumném šetření (vlastním výzkumu) využijeme jak metody kvantitativní, tak kvalitativní. Kvantitativní výzkum je výzkum, kdy ověřujeme stanovené hypotézy o určených sociálních skupinách. V našem případě jde o dobrovolníky v Pardubickém kraji. Analýzu kvantitativního výzkumu provádíme z dat, která jsme o zkoumané sociální skupině sesbírali. Jednou z technik kvantitativního výzkumu, kterou v práci využijeme, je pilotní dotazníkové šetření (Disman, 2000, s. 63).

Kvalitativně zaměřený výzkum můžeme definovat jako výzkumné šetření, kterého se na rozdíl od kvantitativního výzkumu nedosahuje pomocí kvantifikování a statistik. Kvalitativní výzkum zkoumá lidské chování v určitých situacích. Snahou je vcítit se do malého počtu účastníků výzkumu (Chrásková, 2007, s. 34). Cílem výzkumu je získat konkrétní informace o podstatě problému, kterému se snažíme porozumět. Jde především o chování lidí a jejich vztahy. Zkoumáme jevy již poznané a snažíme se jim dát nový rozměr. Pro vlastní výzkum využijí techniku rozhovoru (Strauss, Corbinová, 1999, s. 11).

Cílem kvantitativního šetření je ověření hypotézy, kterou jsme si stanovili. U kvalitativního výzkumu jde naopak o to, aby byla hypotéza vytvořena. Samotnému výzkumnému šetření předchází příprava. Stanovujeme si téma a rozhodujeme se pro metody, které by pro náš výzkum byly vhodné. Určujeme si výzkumný problém a přemýšlíme nad tím, co nám má výzkum přinést nového. Po vytvoření výzkumných otázek zvolíme vzorek respondentů, který budeme zkoumat. Přemýšlíme i nad volbou vhodného prostředí a času. Určíme si metodu sběru dat a dobu, po kterou bude výzkum probíhat. Nyní následuje samotné realizování výzkumu, kdy sbíráme data, která následně analyzujeme. Pomocí těchto dat se snažíme zodpovědět stanovené otázky výzkumu (Hendl, 2005, s. 41).

3.1 Strategie triangulace

Pokud chceme ve vlastním výzkumu zajistit co možná nejvyšší míru souladu výsledků této práce a interpretace se skutečností, potom se nemůžeme opírat pouze o jeden zdroj informací, ale o co největší počet. Nezáleží ani tak na počtu respondentů, které budeme do výzkumu zapojovat, jako na využití různých technik, kterými budeme stejnou informaci zjišťovat a současně i ověřovat. Triangulace vede ke komplexnímu pochopení zkoumaného jevu a umožňuje zvýšení validity výzkumného šetření (Ferjenčík, 2000, s. 246).

Jako primární zdroje výzkumného problému budou využity metody analýza dat, metoda zakotvené teorie k analyzování rozhovorů a pilotní dotazníkové šetření. Dále v práci jsou tyto

metody popsány konkrétněji. Údaje ve výsledném zhodnocení práce nejprve vyhodnocuji zvlášť z každé využití metody získávání dat, poté výsledky vzájemně propojuji a prezentuji.

3.1.1 Metoda zakotvené teorie

K analýze údajů, které budou získány z rozhovorů popsaných v následující podkapitole, bude využita metoda zakotvené teorie. Tato metoda obsahuje tři typy kódování. Jedná se o kódování otevřené, axiální a selektivní (Strauss, Corbinová, 1999, s. 40). Před samotným kódováním je třeba důkladně se připravit. Nejprve použiji k přepsání rozhovorů doslovnou transkripci (Hendl, 2005, s. 208). Transkripce je převod dat do podoby, kterou lze dále zpracovávat. V tomto případě bude využit převod informací do textového dokumentu. Doslovná transkripce je nejpoužívanější, nejobsažnější a časově nejnáročnější. Získáváme bohaté informace. Další postupy jsou například komentovaná transkripce, shrnující protokol a selektivní protokol (Juklová, s. 5).

Dále realizujeme samotné kódování, které je jádrem analytické práce s daty. Jde o operaci, pomocí které jsou rozebrány údaje, které dále konceptualizujeme a skládáme novými způsoby (Strauss, Corbinová, 1999, s. 39). Pro začátek si musíme označit jednotlivé části textu symbolem, kódem, který se nějak vztahuje k výzkumnému cíli. Ten je základem práce s daty. Kódovat můžeme řádky, věty, odstavce nebo celý dokument. Jako kódy bychom měli použít abstraktní slova nebo slovní spojení (Juklová, s. 5).

Otevřené kódování

Otevřené kódování určuje důležitá témata v textovém dokumentu a přiřazuje k nim označení vytvořená výzkumníkem (Hendl, 2005, s. 247). Při kódování vznikají informace, ve kterých hledáme rozdíly a shody (Strauss, Corbinová, 1999, s. 42). Tyto části textu dostanou pojmenování, která je budou dále zastupovat (Švaříček, Šedřová, 2007, s. 211). Kódy musí vysvětlovat podstatu dané části textu. Rozhovory byly kódovány tužkou a zapsány na papír. Informace z jednotlivých rozhovorů byly vzájemně porovnávány. Pojmy byly dále sjednocovány podle podobnosti do kategorií (Švaříček, Šedřová, 2007, s. 211). Další úroveň je tedy kategorizování kódů. Máme vytvořený seznam kódů, které dáváme dohromady podle podobnosti nebo jejich vnitřní souvislosti. Kategorie by měla být obecnější než kód a měla by mít pojmový rozsah (Juklová, s. 8).

Kategorie získané z kódování jsou uvedeny v následujícím textu.

Kategorie:

1. Vztahy s organizací
2. Bariéry dobrovolnictví
3. Podpora dobrovolníka
4. Motivace

Axiální kódování

Dalším krokem je axiální kódování, které je souborem postupů, který pomocí kategorií uspořádává údaje po otevřeném kódování. Údaje se uspořádávají podle kódovacího paradigmatu. Toto paradigma zahrnuje kontext, podmiňující vlivy, strategie jednání, interakce a následky (Strauss, Corbinová, 1998, s. 70).

Paradigmatický model a jeho znaky:

Příčinné podmínky jsou události, které vedou k tomu, že vzniká nějaký jev. Jev je základní myšlenkou, na kterou se zaměřuje soubor jednání či interakcí nebo má k němu nějaký vztah. Kontext je souborem vlastností, které k určitému jevu patří. Jde o soubor podmínek, za kterých se uplatňuje určité jednání nebo interakce. Intervenující podmínky souvisejí s jednáním a interakcemi, které k danému jevu patří s ohledem na kontext. Jednání a interakce jsou strategie zvládnutí jevu za určitých podmínek z nichž vyplývají následky (Strauss, Corbinová, 1998, s. 70).

Selektivní kódování

V tomto typu kódování volíme jednu centrální kategorii. Následně vyjadřujeme vztahy k ostatním kategoriím vzniklým v otevřeném kódování (Strauss, Corbinová, 1998, s. 86).

3.1.1.1 Rozhovor

Za pomoci zvolené metody rozhovoru získáváme informace o názorech, záměrech, postojích a přáních. Pomáhá nám zjistit informace o tom, jak určitý člověk chápe určitou situaci. Zde je rozhovor nenahraditelnou metodou. Jedná se o zprostředkovaný a interaktivní postup získávání dat. Jde o střetnutí tváří v tvář. Výzkumník aktivně vstupuje do situace a tím, i když nezáměrně, ovlivňuje také množství a charakter informací, které mu respondent svěřuje. Ne vždy jde vše, co si myslíme, vyjádřit slovy. Záleží také na jazykové obratnosti a struktuře rozhovoru. Cílem rozhovoru je získat od respondentů potřebné informace (Ferjenčík, 2000, s. 171).

V práci bude využita forma polostrukturovaného rozhovoru, v němž má sice výzkumník předem vytvořené znění otázek, ne však jejich pořadí. V průběhu rozhovoru může pokládat

doplňující otázky (Ferjenčík, 2000, s. 175). Rozhovor byl vytvořen na základě výzkumného cíle. Obsahuje takové otázky, které mi pomohou přiblížit se stanovenému cíli práce.

Využiji uzavřených a otevřených otázek. Otevřené otázky mají respondenty navádět k podrobnějšímu vysvětlení svého pohledu na dobrovolnictví. Rozhovor začne otázkami obecnějšího charakteru a bude se ubírat ke konkrétnímu. Tento typ otázek se v literatuře nazývá jako trychtýřový (Ferjenčík, 2000, s. 176). Rozhovor má 31 položek. Celý rozhovor uvádím v příloze. Získaná data v praktické části vyhodnocuji a porovnávám s literaturou, ze které v práci čerpám.

3.1.2 Analýza dokumentace

Analýza dokumentace je metodou, kterou můžeme využít v případech, kdy z různých důvodů nemáme možnost osobního setkání s respondenty. Místo toho máme k dispozici jejich „minulé“ výpovědi, například knihy, články, zprávy v novinách, vizuální materiál atd. Jde o nereaktivní metodu sběru dat (Ferjenčík, 2000, s. 184). Jde o metodu kvalitativního i kvantitativního výzkumu. Tuto metodu můžeme využít k analýze psaných i zaznamenaných dokumentů. Jedná se o analýzu existujících dokumentů, případně dokumentu vznikajícího v procesu výzkumného šetření. Vyhledáváme to, co již existuje a je nám k dispozici, nebo tvoříme a analyzujeme nově vzniklé informace. Dokumenty nám poskytují informace, které bychom jinde jen těžko hledali. Výhodou této metody je její rozmanitost. Analýza dokumentů nepodléhá zkreslení informací výzkumníkem jako u jiných metod. Výsledky však bude ovlivňovat subjektivní výběrem dokumentů výzkumníkem (Hendl, 2005, s. 65).

3.1.3 Pilotní dotazníkové šetření

Pilotní dotazníkové šetření je kvantitativní technikou sběru dat, při které dotazovaný písemně či elektronicky odpovídá na otázky nějakého formuláře. Díky dotazníkovému šetření můžeme získat snadno a rychle velké množství informací o zkoumané sociální skupině, tedy o velkém množství lidí, v krátkém čase, bez nějakých velkých nákladů. Nezaručuje však, že se respondent při vyplňování dotazníku nedopustí nějakých chyb, např. neodpovídá na otázky sám, nevrátí se všechny rozeslané dotazníky apod. (Disman, 2000, s. 63).

Pilotáž je jednou ze tří úrovní pedagogického výzkumu. Díky pilotnímu dotazníkovému šetření můžeme získat předběžné informace o zkoumané problematice. Do výzkumného šetření zapojujeme malou skupinu vybrané populace, kterou ve výzkumu studujeme. Pilotáž se výrazně liší od vlastního výzkumu. Pomocí pilotáže zjišťujeme, zda určitá informace v populaci existuje. Pilotáž je vhodné použít tam, kde neznáme potřebné informace o zkoumané skupině.

Pokud pilotáž provedeme dobře, může nám přinést potřebné informace ke zkonkrétnění formulace problému ve zkoumané problematice (Chráska, 2016, s. 20).

Dotazník tvoří 31 položek. Otázky, které jsem v pilotním dotazníkovém šetření volila jsou uzavřené, respondent vybírá z možností, a otevřené, kdy respondent doplňuje odpověď vlastní. Začátek dopisu tvoří motivační dopis určený respondentům, který slouží jako informační materiál a zároveň jako poděkování respondentům za jejich účast v pilotním dotazníkovém šetření. Na základě analýzy dokumentace a metody zakotvené teorie bude zjištěn předpoklad, který následně zpracuji do pilotního dotazníkového šetření o 31 položkách. Tento výzkumný nástroj v pilotním šetření předložím 26 lidem.

4 Výzkumný soubor

Výchozím bodem jakékoliv používané metody je zvolení objektu, který hodláme zkoumat. V tomto případě se jedná konkrétně o skupinu dobrovolníků. Protože se jedná o příliš početnou skupinu, omezíme se na dobrovolníky v oblasti Pardubického kraje, kteří jsou pro mě jako výzkumníka nejpřístupnější z hlediska mého bydliště. Výzkumný projekt bude zaměřen pouze na dvě zásadní podmínky: na respondenty, kteří žijí na území České republiky, konkrétně v Pardubickém kraji, a kteří vykonávají nebo vykonávali dobrovolnickou činnost. Výběr respondentů u pilotního dotazníkového šetření proběhne nahodilým výběrem, zatímco u rozhovoru výběrem záměrným.

Zjišťovací jednotkou analýzy dokumentace jsou dokumenty týkající se této problematiky. Jedná se o zdroje knižní a elektronické, které reflektují fenomén dobrovolnictví a povrchově spokojenost dobrovolníků s vedením v organizaci. Prostřednictvím analýzy dokumentů a dalších technik výzkumu, hledám odpověď na výzkumné otázky, které jsem si stanovila v teoretické a praktické části práce. Dokumentace je pro mě již existující základní informací, která mě do této problematiky uvádí.

Vzhledem ke stanovenému cíli práce budu vlastní výzkum realizovat zároveň pomocí rozhovorů s dobrovolníky v Pardubickém kraji. Účastníci rozhovoru byli vybráni záměrným výběrem. Podmínkou bylo, aby měli osobní zkušenost s dobrovolnickou činností v Pardubickém kraji. Rozhovory jsem uskutečnila s pěti respondenty, kteří mi je byli ochotni poskytnout. Elektronicky jsem oslovila organizace, které dobrovolníky zaměstnávají s prosbou o šíření informace – žádosti o rozhovor s dobrovolníkem z Pardubického kraje, který by si na mě udělal čas. Poté jsme se domluvili na osobní schůzce. Před samotnými rozhovory jsem respondenty informovala o tom, k čemu mi bude rozhovor sloužit. Zodpověděla jsem i dotazy, které k práci měli. Rozhovory proběhly anonymně. Rozhovory byly na místě zapisovány, o tom byli respondenti informováni.

Respondent	Pohlaví	Věk	Studium/Povolání
Č.1	Muž	21 let	Student
Č.2	Žena	27 let	Sociální pracovník
Č.3	Žena	23 let	Dispečer dopravy
Č.4	Žena	23 let	Pracovník v sociálních službách
Č.5	Žena	41 let	Rodičovská dovolená

S výzvou o vyplnění pilotního dotazníkového šetření jsem se zpočátku obrátila na dobrovolnická centra v Pardubickém kraji, která jsem si vyhledala pomocí Internetu. Následně jsem dotazník zaslala do sociálních služeb v Pardubickém kraji, které by s dobrovolníky relativně mohly spolupracovat. Oblast Pardubického kraje byla zvolena z důvodu dostupnosti mé osoby, jako výzkumníka. Pomocí internetu jsem oslovila dobrovolnická zařízení a agentury Pardubického kraje. Sociální služby jsem si navíc vyhledala pomocí internetových stránek Ministerstva práce a sociálních věcí v registru poskytovatelů sociálních služeb v České republice. Organizace jsem pomocí emailových adres uvedených v registru oslovila elektronicky. Některé oslovené organizace mi neumožnily vyplnění dotazníků dobrovolníky z časových důvodů. Dotazníků do jejich organizace přichází tolik, že se rozhodly takové žádosti zamítnat. Výzkumu se zúčastnily: Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, SKP-CENTRUM, Amalthea, Drop in, Šance pro Tebe, Sbor dobrovolných hasičů a Pardubický kraj. Celkově jsem získala přesně 26 dotazníků vyplněných dobrovolníky v Pardubickém kraji, kteří byli ochotni spolupracovat. Výběr respondentů proběhl nahodile. Plné znění pilotního dotazníkového šetření uvádím v příloze.

5 Vlastní výzkumné šetření

Ve své diplomové práci využívám k vlastnímu výzkumu metodu zakotvené teorie, konkrétně rozhovory s dobrovolníky v Pardubickém kraji. Dále budu v práci analyzovat dokumenty, které používá ke své práci koordinátor dobrovolníků Šance pro Tebe, z. s., která sídlí v Chrudimi. Na základě těchto dvou metod zpracuji výzkumný předpoklad v pilotním dotazníkovém šetření.

5.1 Analýza rozhovorů

Na základě analýzy rozhovorů jsem došla ke čtyřem kategoriím., které se vztahují k výzkumné otázce. U rozhovoru bychom měli začínat s otázkami obecnými a ubírat se ke konkrétním. První otázky rozhovoru se proto zabývaly charakteristikou dobrovolníka, které jsou uvedené v tabulce v podkapitole účastníci rozhovoru.

Otevřené kódování

1.kategorie: VZTAHY S ORGANIZACÍ

Organizace, která dobrovolníky vede, má zároveň vliv na to, jak se dobrovolníkovi v praxi povede. Vztah dobrovolníka s organizací je založen na vzájemné spolupráci a komunikaci. Respondent 1: *„Ne vždy je spolupráce s velitelem jednoduchá. Má velká očekávání na daný rozkaz, ale dá se říct, že to vždy skončí nějakým kompromisem z obou stran.“* Respondent 2: *„Komunikujeme spolu ohledně zapojení se jako dobrovolník, kvůli vzdělávací činnosti. Dává mi zpětnou vazbu.“*

Zkušenost dobrovolníka ovlivní i jeho budoucí život. Respondent 1 uvádí: *„Činnost, kterou dělám jako dobrovolník, bych rád postupem času zvolil jako profesi.“* Dvěma respondentům ovlivnila zkušenost s dobrovolnictvím jejich praxi v sociální práci. Respondent 2: *„Když jsem začala s dobrovolnictvím, tak jsem už studovala sociální práci. Určitě mě to pomohlo se v oboru zorientovat s jakou cílovou skupinou chci pracovat. Dodalo mi to sebevědomí, že určité věci zvládnou a pomohlo mi to při hledání zaměstnání.“* Respondent 5: *„Ano, trochu jiný pohled na moji práci.“* Respondent 3: *„Naučilo mě to nevnímat vše, co lidé v afektu řeknou.“*

Vztah dobrovolníka k vedení ovlivňuje dle výsledků rozhovorů i časová dostupnost vedení. Dobrovolník by měl mít možnost být podpořen od organizace, která mu předává zkušenosti. Respondent 2: *„Důležité je mít oporu v překonávání strachu a překážek. Když se podaří tohle překonat, tak to člověka posouvá dál a má o to lepší pocit z vykonané činnosti.“*

Kromě toho, že tento fakt ovlivňuje vztah dobrovolníka s vedením, týká se i podpory dobrovolníka.

2. kategorie: BARIÉRY DOBROVOLNICTVÍ

Bariérami dobrovolnictví jsou myšleny překážky, které ovlivňují fluktuaci dobrovolníků v organizacích. Bariérou může být složitý úkol, který dobrovolník nedokáže zvládnout splnit. Respondent 1: „*Někdy si nejsem jistý, zda daný úkol zvládnou splnit. Už jen kvůli tomu, že to ne vždy bývají jednoduché úkoly. Často trpím nervozitou a pocitem, že to nezvládnou, protože mám malé sebevědomí.*“ Dobrovolníci by měli dostávat přiměřené úkoly. Respondent 3: „*Nečekala jsem, že mi bude chtít klient rozbít hlavu šutrem. Ale i tato situace se nakonec vyřešila. Zavedla bych, když máš nové klienty, že bych se s nimi seznámila víc předem, abych trochu věděla, co od nich mohu očekávat.*“ Respondent 5: „*Klienti jsou vždy noví a nedá se čekat, jak se s nimi bude pracovat.*“

Dobrovolníci si mohou přijít nedostatečně odměňováni za to, co dělají. Respondent 1 uvádí: „*Dá se říct, že ani moc odměňováni nejsme. Abych nebyl tak skeptickéj, tak třeba při jednorázových akcích máme samozřejmě jídlo a pití zadarmo. Na konci dne nás čeká třeba i nějaká sladká tečka. Jednou do roka máme celo víkendovou slezinu, kde se jen válíme a nic neděláme. Dostáváme ochranné oblečení a pomůcky.*“

Vedení dobrovolníků by mělo přemýšlet nad tím, jak dobrovolníky odměňují a zda je odměna adekvátní. Respondent 1: „*Někdy mi chybí společné schůzky nebo vedení, rozsáhlejší plán činností a dál už nevím. Ideální by bylo vyhradit si třeba jednu hodinu týdně, kdy bychom se všichni sešli. Uplynulý týden bychom zhodnotili a nový naplánovali. I když by to někdy mohlo být zbytečné, určitě by se předešlo nejasnostem a chaosu, který často vzniká.*“ Chování vedení k dobrovolníkům může pravděpodobně povzbuzovat u dobrovolníků chuť s dobrovolnictvím skončit. Respondent 1: „*Nejednou mě tato myšlenka napadla. Často to bývalo spojené s vyteklými nervy našeho velitele. Často jsem měl chuť poslat ho někam. Vždy se ale situace uklidnila, takže bych si to určitě zase rozmyslel a časem toho i litoval, možná.*“

Respondenti uvádí, jak by podle nich měla vypadat spolupráce s koordinátorem: Respondent 2: „*Účelná, rychlá komunikace, zpětná vazba na činnost. Zájem o pocity a o to, co se aktuálně děje v životě dobrovolníka.*“ Respondent 3: „*V případě, že potřebuji s něčím pomoci, je mi vyhověno. Nezabývá se však všemi neopodstatněnými záležitostmi.*“ Respondent 4: „*Měla by být rozumná domluva a férové jednání.*“

Vliv na dobrovolníky mají i ostatní pracovníci, čímž přispívají k chuti či nechuti dobrovolníků pokračovat ve spolupráci s organizací. Respondent 3: „*V nějakých situacích mi*

přijde chování pracovníků neprofesionální. Někteří se vžívají do role klientů.“

Dobrovolníky mohou ohrožovat i zdravotní potíže. Respondent 3: *„Skončila bych v případě, že by to ohrožovalo moje zdraví.“* Bariéry ve smyslu toho, že dobrovolník už dál nebude chtít být dobrovolníkem můžou mít i pozitivní charakter. Někteří respondenti uvedli, že by s dobrovolnictvím skončili kvůli založení rodiny nebo získání práce. Pak by na dobrovolnictví už neměli dostatek času. Respondent 2: *„V případě, že bych měla vlastní rodinu, a ta by pro mě byla na prvním místě a dobrovolnictví by šlo stranou. Důvod, proč bych skončila se týká hodnot v životě, a to se těžko mění. Ale jak se říká, nikdy neříkej nikdy.“* Aby dobrovolníci nepřemýšleli nad odchodem z těchto důvodů, musely by se změnit určité věci. Respondent 3: *„Menší přesčasy v práci a vytížení ve škole nebo ukončení školy.“* Respondent 4: *„Pokud s dobrovolnictvím skončím tak proto, že nastoupím do zaměstnání, které snad bude v oblasti, ve které jsem dobrovolnictví vykonávala. Asi by měl mít den víc hodin, abych vše stíhala.“* Respondent 5: *„Asi až nastoupím do práce, tedy z časových důvodů.“*

3. kategorie: PODPORA DOBROVOLNÍKA

Každý dobrovolník by měl mít v organizaci, kde dobrovolnickou činnost vykonává někoho, na koho se může obrátit, když si není rady. Všech pět dobrovolníků uvedlo, že takovou podporu mají. Respondent 1: *„Ano. V první řadě je to určitě starosta sboru i výjezdové jednotky v jedné osobě. Dále zkušenější a služebně starší kolegové.“* Respondent 2: *„Ano, koordinátor dobrovolníků.“* Respondent 3: *„Koordinátor dobrovolníků.“* Respondent 4: *„Ano, koordinátor dobrovolníků a sociální pracovnice.“* Respondent 5: *„Je to koordinátor.“*

Mít na koho se obrátit dodává dobrovolníkovi pocit jistoty a orientace v tom, co má dělat. Respondent 3: *„Koordinátorka byla velice stručná. Dostala jsem materiály. Které mě měly proškolit pro tuto činnost. V případě, kdybych něco nevěděla, jsem se mohla dovolat koordinátora, aby mi to vysvětlil. Byla mi nabídnuta možnost supervize, ale té jsem z časových důvodů nástupu do práce nevyužila.“* Respondent 4: *„Zadávají mi práci a úkoly, které vykonávám. Radí mi v situacích, ve kterých si nejsem jistá a předávají mi své zkušenosti.“* Respondent 5: *„Jasná dobrá komunikace.“*

Dobrovolníci se na svého nadřízeného obracejí nejčastěji kvůli informacím a požadavkům na zapojení. Respondent 1: *„Často se na něj obracím při doplňování informací, například při plánování akcí.“* Respondent 2: *„Ohledně možnosti zapojení se.“* Respondent 3: *„Nabídka výletů s dětmi. Informace k činnosti organizace. S dotazem, co mohu říkat klientům a co si mohu dovolit.“* Respondent 4: *„S každou novou věcí nebo situací, se kterou si nevím rady nebo nemám zkušenost.“* Respondent 5: *„S časovými požadavky.“*

Doba dobrovolnické činnosti pravděpodobně závisí i na kvalitě vedení. Zapojení dobrovolníci pracují v dobrovolnictví od půl roku do deseti let. Respondent 5: „*Dobrovolníkem jsem přibližně půl roku.*“ Respondent 1: „*V organizaci jsem již přes deset let. Poslední čtyři roky se více aktivně zapojuji.*“

4. kategorie: MOTIVACE K POKRAČOVÁNÍ V ČINNOSTI DOBROVOLNÍKA

Důležitým aspektem, který nás vede k tomu dělat určité věci je právě naše motivace. Pokud se naše očekávání sejdou s realitou budeme spokojeni, pokud ne, budeme pravděpodobně zklamaní. Dobrovolník přicházející do kontaktu s dobrovolnickou činností má určitá očekávání, která si pomocí své budoucí činnosti ověří. Záleží i na tom, jak si jednotliví dobrovolníci vykládají pojem dobrovolnictví. Dobrovolníci vnímají dobrovolnictví podobně. Respondent 1: „*Myslím, že dobrovolnictví je činnost, kterou bych měl vykonávat ve svém volném čase a neočekávat za to žádnou finanční odměnu. Hlavně dělat činnost, která mě baví.*“ Respondent 2: „*Dobrovolnictví pro mě znamená pomoc druhým bez nároku na finanční odměnu. Odměnou dobrovolníkovi jsou získané zkušenosti při vykonávání dobrovolnické práce.*“ Respondent 3: „*Pomoc druhým v těžkých životních situacích. Také pro mě znamená zábavu a potěšení z vykonané práce.*“ Respondent 4: „*Je to pro mě smysluplné trávení volného času, činnost, která mě baví a získávání nových zkušeností.*“ Respondent 5: „*Hm, asi smysluplné vyplnění volného času.*“

Respondenti uvedli, že je oslovila činnost či cílová skupina organizace, proto si vybrali danou oblast dobrovolnictví. Respondent 1: „*Neobvyklé trávení volného času, dobrý kolektiv kolegů, spousta nezapomenutelných zážitků.*“ Respondent 2: „*Libí se mi, s jakou cílovou skupinou pracuji, co je jejich cílem a posláním organizace. Také mě velice potěšil přístup všech zaměstnanců k dobrovolníkům.*“ Respondent 3: „*Oslovila mě pomocí pro rodiny. Poskytováním pomoci pro matky samoživitelky, které se ocitají v těžkých životních situacích. Nejvíce se ta činnost odrazila na tom, když děti nemají co jíst. Bylo vidět, že Šance něco dělá, když pomáhá dětem, které už mají svůj život „na hraně“. Byla to pro mě životní zkušenost uvědomit si, že bych se nikdy nechtěla dostat do stejné situace. Je motivující, že se Šance zabývá pomocí lidem.*“ Respondent 4: „*Je to práce s dětmi a mládeží v příjemném a milém kolektivu.*“ Respondent 5: „*Zaměření na znevýhodněné děti.*“ Motivaci ovlivňuje zkušenost dobrovolníka. Respondent 4: „*Určitě ano, je to pro mě skvělá praxe a zkušenost.*“

Motivaci mohou ovlivnit i vztahy mezi dobrovolníky navzájem. Respondent 1: „*S ostatními spolupracovníky? Celkem v pohodě. Máme tam docela dobrou partu a scházíme se i mimo činnosti sboru. Často jsme našli v hospodě na nějaký akci, kde teče alkohol proudem.*“

Respondent 2: „*Velice dobře, jsme dobrá skupina.*“ Respondent 4: „*S nikým nemám žádný problém.*“ Respondent 5: „*Normálně, dobře s nimi vycházím.*“

Dobrovolníky mohou motivovat i odměny v podobě výletů, akcí, malých dáreků a vzdělávání. Samozřejmostí by mělo být poděkování a pochvala za dobře vykonanou práci. Respondent 1 je organizací odměňován takto: „*Samotnou odměnou pro sbor je už to, že můžeme se svým týmem vyrážet na soutěže, kde všechno startovné a materiál jako hadice, benzín do sportovní stříkačky a cestovné hradí náš sbor. Jelikož mě požární sport moc baví, je to pro mě velkou odměnou.*“ Respondent 2: „*Poděkováním, zpětnou vazbou na činnost, možnostmi bezplatného vzdělávání, setkávání se mezi sebou, popřípadě drobnými dary. Odměnou je i dobrý pocit z vykonané činnosti, především pokud se podaří a je vidět posun a smysl práce.*“ Respondent 3: „*Umožňuje mi navštěvovat různé akce s dětmi a rozšiřovat zkušenosti v oblasti pomoci. Jsem odměněná dobrým pocitem, novými zkušenostmi a radostí dětí.*“ Respondent 4: „*Na konci roku jsem dostala od organizace malý dáreček a odměnou je pro mě i získaná praxe.*“ Respondent 5: „*Dobrym pocitem.*“

Cílem rozhovoru bylo zjistit Spokojenost dobrovolníků s vedením v organizacích v Pardubickém kraji. K tomu, abych si odpověděla na stanovené dílčí cíle jsem použila metodu zakotvené teorie. Polostrukturované rozhovory byly vedeny s pěti dobrovolníky z Pardubického kraje. Dílčími cíli bylo zjistit, co dobrovolníka v jeho činnosti podporuje a co by dobrovolníci chtěli na svém organizování zlepšit.

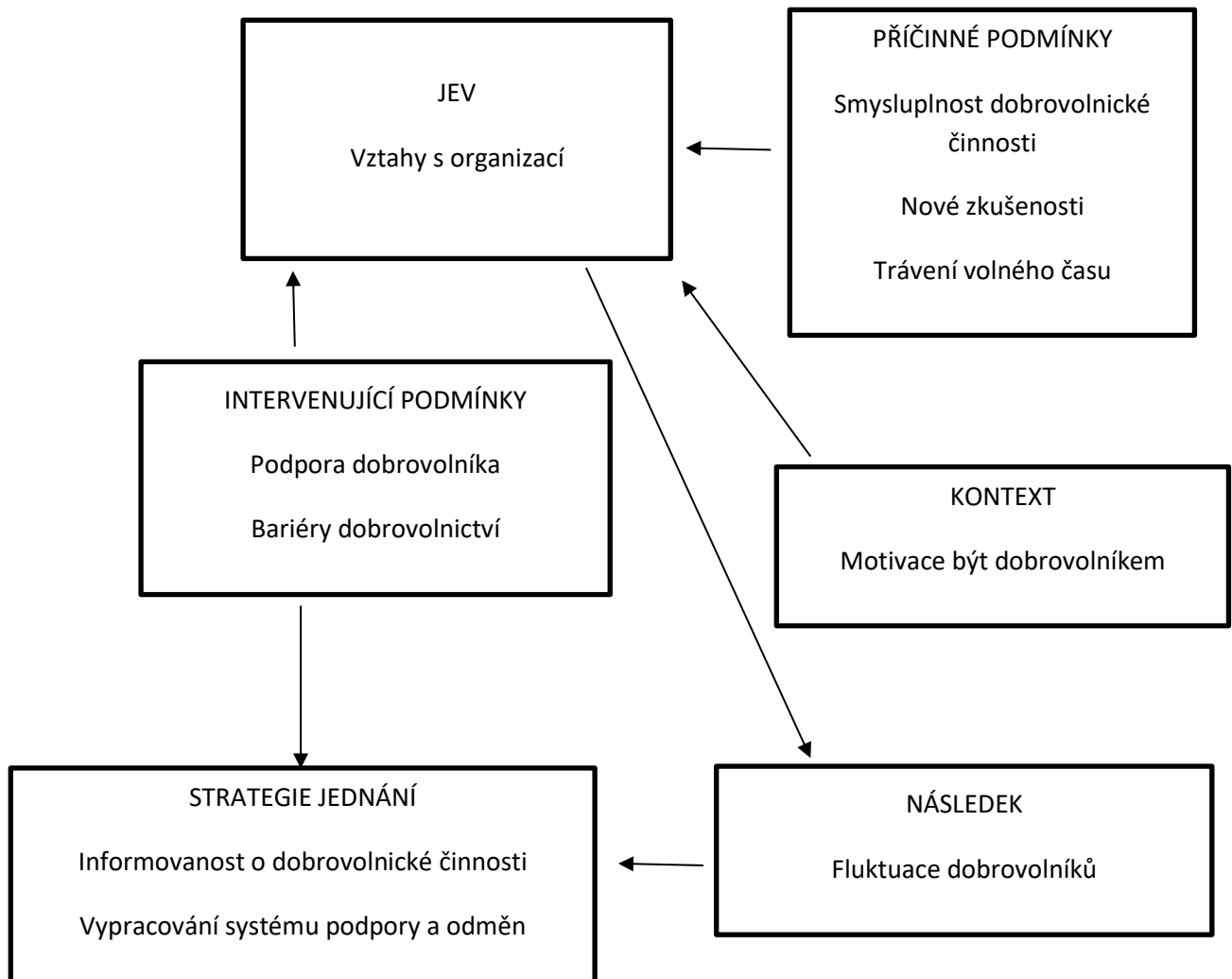
První dílčí cíl se zaměřil na zjištění podpory dobrovolníka v jeho činnosti. Všech pět zúčastněných dobrovolníků uvedlo, že jsou v organizaci vedeni někým zkušenějším, na koho se mohou v případě potřeby obrátit. Vedení dodává dobrovolníkům pocit jistoty. Časové rozmezí spolupráce s koordinátorem se u každého dobrovolníka liší. Dobrovolníci se na koordinátora obrací hlavně kvůli informacím, které jsou důležité pro jejich činnost. Vyhledávají ho v situacích, kdy si neví rady a potřebují pomoc někoho se zkušenostmi. Podpora není pouze odměňováním dobrovolníků materiálně. Dobrovolníci uvedli, že jako dostatečnou odměnu berou poděkování, pochvalu, možnost vzdělávání a drobné materiální dary.

Druhý dílčí cíl zkoumal možnosti zlepšení v organizování dobrovolníků. Bariéry jsou překážky, které dobrovolníkovi brání v dobrém výkonu jeho činnosti. Bariéry ovlivňují i fluktuaci dobrovolníků. Dobrovolníci uvedli, že jsou pro ně takovou překážkou složité úkoly, nečekané situace, neadekvátní odměňování, negativní chování vedení a pracovníků organizace, nedostatek času, ale i bariéry v pozitivním slova smyslu. Do „pozitivních“ bariér můžeme zařadit založení rodiny či získání práce. Bariéry souvisí s některými nedostatky organizací při práci s dobrovolníky, což ovšem neznamená, že se o dobrovolníky nezajímají. Koordinátor by

měl být dobrovolníkovi k dispozici, když nastane nějaký problém. Měli by být partnery, kteří si vzájemně vycházejí vstříc.

Axiální kódování

Paradigmatický model



Selektivní kódování

Centrální kategorií byl zvolen „vztah s organizací“, ke které ostatní kategorie budeme ve výzkumném šetření vztahovat.

1.VZTAH S ORGANIZACÍ A BARIÉRY DOBROVOLNICTVÍ

Vztah mezi dobrovolníkem a organizací výrazně ovlivňuje spokojenost dobrovolníka, a tak i míru fluktuace dobrovolníků v organizaci. Koordinátor pracuje na rozvoji vztahu s dobrovolníkem již při prvním kontaktu s ním. Koordinátor poskytuje dobrovolníkům podporu v situacích, kdy si nevědí rady. Respondent 2: *„Důležité je mít oporu v překonávání strachu a překážek. Když se podaří tohle překonat, tak to člověka posouvá dál a má o to lepší pocit z vykonané činnosti.“* Vztah dobrovolníka s organizací závisí na jejich vzájemné komunikaci a spolupráci. Respondent 2: *„Komunikujeme spolu ohledně zapojení se jako dobrovolník, kvůli vzdělávací činnosti. Dává mi zpětnou vazbu.“*

Dobrovolník se při výkonu dobrovolnické činnosti může setkat s překážkami, které mohou věci zkomplikovat. Respondent 1: *„Ne vždy je spolupráce s velitelem jednoduchá. Má velká očekávání na daný rozkaz, ale dá se říct, že to vždy skončí nějakým kompromisem z obou stran.“* Bariéry, které mohou ovlivnit dobrovolnickou činnost jsou například zadané úkoly, které mohou být pro dobrovolníka obtížně vykonatelné. Koordinátor by se měl proto zamýšlet nad schopnostmi a možnostmi jednotlivých dobrovolníků. Respondent 1: *„Někdy si nejsem jistý, zda daný úkol zvládnu splnit. Už jen kvůli tomu, že to ne vždy bývají jednoduché úkoly. Často trpím nervozitou a pocitem, že to nezvládnou, protože mám malé sebevědomí.“* Dobrovolníci by měli dostávat přiměřené úkoly, o kterých jsou dostatečně informováni. Respondent 3: *„Zavedla bych, když máš nové klienty, že bych se s nimi seznámila víc předem, abych trochu věděla, co od nich mohu očekávat.“*

Další překážka spočívá v nedostatečném odměňování dobrovolníků, které potvrzuje respondent rozhovoru. Respondent 1: *„Dá se říct, že ani moc odměňování nejsme. Abych nebyl tak skeptický, tak třeba při jednorázových akcích máme samozřejmě jídlo a pití zadarmo. Na konci dne nás čeká třeba i nějaká sladká tečka. Jednou do roka máme celo víkendovou slezinu, kde se jen válíme a nic neděláme. Dostáváme ochranné oblečení a pomůcky.“* Vedení by mělo přemýšlet nad adekvátními odměnami dobrovolníků za to, co dobrovolníci dělají.

S vedením dobrovolníků souvisí i komunikace, která se také může stát bariérou ve vytrvání v roli dobrovolníka. Může jít o komunikaci mezi dobrovolníkem a vedením, ale i o komunikaci a spolupráci dobrovolníka s dalšími pracovníky týmu. Respondent 1: *„Nejednou mě tato myšlenka napadla. Často to bývalo spojené s vyteklými nervy našeho velitele. Často*

jsem měl chuť poslat ho někam. Vždy se ale situace uklidnila, takže bych si to určitě zase rozmyslel a časem toho i litoval, možná.“ Respondent 3: „V nějakých situacích mi přijde chování pracovníků neprofesionální. Někteří se vžívají do role klientů.“

Dobrovolníky mohou ohrožovat i zdravotní potíže, proto jsou pro práci dobrovolníka pojištění. Respondent 3: *„Skončila bych v případě, že by to ohrožovalo moje zdraví.“* Hlavním důvodem, proč by respondenti skončili s dobrovolnickou činností byl nedostatek času z důvodu práce, vzdělání či jiných rodinných důvodů. Respondent 2: *„V případě, že bych měla vlastní rodinu, a ta by pro mě byla na prvním místě a dobrovolnictví by šlo stranou. Důvod, proč bych skončila se týká hodnot v životě, a to se těžko mění. Ale jak se říká, nikdy neříkej nikdy.“* Respondent 3: *„Menší přesčasy v práci a vytížení ve škole nebo ukončení školy.“* Respondent 4: *„Pokud s dobrovolnictvím skončím tak proto, že nastoupím do zaměstnání, které snad bude v oblasti, ve které jsem dobrovolnictví vykonávala. Asi by měl mít den víc hodin, abych vše stíhala.“* Respondent 5: *„Asi až nastoupím do práce, tedy z časových důvodů.“*

Bariéry jsou jedním z podstatných vlivů, které významně ovlivňují nábor, průběh i setrvání dobrovolníka v jeho činnosti. Vedení by si mělo tyto bariéry uvědomovat a pokud je to možné, umět s nimi pracovat. Dobrovolník by měl mít možnost připravit se za pomoci koordinátora na překážky, které ho mohou v praxi potkat, aby věděl, jak s nimi pracovat. Ne všechny bariéry u dobrovolníka však může vedení organizace ovlivnit. Nedostatek času je bariérou na straně dobrovolníka.

2. VZTAH S ORGANIZACÍ A PODPORA DOBROVOLNÍKA

Podpora dobrovolníka je důležitou součástí práce koordinátora s dobrovolníky. Každá organizace spolupracující s dobrovolníky by měla mít určenou kontaktní osobu pro dobrovolníky. Dobrovolníci by o tom, kdo je má na starost měli být informováni, aby se měli v případě potřeby na koho obrátit. Respondent 1: *„Ano. V první řadě je to určitě starosta sboru i výjezdové jednotky v jedné osobě. Dále zkušenější a služebně starší kolegové.“* Respondent 2: *„Ano, koordinátor dobrovolníků.“* Respondent 3: *„Koordinátor dobrovolníků.“* Respondent 4: *„Ano, koordinátor dobrovolníků a sociální pracovnice.“* Respondent 5: *„Je to koordinátor.“* Vztah dobrovolníků s vedením ovlivňuje i pocit jistoty dobrovolníků, který souvisí s informacemi, které dobrovolníci k výkonu své činnosti mají. Respondent 3: *„V případě, kdybych něco nevěděla, jsem se mohla dovolat koordinátora, aby mi to vysvětlil. Byla mi nabídnuta možnost supervize, ale té jsem z časových důvodů nástupu do práce nevyužila.“* Respondent 4: *„Zadávají mi práci a úkoly, které vykonávám. Radí mi v situacích, ve kterých si nejsem jistá a předávají mi své zkušenosti.“* Respondent 5: *„Jasná dobrá komunikace.“*

Neinformovaný dobrovolník ztrácí pocit jistoty, proto je předávání informací od koordinátora dobrovolníkům důležitou součástí vztahu s organizací. Respondenti se na svého vedoucího obrací nejčastěji s dotazy na to, jak se mohou zapojit a s žádostmi o radu nebo doplnění informací. Respondent 1: *„Často se na něj obracím při doplňování informací, například při plánování akcí.“* Respondent 2: *„Ohledně možností zapojení se.“* Respondent 3: *„Nabídka výletů s dětmi. Informace k činnosti organizace. S dotazem, co mohu říkat klientům a co si mohu dovolit.“* Respondent 4: *„S každou novou věcí nebo situací, se kterou si nevím rady nebo nemám zkušenost.“* Respondent 5: *„S časovými požadavky.“* Délka zapojení dobrovolníka závisí na tom, jak funguje spolupráce a komunikace mezi vedením a dobrovolníky. Respondenti pracují v dobrovolnictví od půl roku do deseti let. Respondent 5: *„Dobrovolníkem jsem přibližně půl roku.“* Respondent 1: *„V organizaci jsem již přes deset let. Poslední čtyři roky se více aktivně zapojuji.“*

3. VZTAH S ORGANIZACÍ A MOTIVACE K POKRAČOVÁNÍ V ČINNOSTI DOBROVOLNÍKA

Motivace je důležitou součástí dobrovolnické činnosti, která ovlivňuje celý její průběh. Každého dobrovolníka motivuje něco jiného. Organizace by s motivací dobrovolníků měla umět pracovat. Vedoucí dobrovolníků by měl být schopen určit, zda dobrovolníkovi motivy nejsou nebezpečné, proto dobrovolníka testuje jak v oblasti teorie, tak praxe.

Motivy, které respondenty vedli k zapojení se do dobrovolnické činnosti souvisely s cílovou skupinou, novými zkušenostmi a zážitky a s vyplněním volného času. Respondenti uvedli, že je oslovila činnost či cílová skupina organizace, proto si vybrali danou oblast dobrovolnictví. Respondent 1: *„Neobvyklé trávení volného času, dobrý kolektiv kolegů, spousta nezapomenutelných zážitků.“* Respondent 2: *„Líbí se mi, s jakou cílovou skupinou pracují, co je jejich cílem a posláním organizace. Také mě velice potěšil přístup všech zaměstnanců k dobrovolníkům.“* Respondent 3: *„Oslovila mě pomocí pro rodiny. Poskytováním pomoci pro matky samoživitelky, které se ocitají v těžkých životních situacích. Nejvíce se ta činnost odrazila na tom, když děti nemají co jíst. Bylo vidět, že Šance něco dělá, když pomáhá dětem, které už mají svůj život „na hraně“. Byla to pro mě životní zkušenost uvědomit si, že bych se nikdy nechtěla dostat do stejné situace. Je motivující, že se Šance zabývá pomocí lidem.“* Respondent 4: *„Je to práce s dětmi a mládeží v příjemném a milém kolektivu.“* Respondent 5: *„Zaměření na znevýhodněné děti.“* Respondent 1: *„Hlavně dělat činnost, která mě baví.“* Respondent 2: *„Dobrovolnictví pro mě znamená pomoc druhým bez nároku na finanční odměnu. Odměnou dobrovolníkovi jsou získané zkušenosti při vykonávání dobrovolnické práce.“* Respondent 3:

„Pomoc druhým v těžkých životních situacích. Také pro mě znamená zábavu a potěšení z vykonané práce.“ Respondent 4: *„Je to pro mě smysluplné trávení volného času, činnost, která mě baví a získávání nových zkušeností.“* Respondent 5: *„Hm, asi smysluplné vyplnění volného času.“* Dobrovolníci by se měli podporovat i mezi sebou navzájem. Respondent 1: *„S ostatními spolupracovníky? Celkem v pohodě. Máme tam docela dobrou partu a scházíme se i mimo činnosti sboru. Často jsme našli v hospodě na nějaký akci, kde teče alkohol proudem.“* Respondent 2: *„Velice dobře, jsme dobrá skupina.“* Respondent 4: *„S nikým nemám žádný problém.“* Respondent 5: *„Normálně, dobře s nimi vycházím.“* Se vztahy mezi dobrovolníky navzájem může pomoci organizace, která může posílit vztahy mezi dobrovolníky navzájem i vztahy s organizací pomocí různých akcí, kde dobrovolníky zapojí či pozve.

Důležitou součástí motivace jsou odměny, které dobrovolníci od organizace za svou práci dostávají. Odměny by měly být adekvátní odvedené práci dobrovolníka. Respondenti uvedli, že jsou odměňováni formou účasti na akcích, materiálními dárky, poděkováním, zpětnou vazbou, vzděláváním, dobrým pocitem, získáním praxe a novými zkušenostmi. Respondent 1: *„Samotnou odměnou pro sbor je už to, že můžeme se svým týmem vyrážet na soutěže, kde všechno startovné a materiál jako hadice, benzín do sportovní stříkačky a cestovné hradí náš sbor. Jelikož mě požární sport moc baví, je to pro mě velkou odměnou.“* Respondent 2: *„Poděkováním, zpětnou vazbou na činnost, možnostmi bezplatného vzdělávání, setkávání se mezi sebou, popřípadě drobnými dary. Odměnou je i dobrý pocit z vykonané činnosti, především pokud se podaří a je vidět posun a smysl práce.“* Respondent 3: *„Umožňuje mi navštěvovat různé akce s dětmi a rozšiřovat zkušenosti v oblasti pomoci. Jsem odměněná dobrým pocitem, novými zkušenostmi a radostí dětí.“* Respondent 4: *„Na konci roku jsem dostala od organizace malý dáreček a odměnou je pro mě i získaná praxe.“* Respondent 5: *„Dobrym pocitem.“* Organizace by měly mít vypracovaný ucelený systém odměňování dobrovolníků. Stálá práce s motivací dobrovolníků může zamezit vysoké fluktuaci dobrovolníků v organizacích.

5.2 Analýza dokumentace

Dobrovolnická agentura Šance pro Tebe, z. s., šíří informace o dobrovolnictví, vyhledává vhodné dobrovolníky a poskytuje služby dobrovolníkům, například motivaci, podporu a péči. Zapsaný spolek Šance pro Tebe nabízí prostřednictvím akreditované dobrovolnické agentury krátkodobou a dlouhodobou dobrovolnickou službu, a především podporu a vzdělávání všem zapojeným dobrovolníkům. Od roku 2013 je Dobrovolnická agentura Šance pro Tebe zapojena do projektu Dobrovolnictví v rodinách a Nízkoprahových

zařízeních pro děti a mládež, který podporuje Nadace ADRA (Dobrovolnictví: Dobrovolnická agentura organizace Šance pro Tebe, 2013).

Vnitřní předpisy a směrnice Šance pro Tebe, z. s. jsou umístěny na serveru organizace ve sdílených dokumentech, které jsou dostupné skrz počítače přímo v sídle organizace všem pracovníkům. Na stejném serveru najdeme také metodiku dobrovolnické agentury. Zmíněné dokumenty jsou v tištěné podobě přístupné i pracovníkům v jednotlivých lokalitách organizace, kteří s nimi pracují. Metodiky vypracovává organizace na základě standardů kvality. Tištěná podoba metodiky Dobrovolnické agentury má 20 stran a je uložena v kanceláři koordinátora dobrovolníků. Metodika dobrovolnictví je rozdělena do 11. hlavních kapitol s názvy: 1. Poslání, cíle, cílová skupina, 2. Pozice dobrovolnické agentury ve struktuře organizace a v komunitě, 3. Pojmosloví dobrovolnické agentury, 4. Legislativní rámec pro činnost dobrovolnické agentury, 5. Dobrovolnická agentura, 6. Personální zajištění, 7. Dokumentace, 8. Osobní údaje, 9. Statistika, výkaznictví, 10. Zajištění kvality služby a 11. Propagační materiály (Manuál dobrovolnické agentury, 2016, s. 2).

Metodiky jsou živým materiálem, který se odráží v praxi organizace. V práci budu posuzovat Manuál dobrovolnické agentury z března 2016. Dobrovolníci se na tvorbě metodiky nepodíleli. Před samotným rozbořem si stanovím kategorie, které budu v práci sledovat a hodnotit. Kategorie, které budu analyzovat se budou týkat typického dobrovolníka, péče o dobrovolníky a vedení dobrovolníků.

1. **kategorie: TYPICKÝ DOBROVOLNÍK**

O typickém dobrovolníkovi pojednává kapitola první. Typický dobrovolník je cílovou skupinou Dobrovolnické agentury, jejíž poslání a cíle jsou v manuálu popsány. Dobrovolníci Šance pro Tebe, z. s. mohou vypomáhat v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež nebo v ohrožené rodině. V nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež pomáhají dobrovolníci již od 15 let, zatímco k ohrožené rodině je vhodnější dobrovolník se zkušeností s dětmi, starší 18 let. Typickým dobrovolníkem je člověk ve věku 15-30 let s přirozenou potřebou pomáhat druhým lidem. Dobrovolník by měl absolvovat potřebná školení organizace. V sociálních službách poskytovaných Šancí pro Tebe, působí jako dobrovolníci převážně studenti VOŠ a gymnázií sociálně právního a humanitního studia a vedoucí svépomocných skupin. Typický dobrovolník by se měl řídit Etickým kodexem dobrovolníka uvedeným v páté kapitole, a to v závislosti na délce výkonu své dobrovolnické činnosti. O každém dobrovolníkovi v organizaci je vedena dokumentace, která je v tištěné podobě uložena v kanceláři koordinátora dobrovolníků. O dokumentaci hovoří kapitola sedmá. Složka každého dobrovolníka obsahuje vstupní dotazník,

záznamový list dobrovolníka, výpis z rejstříku trestů, smlouvu o výkonu měsíční dobrovolné stáže, smlouvu o mlčenlivosti a smlouvu o výkonu dlouhodobé dobrovolnické služby. Jak je uvedeno v kapitole páté, každý dobrovolník by měl projít nábořem a přípravou na dobrovolnickou činnost. Nábor provádí organizace pomocí letáků, webových stránek, na akcích a přednáškách. Příprava dobrovolníků souvisí s jejich motivací a proškolením, až poté mohou absolvovat stáž a případný výkon činnosti ve prospěch organizace. Zjištění motivace pomáhá správnému zařazení dobrovolníka do praxe. Proškolení slouží k jeho orientaci v organizaci a budoucí činnosti. Proškolení koordinátorem dobrovolníků v Šanci pro Tebe před samotnou činností reálně probíhá přibližně ve dvou setkáních, pak jde dobrovolník do praxe. V praxi je úkolován sociálním pracovníkem dané služby, kde dobrovolnictví vykonává.

2. kategorie: PÉČE O DOBROVOLNÍKY

Péče o dobrovolníky je důležitou součástí práce dobrovolnické agentury, kterou v manuálu Šance pro Tebe najdeme v kapitole páté. První, co u dobrovolníků koordinátor zkoumá je jejich motivace. Koordinátor proto s dobrovolníky vede motivační pohovor, při kterém je dobrovolník seznámen s organizací, dobrovolnictvím, možnostmi spolupráce a se smlouvou. Dobrovolník vyplní motivační dotazník. Dobrovolníkovi je přidělen záznamový list, který si koordinátor zakládá do dobrovolnickovy složky. Dobrovolníci by měli podstoupit proškolení na dobrovolnickou činnost. Proškolení má dvě části. Koordinátor dobrovolníků proškoluje v tom, co s jeho činností souvisí. Jde o dobrovolnickou agenturu, dobrovolnictví jako takové a jeho formální náležitosti (mlčenlivost, etický kodex, pojištění a smlouva), o supervizi, intervizi a manuál. Dále dle druhu dobrovolníkovi konkrétní činnosti seznámí koordinátor dobrovolníka s poskytovanou službou, cílovou skupinou a jejími specifiky, s cvičnými situacemi, se základy bezpečnosti a představení práce v klubu či v rodině. Koordinátor vysvětlí dobrovolníkovi rozdíl mezi jejich kompetencemi. Poté absolvuje dobrovolník dobrovolnickou 16 hodinovou stáž, která krátkodobému a dlouhodobému dobrovolnictví předchází. Dobrovolníci by měli být pojištěni. Dobrovolníci v dlouhodobé dobrovolnické službě jsou pojištěni prostřednictvím o. s. Hestia – národního dobrovolnického centra, u Hasičské vzájemné pojišťovny (pojistka se týká jejich úrazu, úrazu druhé osoby jejich zaviněním a škody na majetku při výkonu dobrovolnických aktivit). Krátkodobí dobrovolníci mají pojištění dle možných rizik. Pro dlouhodobé dobrovolníky v přímé práci je zajišťována supervize, která pro ně není povinná. Koordinátor vysvětluje význam a smysl supervize a dává dobrovolníkovi doporučení, aby se jí účastnil. Intervizi může dobrovolník využít po každé přímé práci. Během výkonu dobrovolnické služby je dobrovolníkům nabízena možnost účasti na vzdělávacích aktivitách, které nejsou povinné. Část kurzů si dobrovolník může vybrat sám

dle svých potřeb a zájmů. Koordinátor dobrovolníky motivuje, odměňuje a dává jim zpětnou vazbu hned po ukončení každé aktivity, pokud je to možné. Dobrovolník má právo podat stížnost na dobrovolnickou službu. V kapitole desáté jsou uvedeny výhody dobrovolníků v akreditované dobrovolnické agentuře. Dobrovolník má nárok na kvalitní přípravu, poskytnutí pracovních prostředků a pomůcek. Organizace může dobrovolníkovi hradit cestovné, ubytování a stravu na akcích pořádaných organizací apod.

3. kategorie: VEDENÍ DOBROVOLNÍKŮ

Na dobrovolnickou činnost dohlíží koordinátor dobrovolníků. Koordinátor zabezpečuje vše, co se dobrovolnické agentury týče. Do kontaktu s dobrovolníky přichází také kontaktní pracovníci služeb, kam jsou dobrovolníci vysíláni. Kontaktní pracovníci spolupracují jak s koordinátorem, tak s dobrovolníkem. Koordinátorovi zadávají zakázku na dobrovolníka a informují ho o činnosti dobrovolníka. Dobrovolníka zavádí do provozu, seznamují ho se službou a poskytují mu intervizi. Další užitečnou osobou pro dobrovolníka je supervizor. Je to externí pracovník, který má dostatek zkušeností s prací se skupinou, s dobrovolníky a odpovídající vzdělání. Řeší s dobrovolníky problémy, které nastaly při jejich činnosti a se kterými si sami nevědí rady. Dobrovolníky vzdělávají školitelé z organizace v rámci povinného školení a externí lektori mimo povinné vzdělávání.

Manuál je celkově přehledně zpracovaný a srozumitelně napsaný. Na začátku je pro lepší orientaci v textu uveden obsah manuálu s kapitolami. Kapitoly na sebe vzájemně logicky navazují. Manuál není zbytečně obsáhlý, zahrnuje všechny důležité informace týkající se dobrovolnické činnosti až na systém odměňování dobrovolníků, o kterém je zde pouze poznámka. Na základě provedené analýzy doporučuji doplnit kapitolu o odměňování dobrovolníků za jejich činnost. Konkrétně formy a druhy odměn, které mohou dobrovolníci od organizace za svou pomoc očekávat, a které jsou organizacím běžně dostupné.

5.3 Pilotní dotazníkové šetření

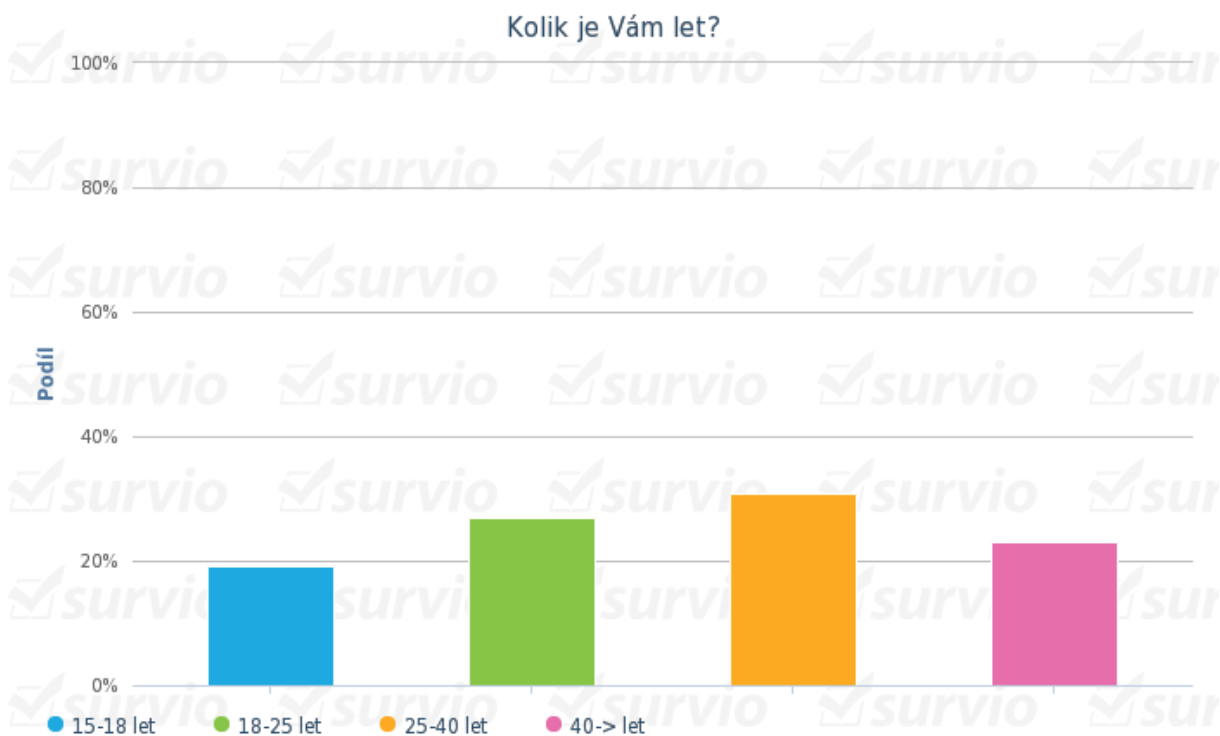
V této části práce se dostáváme k vyhodnocení pilotního dotazníkového šetření pomocí všech 31 položek, které byly obsahem dotazníku, a na které nám odpovídali dobrovolníci v organizacích v Pardubickém kraji. U každé otázky je nejprve uvedeno její přesné znění, následně se zaměřuji na zjištění, která z pilotního šetření vplynuly. Výsledky budou vyhodnoceny společně ze všech zúčastněných zařízení. Hodnoty získané prostřednictvím dotazníku prezentuji pomocí jednoho výšečového a sloupcových grafů a tabulek.

Položka č. 1) Jaké je Vaše pohlaví?



Z grafu vyplývá, že se výzkumu zúčastnilo více žen než mužů. Výzkumného šetření se v poměru zúčastnilo 65,4 % žen a 34,6 % mužů.

Položka č. 2) Kolik je Vám let?



Možnosti odpovědí	Počet respondentů	Podíl
15-18 let	5 z 26 osob	19,2 %
18-25 let	7 z 26 osob	26,9 %
25-40 let	8 z 26 osob	30,8 %
40-> let	6 z 26 osob	23,1 %

Ukázalo se, že respondentům v Pardubickém kraji, kteří mi dotazník vyplnili, je nejčastěji mezi 25-40 lety. Poměrově jde o 30,8 %. Takto odpovědělo 8 lidí. Druh nejvyšší zastoupení dle věku bylo 18-25 let s 26,9 %. Dále pak 40-> let s 23,1 %. Nejméně respondentů bylo ve věku 15-18 let, v poměru 19,2 %.

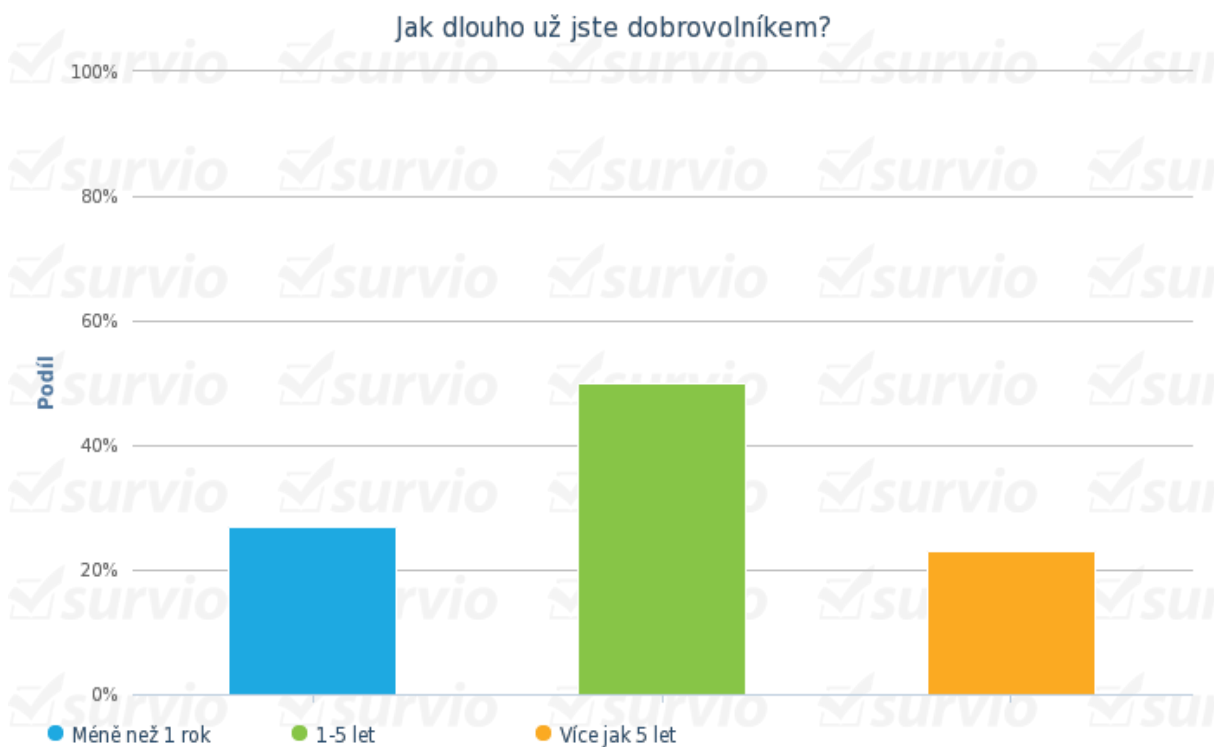
Položka č. 3) Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?



Možnosti odpovědí	Počet respondentů	Podíl
Základní	3 z 26 osob	11,5 %
Střední s výučním listem	1 z 26 osob	3,8 %
Střední s maturitou	14 z 26 osob	53,8 %
VOŠ	1 z 26 osob	3,8 %
VŠ bakalářské	3 z 26 osob	11,5 %
VŠ magisterské	4 z 26 osob	15,4 %
VŠ doktorantské	0 z 26 osob	0 %
Kurzy a jiné	0 z 26 osob	0 %

53,8 % respondentů mělo dokončené střední vzdělání s maturitní zkouškou. Jednalo se o čtrnáct respondentů. Poměrově nižší byly kategorie VŠ magisterské 15,4 %, Základní 11,5 %, VŠ bakalářské 11,5 %, Střední s výučním listem 3,8 % a VOŠ 3,8 %. Dvě poslední kategorie nezvolil ani jeden respondent.

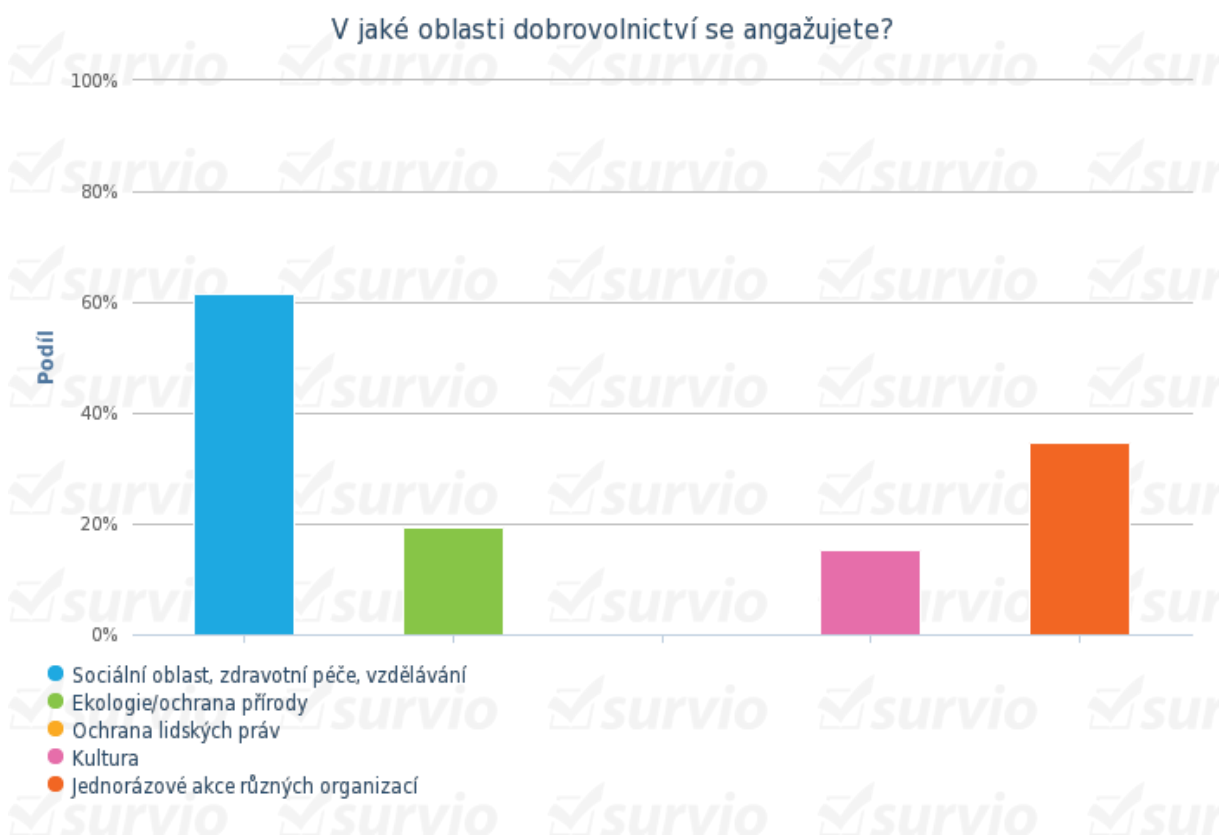
Položka č. 4) Jak dlouho už jste dobrovolníkem?



Možnosti odpovědí	Počet respondentů	Podíl
Méně než 1 rok	7 z 26 osob	26,9 %
1-5 let	13 z 26 osob	50 %
Více jak 5 let	6 z 26 osob	23,1 %

Většina respondentů dělá dobrovolnickou činnost dobu delší než 1 rok a kratší než 5 let. Třináct respondentů (50 %) odpovědělo, že s tím souhlasí. 26,9 % respondentů odpovědělo, že dělá dobrovolnickou činnost méně než 1 rok.

Položka č. 5) V jaké oblasti dobrovolnictví se angažujete?



Možnosti odpovědí	Počet respondentů	Podíl
Sociální oblast, zdravotní péče, vzdělávání	16 z 26 osob	61,5 %
Ekologie/ochrana přírody	5 z 26 osob	19,2 %
Ochrana lidských práv	0 z 26 osob	0 %
Kultura	4 z 26 osob	15,4 %
Jednorázové akce různých organizací	9 z 26 osob	34,6 %

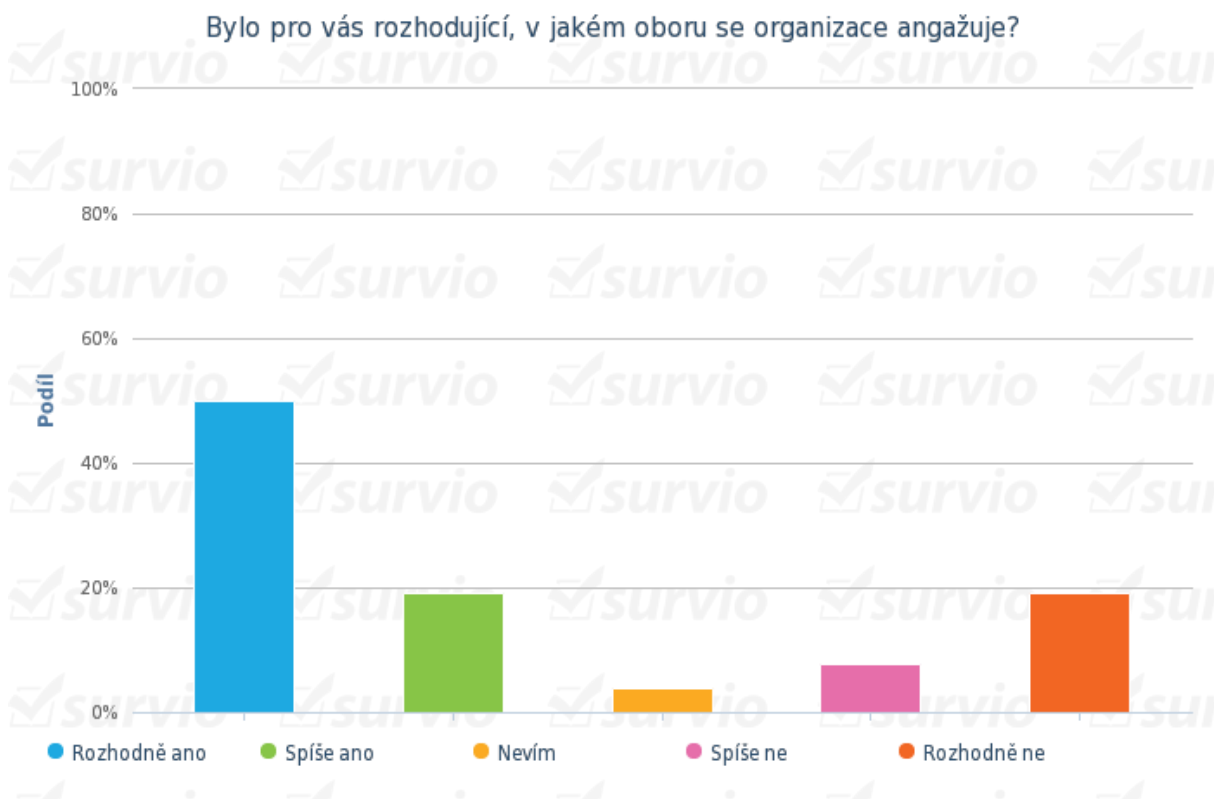
Většina respondentů (61,5 %) odpověděla, že dobrovolnickou činnost vykonává v oblasti sociální, zdravotní či vzdělávací. 34,6 % respondentů pomáhá na jednorázových akcích různých organizací. 19,2 % dotazovaných vykonává dobrovolnickou činnost v ekologii a ochraně přírody. Kulture se věnuje 15,4 % respondentů, zatímco ochraně lidských práv z dotazovaných nikdo. V položce č. 5 mohli respondenti vybrat více možností odpovědí, proto zde výsledek neodpovídá počtu dotazovaných respondentů. Odpovědí je více než respondentů.

Položka č. 6) Jaký je název a sídlo organizace, kde jste dobrovolníkem?

Název a sídlo organizace	Počet respondentů
Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Street v Letohradě	1
NZDM Street v Letohrádku	1
Amalthea z. s. Česká Třebová	2
Drop in o.p.s.	1
Světélko z. s.	1
NZDM EMKO Vysoké Mýto (SKP – CENTRUM o. p. s.)	1
Amalthea, Česká Třebová	1
Amalthea z. s. Chrudim	6
Šance pro tebe, Chrudim	6
Sbor dobrovolných hasičů na Seči (6x)	6
Sbor dobrovolných hasičů Čepí	1
Pardubický kraj	1
Sbor dobrovolných hasičů Morašice	1

Z důvodu volby respondentů vypsát více organizací, kde dobrovolnickou činnost vykonávali, máme opět více než 26 odpovědí. Dle odpovědí, nejvíce respondentů, kteří pilotní dotazníkové šetření vyplnili, pomáhá v organizaci Amalthea z. s. Chrudim. Pokud připočteme i pobočku v České Třebové, jde o nejvíce hlasů v dotazníku. Následuje Šance pro Tebe, z. s. a Sbor dobrovolných hasičů na Seči s počtem šesti dobrovolníků. Ostatní výše zmíněné organizace dostaly jeden hlas.

Položka č. 7) Bylo pro Vás rozhodující, v jakém oboru se organizace angažuje?



Možnosti odpovědí	Počet respondentů	Podíl
Rozhodně ano	13 z 26 osob	50 %
Spíše ano	5 z 26 osob	19,2 %
Nevím	1 z 26 osob	3,8 %
Spíše ne	2 z 26 osob	7,7 %
Rozhodně ne	5 z 26 osob	19,2 %

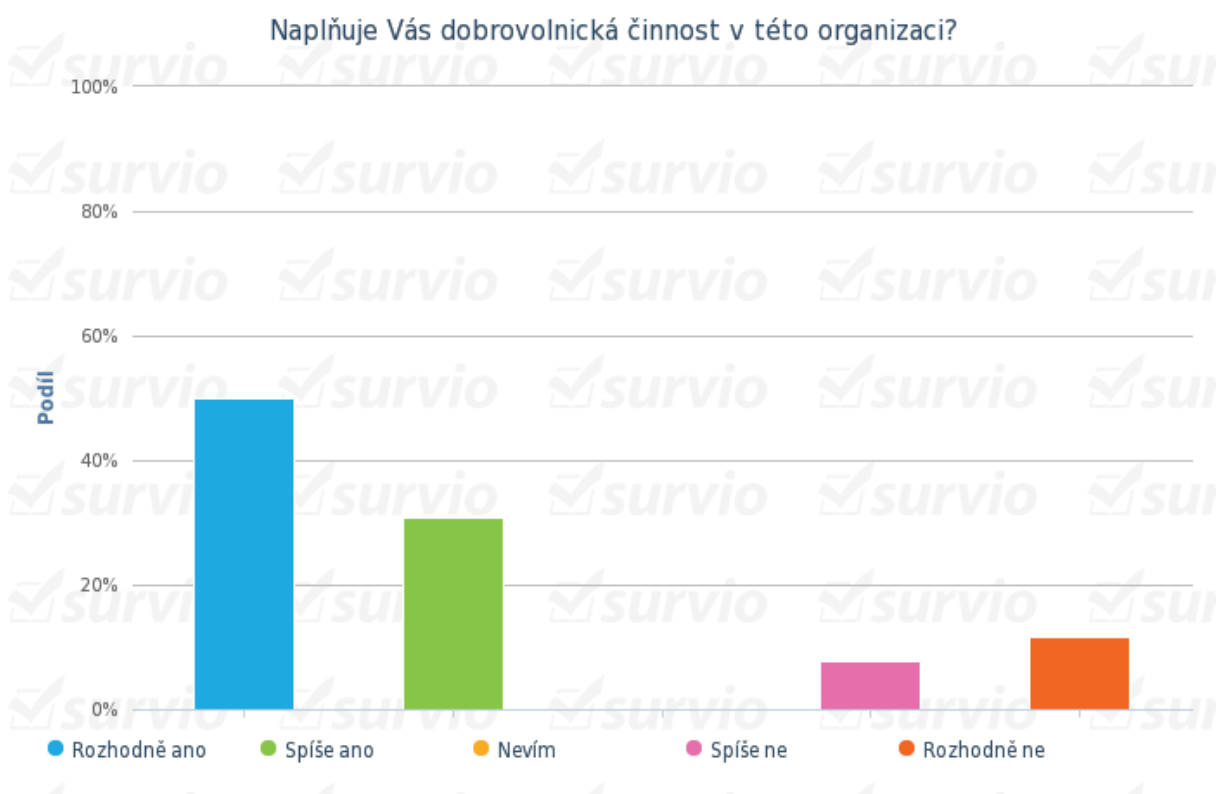
50 % respondentů považuje za důležité, v jaké oblasti organizace působí. 19,2 %, kteří odpověděli spíše ano, pravděpodobně vnímají poslání organizace pozitivně. Dalších 19,2 % respondentů vybrali odpověď rozhodně ne. Takovým respondentům by pravděpodobně nedělalo problém vykonávat dobrovolnickou činnost v jiné oblasti. Spíše ne odpovědělo 7,7 % a neví 3,8 %.

Položka č. 8) Líbilo se Vám, jak se postupovalo při Vašem náboru do role dobrovolníka v organizaci?

Možnosti odpovědí	Počet respondentů	Podíl
Rozhodně ano	16 z 26 osob	61,5 %
Spíše ano	4 z 26 osob	15,4 %
Nevím	5 z 26 osob	19,2 %
Spíše ne	1 z 26 osob	3,8 %
Rozhodně ne	0 z 26 osob	0 %

Většina respondentů (61,5 %) byla spokojená s tím, jak se postupovalo při jejich náboru do role dobrovolníka. 19,2 % nedokázalo posoudit, zda byli s nábořem spokojení či nikoliv. 15,4 % bylo spíše spokojených a 3,8 % spíše nespokojených. Nikdo z respondentů neodpověděl, že byl stoprocentně nespokojený se svým nábořem.

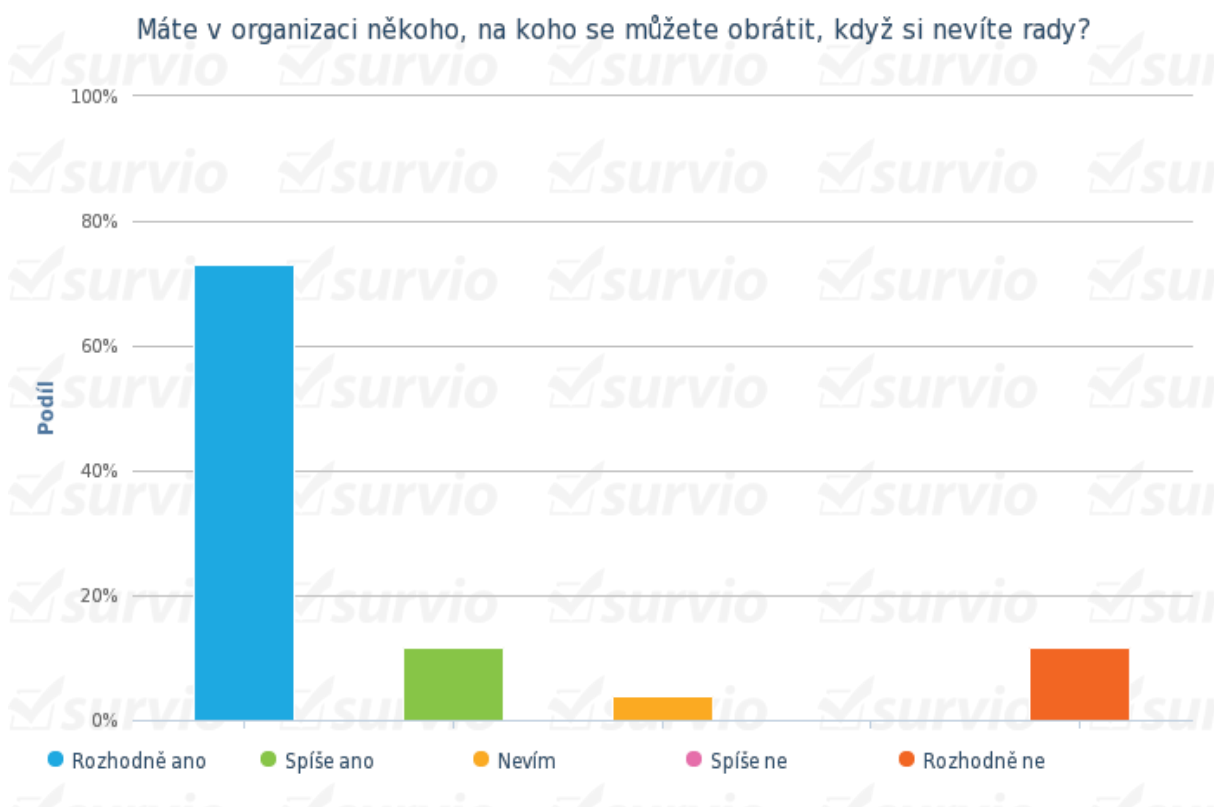
Položka č. 9) Naplňuje Vás dobrovolnická činnost v této organizaci?



Možnosti odpovědí	Počet respondentů	Podíl
Rozhodně ano	13 z 26 osob	50 %
Spíše ano	8 z 26 osob	30,8 %
Nevím	0 z 26 osob	0 %
Spíše ne	2 z 26 osob	7,7 %
Rozhodně ne	3 z 26 osob	11,5 %

Dobrovolnická činnost zcela naplňuje polovinu (50 %) dotazovaných. 30,8 % z dotazovaných spíše naplňuje také. 11,5 % respondentů dobrovolnictví nenaplňuje a 7,7 % spíše nenaplňuje. Žádný z respondentů nezvolil odpověď nevím, zda mě dobrovolnická činnost naplňuje.

Položka č. 10) Máte v organizaci někoho, na koho se můžete obrátit, když si nevíte rady?



Možnosti odpovědí	Počet respondentů	Podíl
Rozhodně ano	19 z 26 osob	73,1 %
Spíše ano	3 z 26 osob	11,5 %
Nevím	1 z 26 osob	3,8 %
Spíše ne	0 z 26 osob	0 %

Rozhodně ne	3 z 26 osob	11,5 %
-------------	-------------	--------

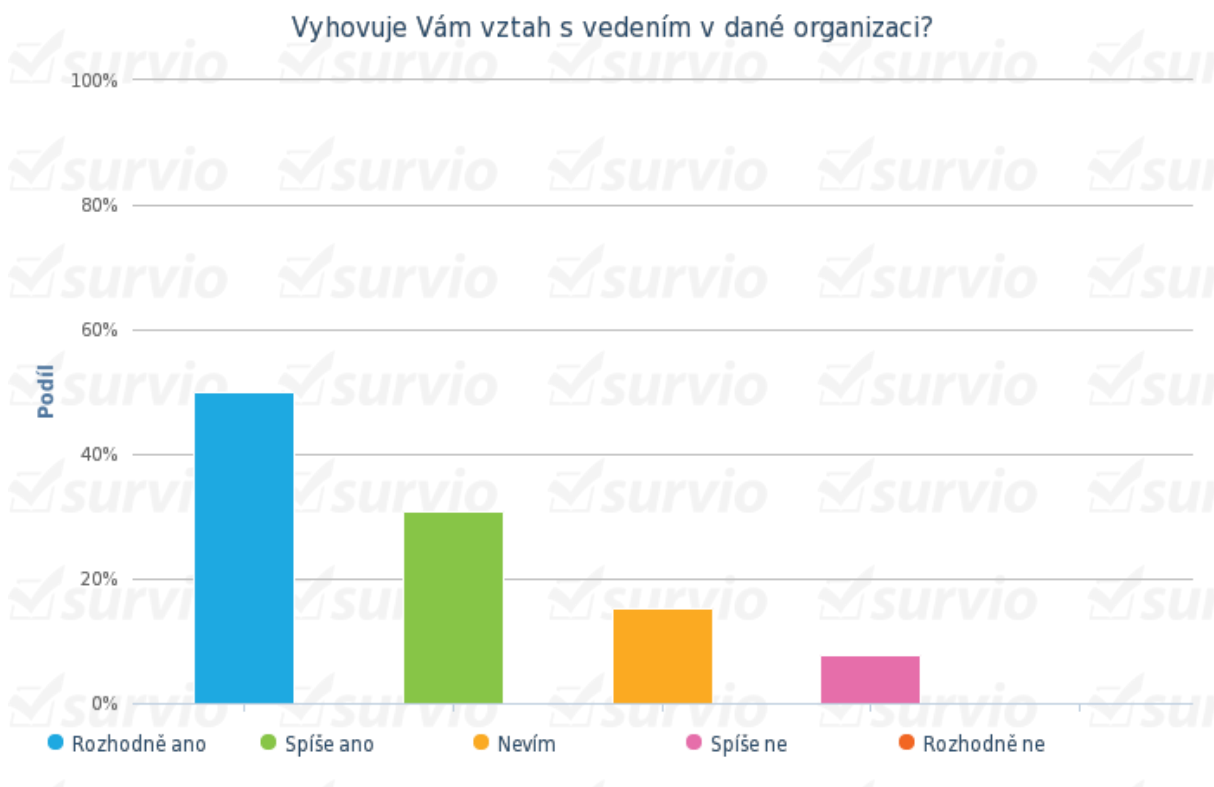
Většina (73,1 %) respondentů uvedla, že mají v organizaci někoho, na koho se mohou v případě potřeby obrátit. 11,5 % respondentů si myslí, že v organizaci spíše je někdo, kdo je vede a dalších 11,5 % respondentů se obává, že v organizaci nikdo, kdo by je vedl není.

Položka č. 11) Na jaké pozici působí osoba, která vás má na starost?

Pozice	Počet respondentů
Vedoucí sociální pracovník	3
Koordinátor dobrovolníků	12
Terénní kontaktní pracovník	1
Nevím	2
Starosta sboru dobrovolných hasičů	2
Strojník	1
Velitel	4
Vedoucí šicí dílny (chráněné pracoviště)	1

Dvanáct respondentů uvedlo, že se mohou obracet na koordinátora dobrovolníků. Tři respondenti uvedli jako svou kontaktní osobu vedoucího sociálního pracovníka. Takový pracovník je většinou přítomný přímo při praxi dobrovolníka, seznamuje ho se službou. Čtyři z respondentů popsali svého nadřízeného jako Velitele. Dva respondentů nevěděli pozici svého vedoucího, další dva doplnili Starostu sboru dobrovolných hasičů. Po jedné odpovědi získal Terénní kontaktní pracovník, Strojník a Vedoucí šicí dílny (chráněného pracoviště). Některé pozice mohou být v praxi v jedné osobě propojené, což může být pro dobrovolníky matoucí.

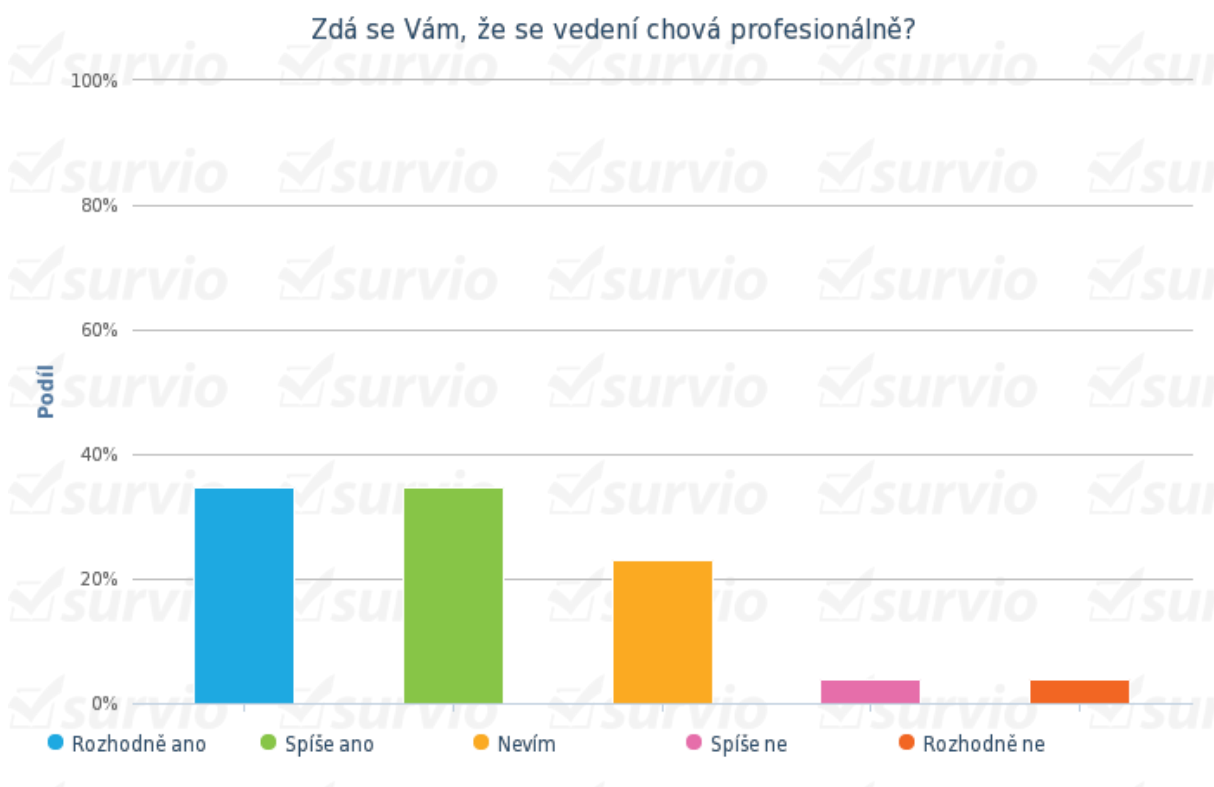
Položka č. 12) Vyhovuje Vám vztah s vedením v dané organizaci?



Možnosti odpovědí	Počet respondentů	Podíl
Rozhodně ano	13 z 26 osob	50 %
Spíše ano	8 z 26 osob	30,8 %
Nevím	4 z 26 osob	15,4 %
Spíše ne	2 z 26 osob	7,7 %
Rozhodně ne	0 z 26 osob	0 %

U této položky zaznamenáváme klesající tendenci odpovědí. Přesně polovině respondentů vyhovuje vztah s vedením úplně. 30,8 % dalším vztah spíše vyhovuje. 15,4 % respondentů nedokáže určit vztah ke svému nadřízenému. 7,7 % vztah spíše nevyhovuje. Nikdo nevedl možnost rozhodně mi vztah s nadřízeným nevyhovuje.

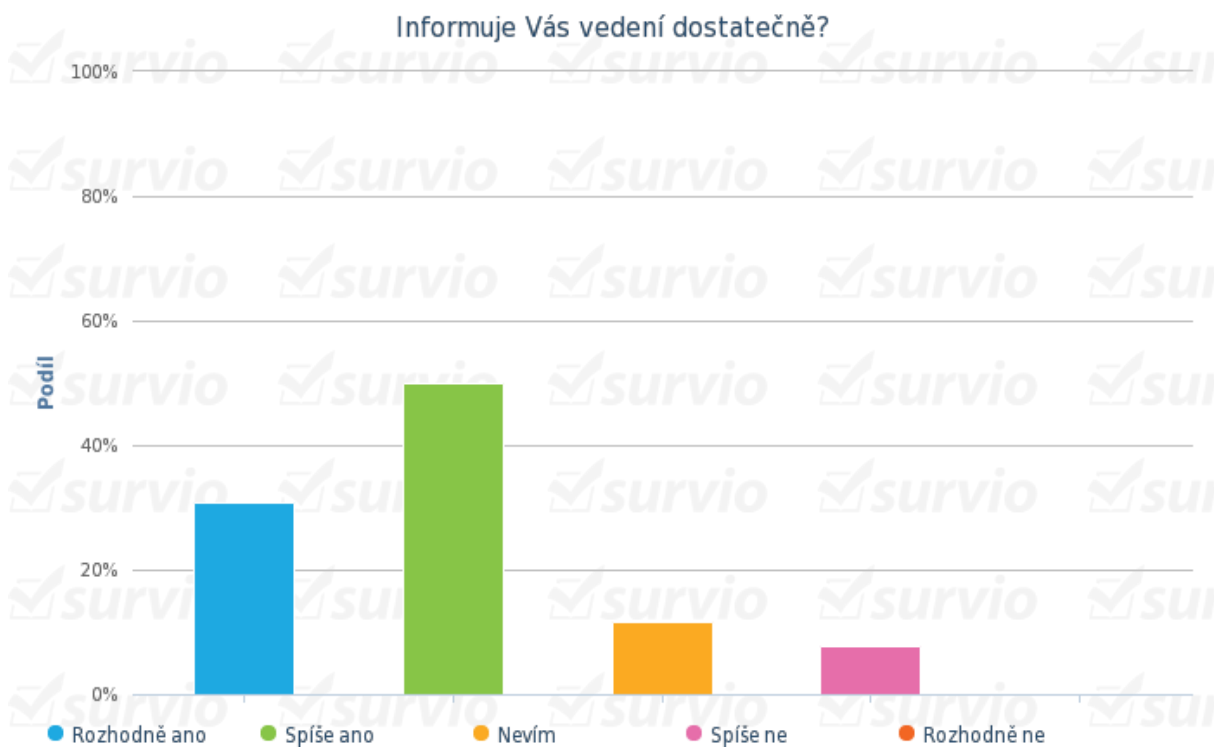
Položka č. 13) Zdá se Vám, že se vedení chová profesionálně?



Možnosti odpovědí	Počet respondentů	Podíl
Rozhodně ano	9 z 26 osob	34,6 %
Spíše ano	9 z 26 osob	34,6 %
Nevím	6 z 26 osob	23,1 %
Spíše ne	1 z 26 osob	3,8 %
Rozhodně ne	1 z 26 osob	3,8 %

Devět dotazovaných (34,6 %) si myslí, že se vedení chová vždy profesionálně. Devět (34,6 %) dalších dotazovaných souhlasí s tím, že se vedení chová spíše profesionálně. 23,1 % nedokáže posoudit, jak moc je organizace, která ho vede profesionální. 3,8 % uvedlo, že se vedení chová spíše neprofesionálně anebo celkově neprofesionálně.

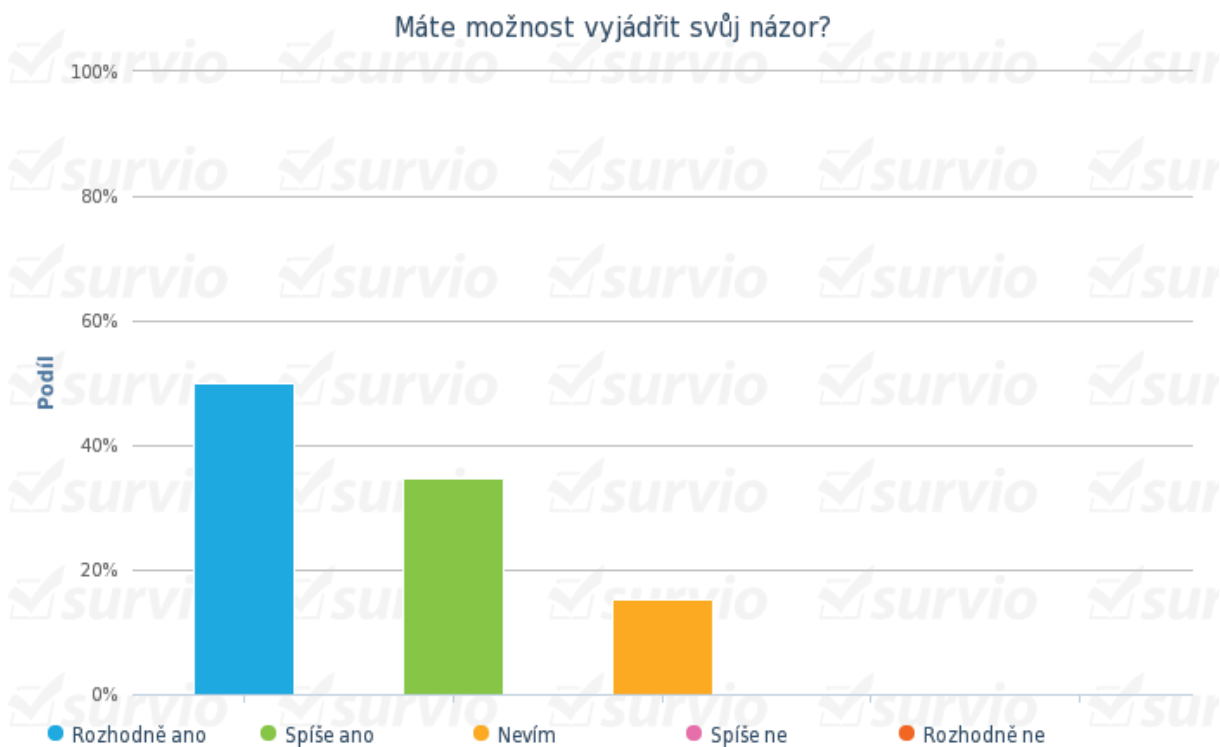
Položka č. 14) Informuje Vás vedení dostatečně?



Možnosti odpovědí	Počet respondentů	Podíl
Rozhodně ano	8 z 26 osob	30,8 %
Spíše ano	13 z 26 osob	50 %
Nevím	3 z 26 osob	11,5 %
Spíše ne	2 z 26 osob	7,7 %
Rozhodně ne	0 z 26 osob	0 %

Třináct (50 %) respondentů si myslí, že jsou organizací spíše dostatečně informováni. Osm (30,8 %) dotazovaných zcela souhlasí s tím, že jsou dostatečně informováni vedením organizace. 11,5 % nedokáže posoudit dostatečné informování organizací. Pozitivní je, že nikdo neodpověděl, že rozhodně není informován dostatečně. Díky tomu můžeme soudit, že alespoň nějaké informace dobrovolníci mají.

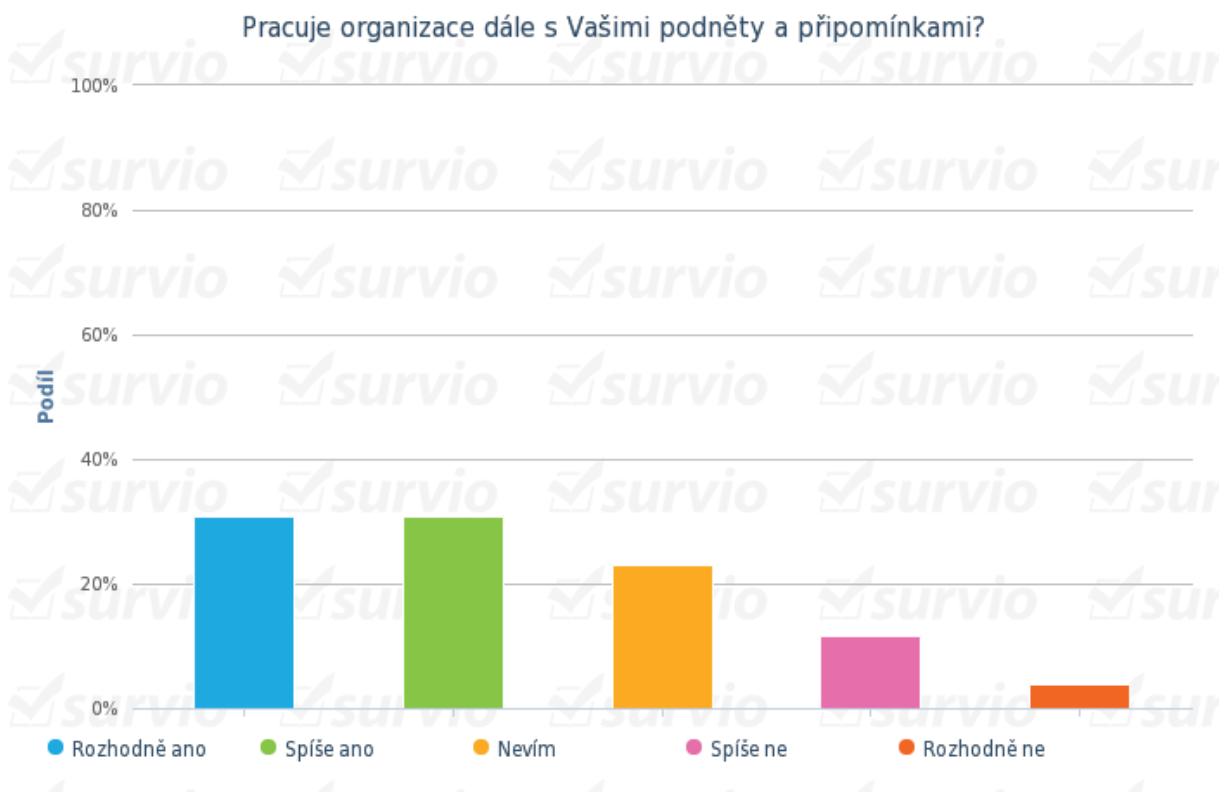
Položka č. 15) Máte možnost vyjádřit svůj názor?



Možnosti odpovědí	Počet respondentů	Podíl
Rozhodně ano	13 z 26 osob	50 %
Spíše ano	9 z 26 osob	34,6 %
Nevím	4 z 26 osob	15,4 %
Spíše ne	0 z 26 osob	0 %
Rozhodně ne	0 z 26 osob	0 %

Položka č. 15 má dle odpovědí klesající tendenci. Organizace pravděpodobně názor dobrovolníků zajímá. Polovina (50 %) respondentů odpověděla, že může vyjádřit svůj názor. 34,6 % může spíše vyjádřit svůj názor. 15,4 % respondentů neví, zda svůj názor vyjádřit může či nikoliv. Odpovědi spíše ne a rozhodně ne nevyužil žádný respondent.

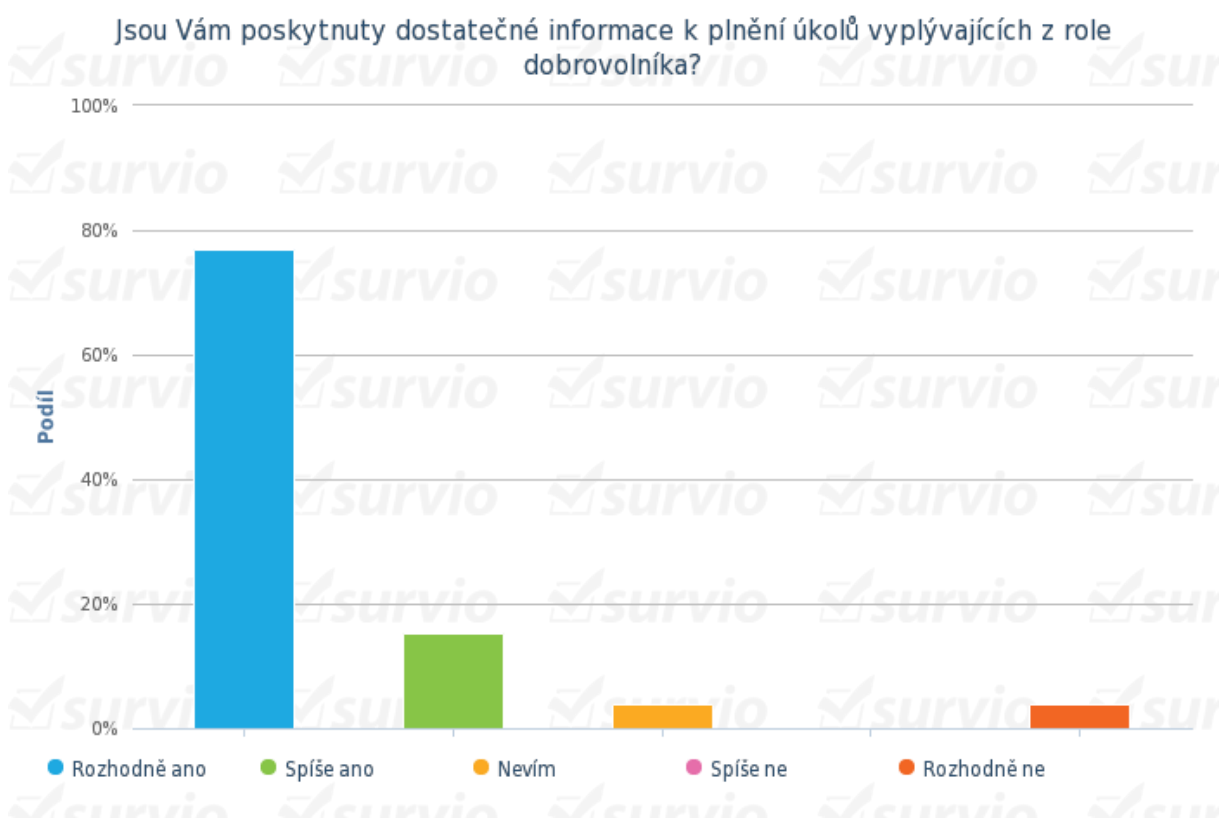
Položka č. 16) Pracuje organizace dále s Vašimi podněty a připomínkami?



Možnosti odpovědí	Počet respondentů	Podíl
Rozhodně ano	8 z 26 osob	30,8 %
Spíše ano	8 z 26 osob	30,8 %
Nevím	6 z 26 osob	23,1 %
Spíše ne	3 z 26 osob	11,5 %
Rozhodně ne	1 z 26 osob	3,8 %

Osm respondentů (30,8 %) souhlasí s tím, že organizace pracuje s jejich podněty a připomínkami. Osm dalších respondentů (30,8 %) spíše souhlasí s tím, že je s jejich podněty a připomínkami organizace pracuje. 23,1 % neví, zda jsou jejich připomínky a podněty organizací zpracovávány. 11,5 % respondentů využilo odpovědi spíše ne a 3,8 % odpovědi rozhodně ne.

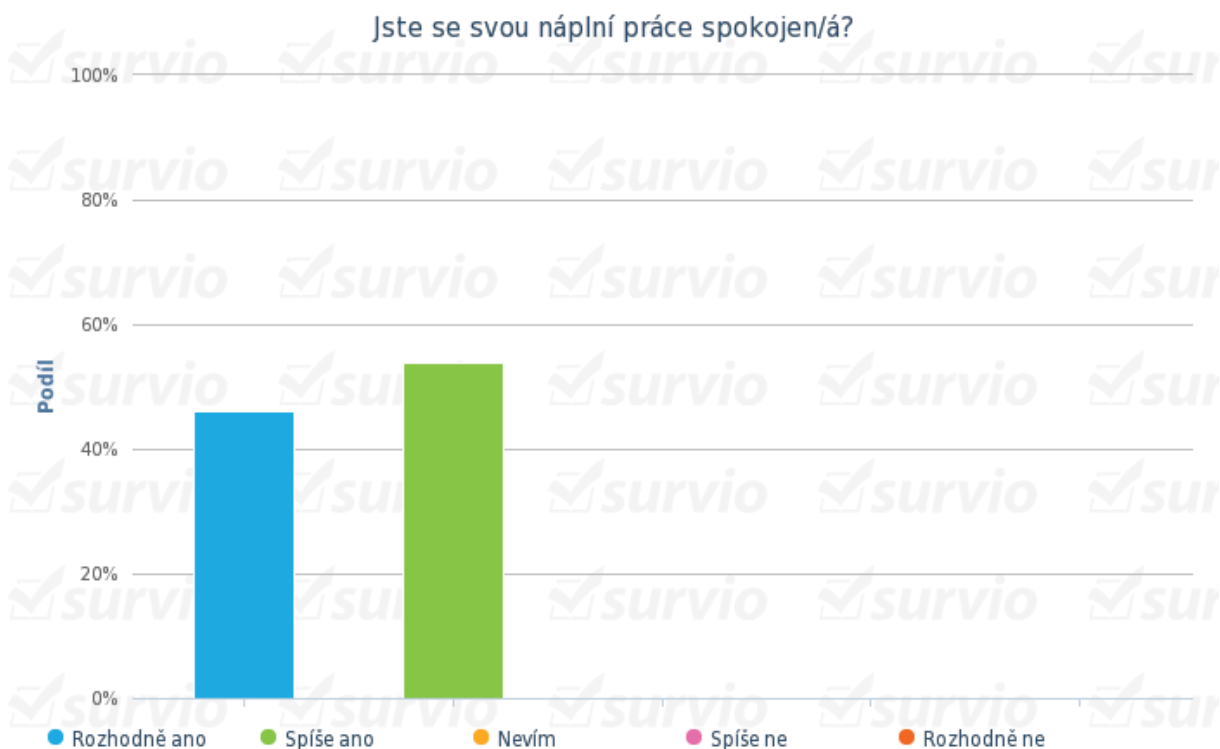
Položka č. 17) Jsou Vám poskytnuty dostatečné informace k plnění úkolů vyplývajících z role dobrovolníka?



Možnosti odpovědí	Počet respondentů	Podíl
Rozhodně ano	20 z 26 osob	76,9 %
Spíše ano	4 z 26 osob	15,4 %
Nevím	1 z 26 osob	3,8 %
Spíše ne	0 z 26 osob	0 %
Rozhodně ne	1 z 26 osob	3,8 %

Dvacet dotazovaných (76,9 %) dostává dostatečné informace k plnění úkolů v rámci dobrovolnické činnosti, což je pozitivní. 15,4 % respondentů spíše souhlasí, že mají dost informací, aby v praxi věděli, co mají dělat. 3,8 % neví, zda jsou jejich informace dostatečné a stejný počet také rozhodně nesouhlasí, že mají informace dostatečné. Nikdo z dotazovaných neodpověděl, že spíše ne.

Položka č. 18) Jste se svou náplní práce spokojen/á?



Možnosti odpovědí	Počet respondentů	Podíl
Rozhodně ano	12	46,2 %
Spíše ano	14	53,8 %
Nevím	0	0 %
Spíše ne	0	0 %
Rozhodně ne	0	0 %

Odpovědi na tuto položku byly velmi pozitivní. Obě vybrané varianty se pohybovaly v kladných hodnotách. 53,8 % odpovědělo, že jsou se svou náplní činnosti dobrovolníka spíše spokojeni a 46,2 % jsou rozhodně spokojeni.

Položka č. 19) Jak jste při výkonu dobrovolnické činnosti ze strany organizace podporován/a?

Podpora	Počet respondentů
Konzultace/rozhovor (rada)	3
Supervize	5
Intervize	1

Doporučení	1
Akce	2
Setkávání se dobrovolníků	1
Možnost vyjádřit svůj názor	2
Možnost ptát se, když něco nevím	3
Poděkování/pochvala („Váží si mé práce.“)	3
Zpětná vazba	4
Vzdělávání (semináře a kurzy)	9
Účast na poradách	2
Možnost zakoupení materiální věci (batoh, drobné dary atd.)	3
Dostatečné informace	1
Poskytnutí vhodných prostor	1
Otevřenost	1
Kolektiv osob kolem organizace	1
Poskytnutí potřebný materiál	1

Respondenti vidí podporu organizace hlavně ve vzdělávání, které doplnilo 9 lidí. Za důležitou považují také supervizi v 5 případech. Jako podporu vnímají čtyři respondenti také zpětnou vazbu na svou činnost. Tři respondenti uvedli jako podporu konzultaci, možnost ptát se, když si neví rady, poděkování či pochvalu a možnost zakoupení materiálních věcí. Ve dvou případech odpověděli respondenti, že jsou podporováni formou akcí a účastni na poradách. Po jednom bodu měly intervize, doporučení, setkávání se dobrovolníků, dostatečné informace, poskytnutí vhodných prostor, otevřenost, kolektiv osob kolem organizace a poskytnutí potřebného materiálu.

Položka č. 20) Je pro Vás podpora ze strany organizace důležitá?



Možnosti odpovědí	Počet respondentů	Podíl
Rozhodně ano	14 z 26 osob	53,8 %
Spíše ano	6 z 26 osob	23,1 %
Nevím	0 z 26 osob	0 %
Spíše ne	2 z 26 osob	7,7 %
Rozhodně ne	4 z 26 osob	15,4 %

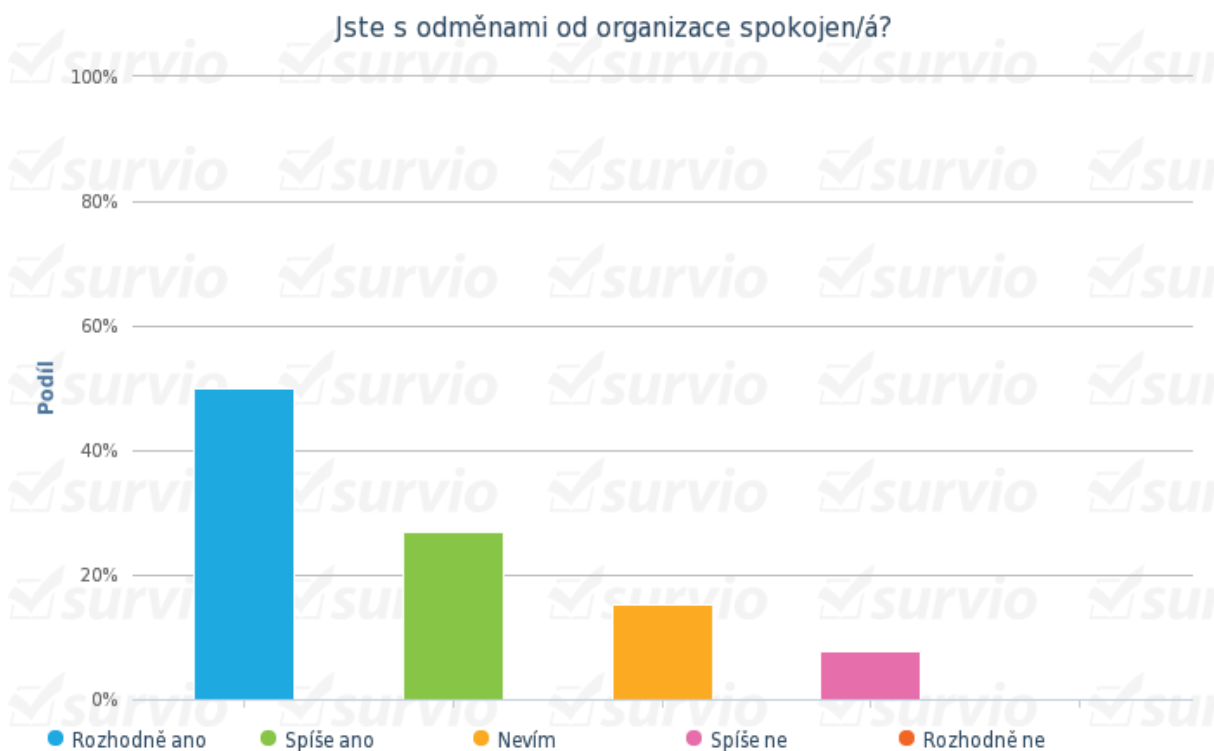
53,8 % respondentů odpovědělo, že je pro ně podpora ze strany organizace velmi důležitá. 23,1 % vnímá podporu jako spíše důležitou. Naproti tomu pro 7,7 % respondentů podpora spíše důležitá není a 15,4 % ji jako důležitou nevnímá vůbec. U této odpovědi nikdo nevybral možnost nevím.

Položka č. 21) Jak jste za dobrovolnickou činnost odměňován/a?

Odměna	Počet dobrovolníků
Materiální dary (jídlo, pití, oblečení)	3
Malý dárek	3
Poděkování	5
Zpětná vazba	1
Supervize	3
Vzdělávání (kurzy, semináře)	8
Na akcích neplatím (ubytování, strava/občerstvení, doprava)	2
Dárkovým poukazem	1
Nijak	4
Smysluplné trávení volného času/dobrá pocit	5
Nové zkušenosti	2
Zážitek	1
Setkávání se dobrovolníků	1

Pro osm respondentů je odměnou vzdělávání. Pět respondentů za odměnu považuje poděkování, které je pravděpodobně základní možností, jak někoho odměnit. Dalších pět respondentů chápe dobrovolnictví jako smysluplné trávení volného času, které jim přináší dobrý pocit z vykonané činnosti. Respondentů uvedli, že nejsou podporováni nijak. Odměnou je pro každého něco jiného, kdybychom uvedli výčet možností odměn, možná by i tyto čtyři respondenti některou z odpovědí zvolili. Pro tři respondentů je odměnou supervize, materiální dary a malé dárky. Dva respondenti za odměnu považují nové zkušenosti a účast na akcích organizace, kde nemusí platit jídlo, pití a oblečení. Respondenti Dobrovolníci také zmínili zpětnou vazbu, dárkový poukaz, zážitky a setkávání dobrovolníků.

Položka č. 22) Jste s odměnami od organizace spokojen/á?



Možnosti odpovědí	Počet respondentů	Podíl
Rozhodně ano	13 z 26 osob	50 %
Spíše ano	7 z 26 osob	26,9 %
Nevím	4 z 26 osob	15,4 %
Spíše ne	2 z 26 osob	7,7 %
Rozhodně ne	0 z 26 osob	0 %

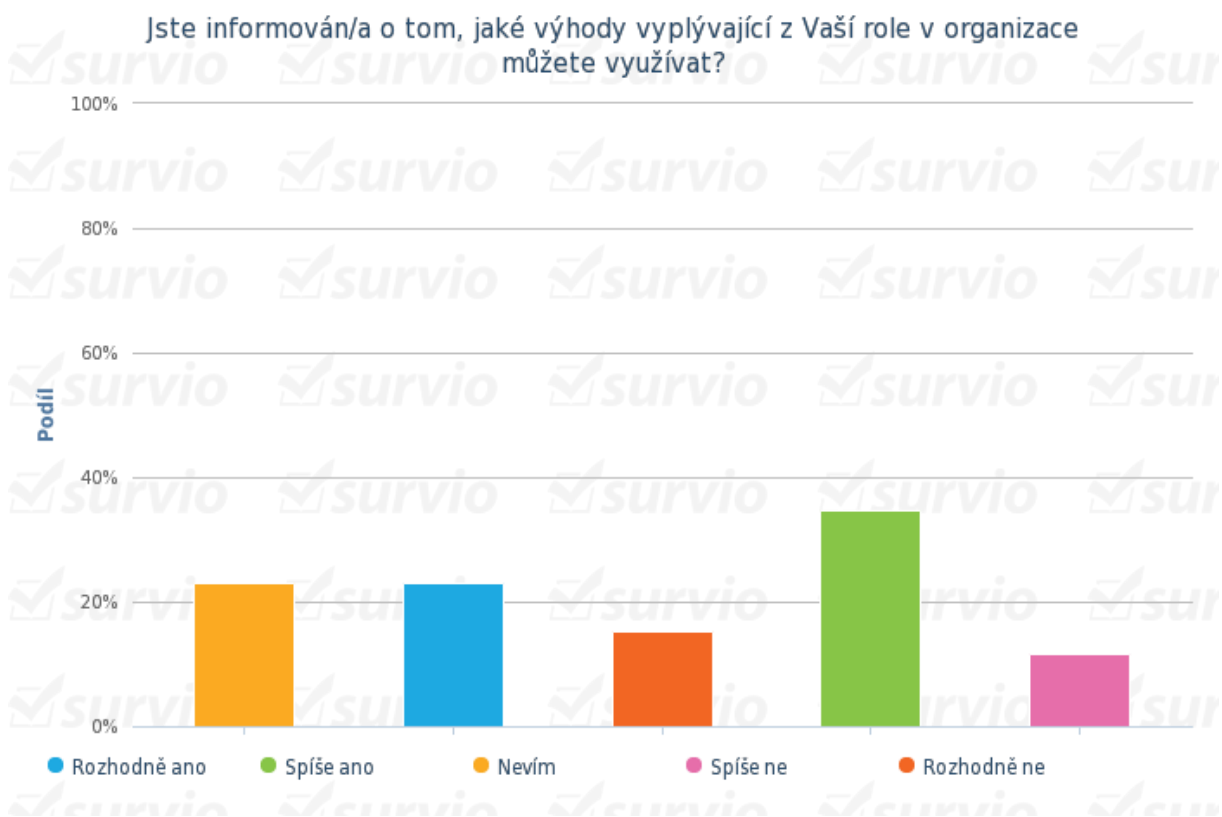
Odpovědi mají opět sestupný charakter, což je pozitivní. Polovina (50 %) dotazovaných zvolila možnost, jsem rozhodně spokojen s odměnami v organizaci. 26,9 % je s odměnami spíše spokojeno, 15,4 % není rozhodnuto a 7,7 % je spíše nespokojeno. Nikdo neodpověděl, že rozhodně není spokojený s odměnami.

Položka č. 23) Víte o něčem, co Vám osobně jako odměna v organizaci chybí?

Chybějící odměna	Počet dobrovolníků
Ne	13
Nevím	7
Nejde o odměnu, naplňuje mě to	4
Cestovné	3
„Podrbání pod bradou.“	1
Peníze	1
Více předaných zkušeností	1

Třinácti respondentům žádná odměna nechybí. Sedm odpovědělo, že neví, zda jim nějaká odměna chybí. Čtyři respondenti uvedli, že jim nejde o odměnu, protože je dobrovolnická činnost naplňuje. Tři respondenti postrádají jako odměnu cestovné. Jednou se objevili odpovědi, že by respondenti chtěli více předaných zkušeností, dále pak humorně uvedeno „podrbání pod bradou“ a peníze, které k dobrovolnictví nepatří, protože jde o neplacenou činnost.

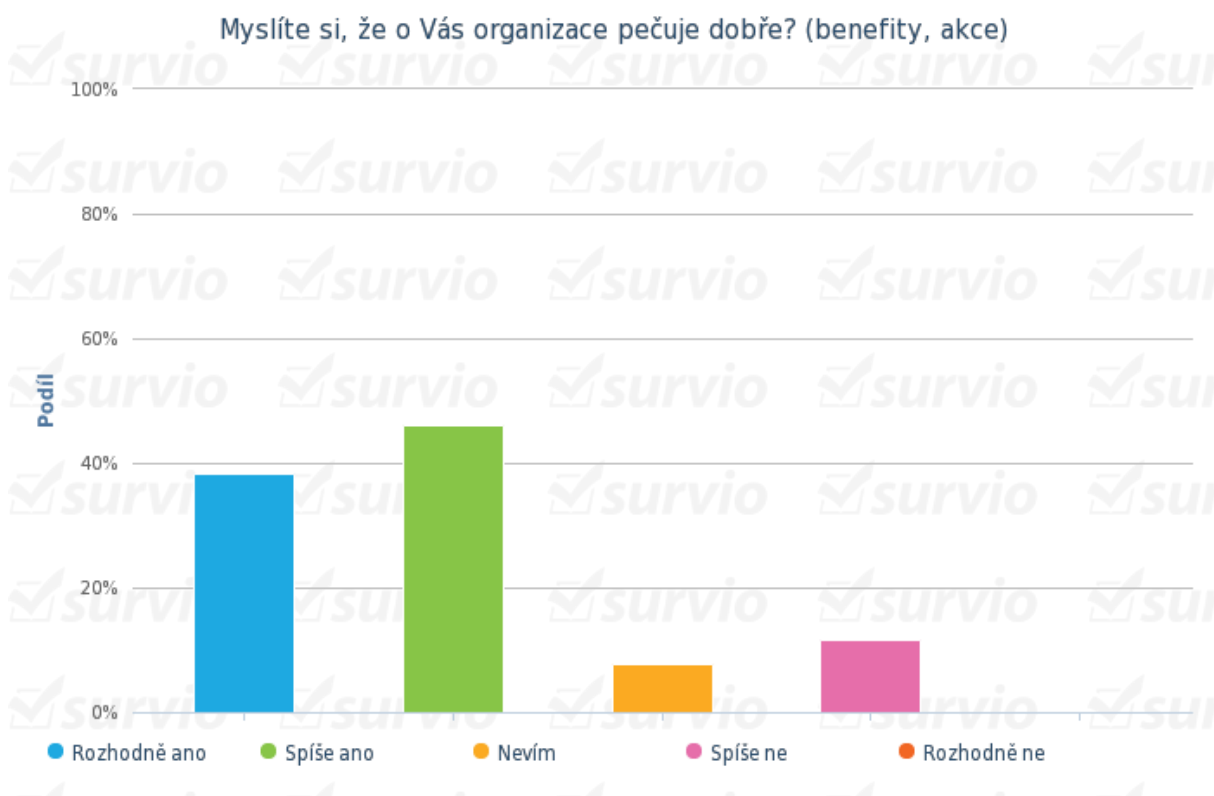
Položka č. 24) Jste informován/a o tom, jaké výhody vyplývající z Vaší role v organizace můžete využívat?



Možnosti odpovědí	Počet respondentů	Podíl
Rozhodně ano	5 z 26 osob	19,2 %
Spíše ano	9 z 26 osob	34,6 %
Nevím	5 z 26 osob	19,2 %
Spíše ne	3 z 26 osob	11,5 %
Rozhodně ne	4 z 26 osob	15,4 %

34,6 % respondentů se spíše orientuje, jaké výhody vyplývají z jejich role. 19,2 % ví, jaké výhody mohou využívat. Stejný počet 19,2 % naopak neví, jaké výhody z jejich role plynou. 15,4 % neví o svých výhodách vůbec nic. 11,5 % spíše neví o možnostech svých výhod.

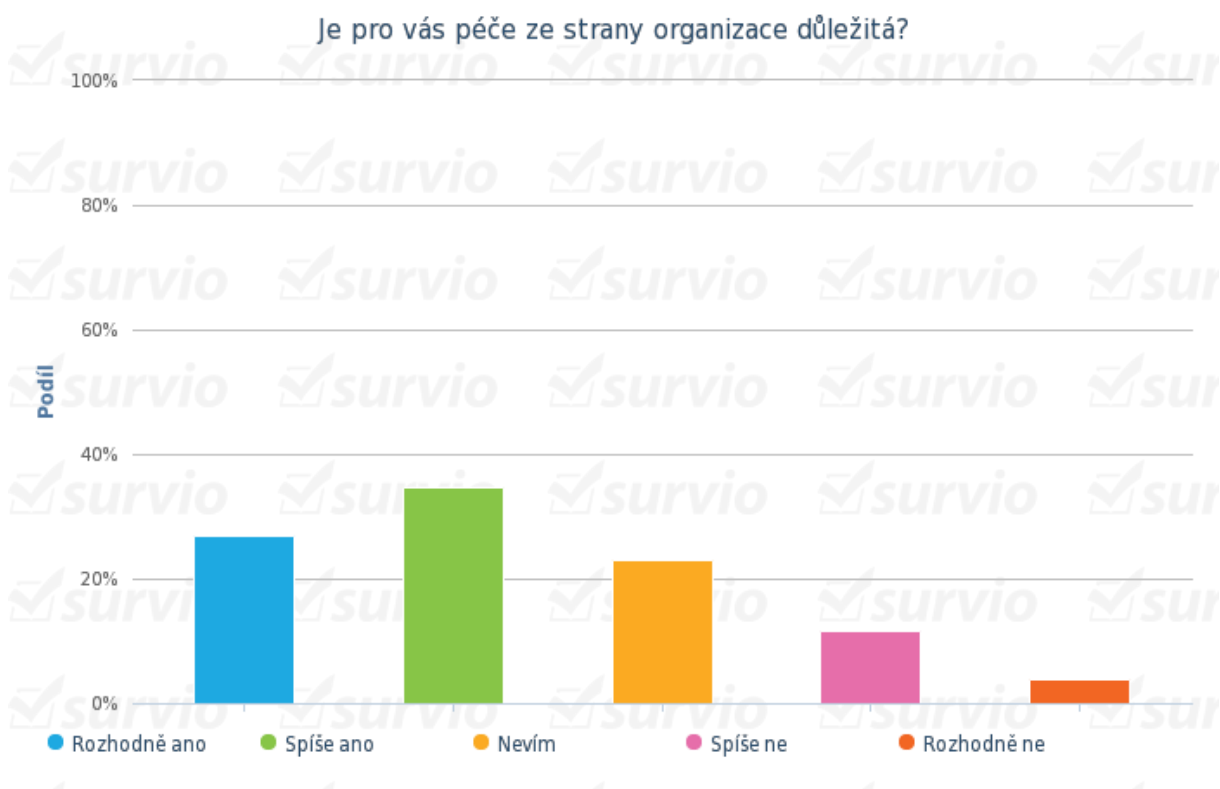
Položka č. 25) Myslíte si, že o Vás organizace pečuje dobře? (benefity, akce)



Možnosti odpovědí	Počet respondentů	Podíl
Rozhodně ano	9 z 26 osob	34,6 %
Spíše ano	12 z 26 osob	46,2 %
Nevím	2 z 26 osob	7,7 %
Spíše ne	3 z 26 osob	11,5 %
Rozhodně ne	0 z 26 osob	0 %

46,2 % je s péčí organizace spíše spokojených. 34,6 % je rozhodně spokojeno s tím, jak je o ně ze strany organizace pečováno. Opačně je tomu u 11,5 %, kteří spíše spokojeni nejsou. 7,7 % neví, jak by péči organizace zhodnotila. Nikdo neodpověděl, že rozhodně spokojený není. Z výsledků je pravděpodobné, že jsou věci, které je třeba zlepšit.

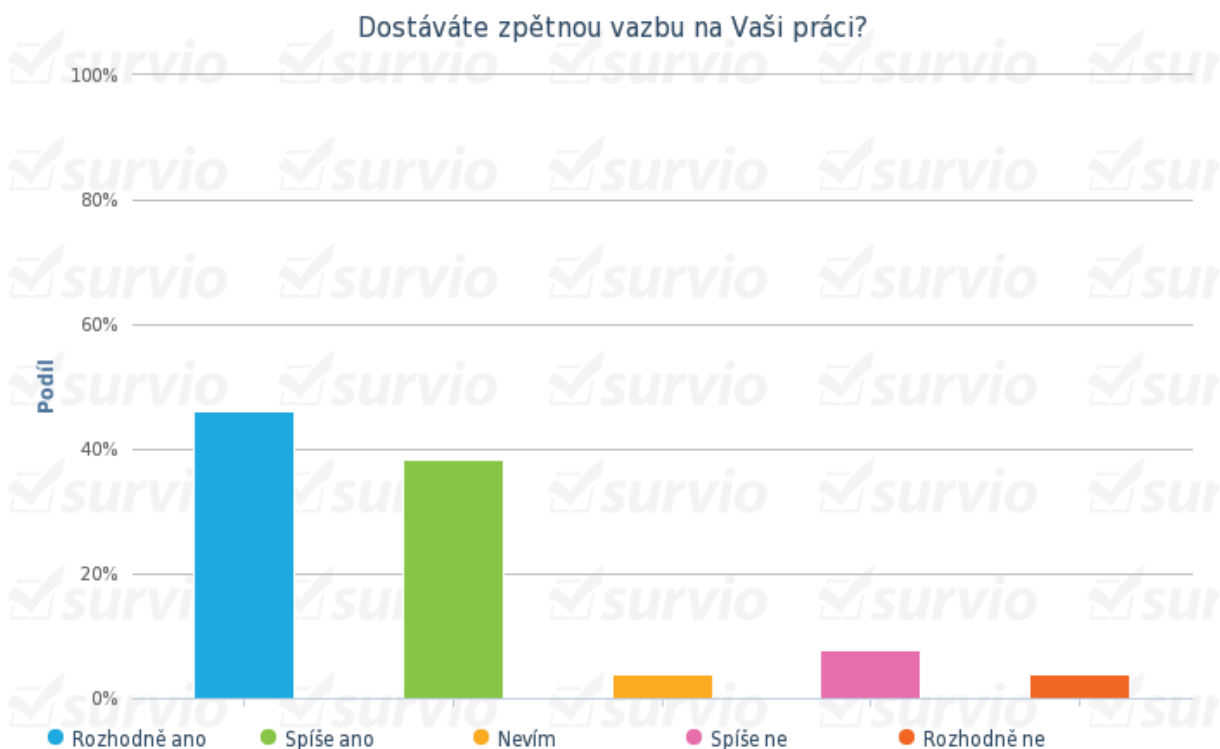
Položka č. 26) Je pro Vás péče ze strany organizace důležitá?



Možnosti odpovědí	Počet respondentů	Podíl
Rozhodně ano	7 z 26 osob	26,9 %
Spíše ano	9 z 26 osob	34,6 %
Nevím	6 z 26 osob	23,1 %
Spíše ne	3 z 26 osob	11,5 %
Rozhodně ne	1 z 26 osob	3,8 %

Pro 34,6 % respondentů je péče spíše důležitá. Rozhodně důležitá je pro 26,9 %. 23,1 % Neví, zda je pro ně péče od organizace důležitá či nikoliv. 11,5 % respondentů tvrdí, že pro ně spíše není důležité, zda je o ně pečováno. 3,8 % nepovažuje péči od organizace za důležitou.

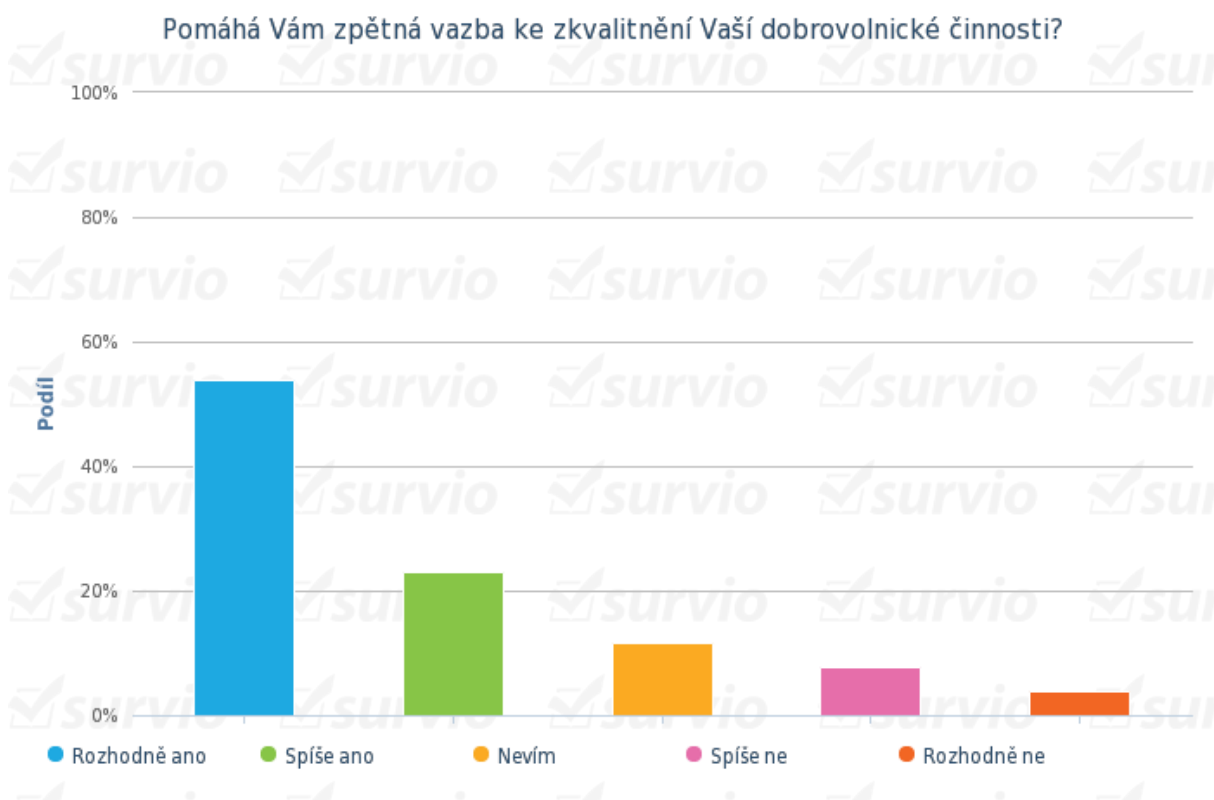
Položka č. 27) Dostáváte zpětnou vazbu na Vaši práci?



Možnosti odpovědí	Počet respondentů	Podíl
Rozhodně ano	12 z 26 osob	46,2 %
Spíše ano	10 z 26 osob	38,5 %
Nevím	1 z 26 osob	3,8 %
Spíše ne	2 z 26 osob	7,7 %
Rozhodně ne	1 z 26 osob	3,8 %

Zpětnou vazbu na svou činnost dostává 46,2 %. Dalších 38,5 % spíše souhlasí s tím, že s nimi někdo hovoří o tom, jak se jim v praxi daří. 7,7 % spíše nesouhlasí s tím, že by dostávali zpětnou vazbu. 3,8 % neví, zda zpětnou vazbu dostávají, stejné procento uvedlo, že zpětnou vazbu vůbec nemá.

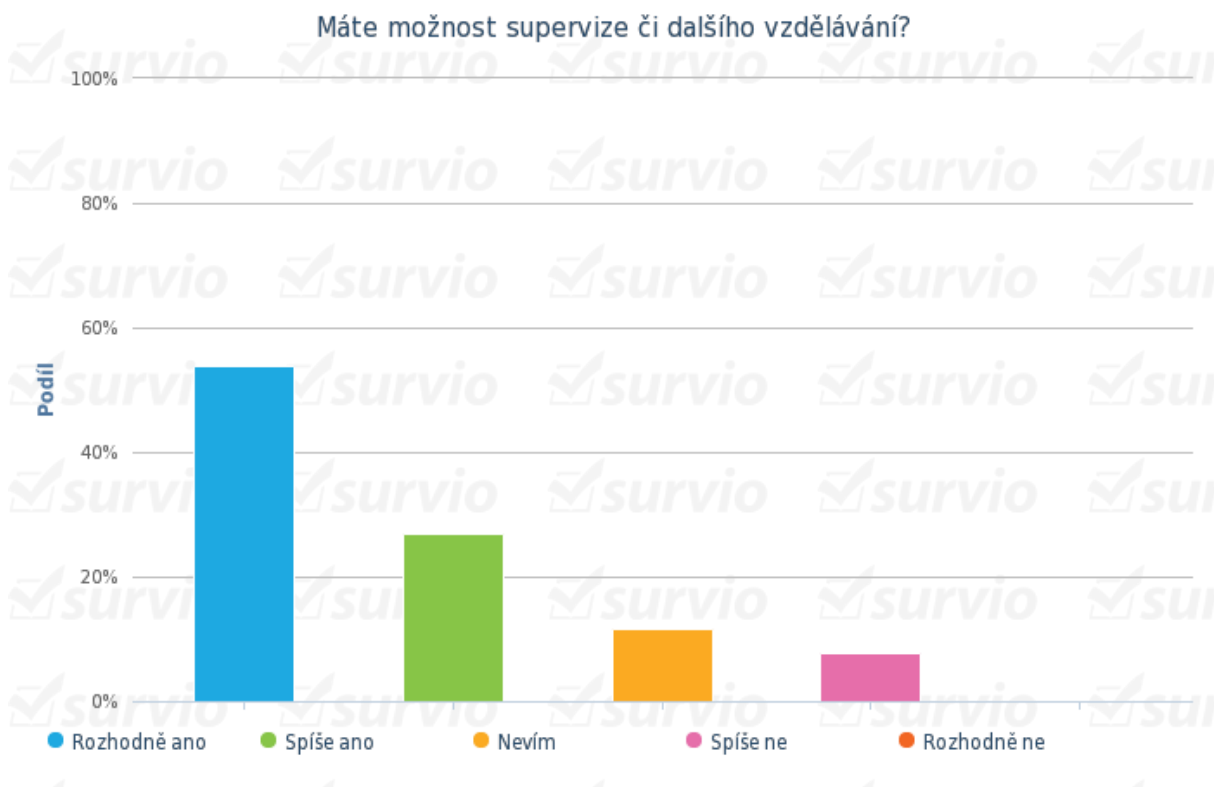
Položka č. 28) Pomáhá Vám zpětná vazba ke zkvalitnění Vaší dobrovolnické činnosti?



Možnosti odpovědí	Počet respondentů	Podíl
Rozhodně ano	14 z 26 osob	53,8 %
Spíše ano	6 z 26 osob	23,1 %
Nevím	3 z 26 osob	11,5 %
Spíše ne	2 z 26 osob	7,7 %
Rozhodně ne	1 z 26 osob	3,8 %

Přes polovinu respondentů (53,8 %) říká, že jim zpětná vazba pomáhá ke zlepšení jejich činnosti. 23,1 % spíše souhlasí, že je pro ně zpětná vazba přínosem. 11,5 % neví, zda jim zpětná vazba pomáhá. 7,7 % zpětná vazba spíše nepomáhá a 3,8 % nepomáhá vůbec. Odpovědi mají opět sestupnou tendenci. Více dobrovolníků pokládá zpětnou vazbu za důležitou.

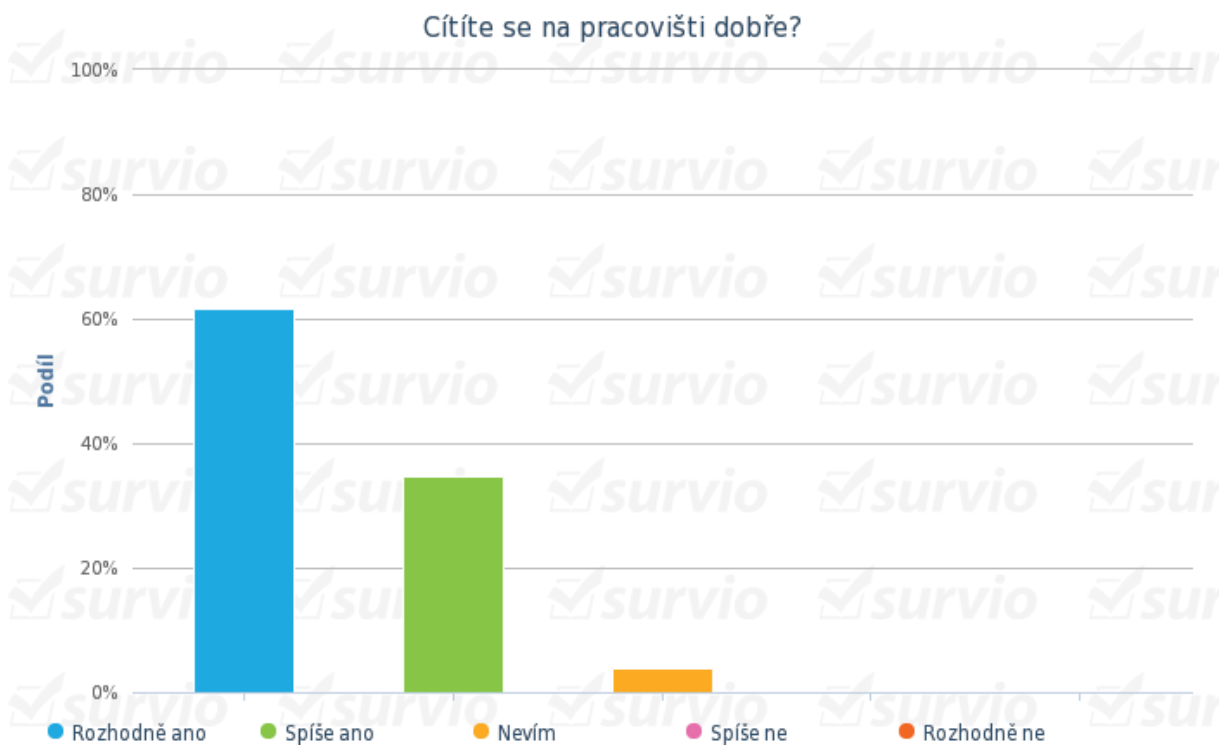
Položka č. 29) Máte možnost supervize či dalšího vzdělávání?



Možnosti odpovědí	Počet respondentů	Podíl
Rozhodně ano	14 z 26 osob	53,8 %
Spíše ano	7 z 26 osob	26,9 %
Nevím	3 z 26 osob	11,5 %
Spíše ne	2 z 26 osob	7,7 %
Rozhodně ne	0 z 26 osob	0 %

53,8 % respondentů má možnost využít supervize a dalších možností vzdělávání. 26,9 % spíše souhlasí s tím, že mají možnost využít dalšího vzdělávání. 11,5 % neví o této možnosti. 7,7 % spíše nemá možnost dalšího vzdělávání. Mezi dotazovanými nebyl nikdo, kdo by rozhodně neměl možnost docházet na pravidelnou supervizi či jiného vzdělávání.

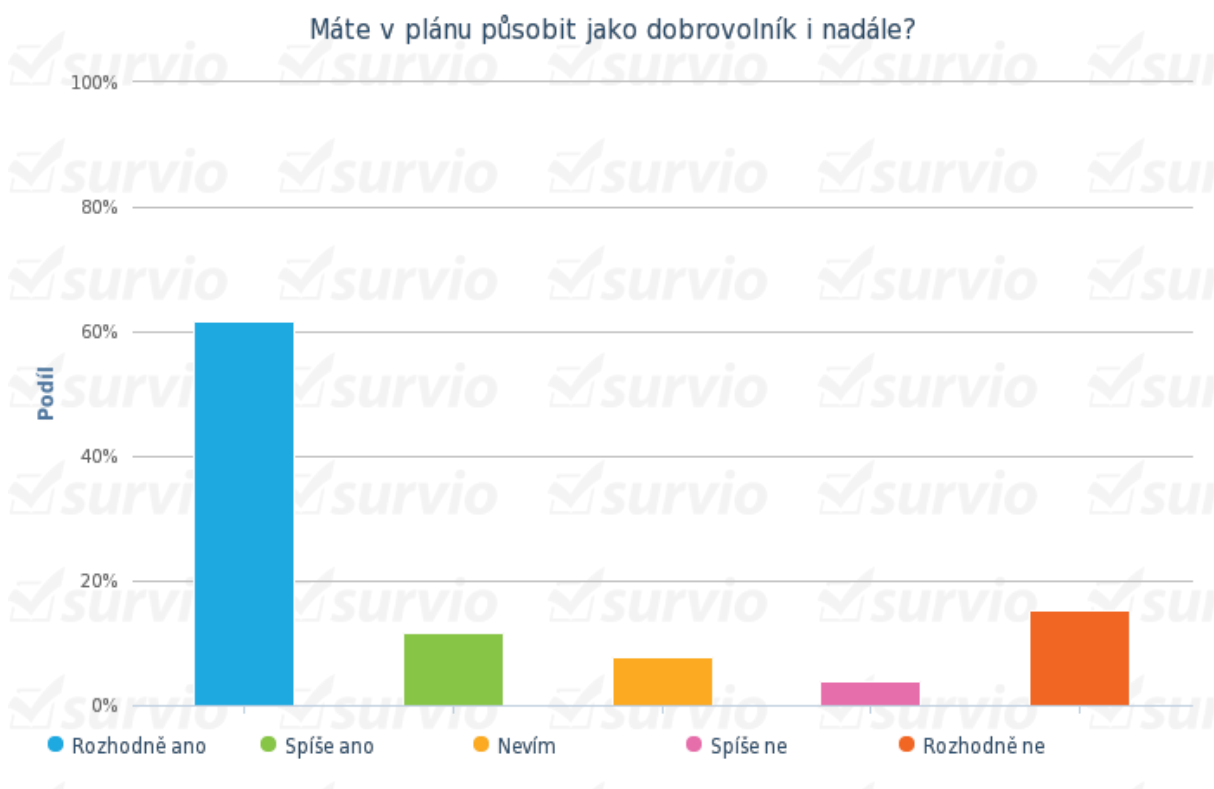
Položka č. 30) Cítíte se na pracovišti dobře?



Možnosti odpovědí	Počet respondentů	Podíl
Rozhodně ano	16 z 26 osob	61,5 %
Spíše ano	9 z 26 osob	34,6 %
Nevím	1 z 26 osob	3,8 %
Spíše ne	0 z 26 osob	0 %
Rozhodně ne	0 z 26 osob	0 %

61,5 % respondentů se na pracovišti cítí dobře. 34,6 % respondentů je na pracovišti spíše dobře. 3,8 % respondentů neví, jak by popsalo svůj pocit z pracoviště. Nikdo nevěděl, že by se na pracovišti dobře necítil, ani částečně.

Položka č. 31) Máte v plánu působit jako dobrovolník i nadále?



Možnosti odpovědí	Počet respondentů	Podíl
Rozhodně ano	16 z 26 osob	61,5 %
Spíše ano	3 z 26 osob	11,5 %
Nevím	2 z 26 osob	7,7 %
Spíše ne	1 z 26 osob	3,8 %
Rozhodně ne	4 z 26 osob	15,4 %

61,5 % respondentů hodlá v dobrovolnické činnosti rozhodně pokračovat, 11,5 % by rádo spíše také jako dobrovolník pokračovalo. 15,4 % už s dobrovolnictvím v budoucnu nepočítá. 7,7 % neví, jak by se rozhodlo. 3,8 % spíše pokračovat s dobrovolnickou činností nehodlá.

V této kapitole se pokusím porovnat vytyčené cíle s těmi stanovenými. Výsledky vyhodnotím deskriptivně. Popíši, co jsem zjistila. Pilotního dotazníkového šetření se zúčastnilo plánovaných 26 respondentů pracujících v různých oblastech dobrovolnictví v Pardubickém kraji. Pilotní dotazníkové šetření nebylo doplněno pouze dobrovolníky v oblasti Lidských práv, kteří se do výzkumu pravděpodobně z vlastní vůle nezapojili. Dalším důvodem neúčasti může být malé množství dobrovolníků v této oblasti. V dotazníku jsem kladla uzavřené a otevřené

otázky. Získaná fakta byla posléze popsána společně.

Z pilotního dotazníkového šetření vyplývá, že mezi dotazovanými respondenty bylo více žen než mužů. Pilotního dotazníkového šetření se zúčastnilo konkrétně sedmnáct žen a devět mužů. Zúčastnění respondenti byli nejčastěji ve věku mezi 25-40 lety. Dotazník vyplnila převaha respondentů se středoškolským vzděláním s maturitou. V polovině případů se tito respondenti věnují dobrovolnictví dlouhodobě po dobu 1-5 let převážně v sociální oblasti, zdravotní péči a vzdělávání. Nejvíce zúčastněných patřilo do organizací Amalthea, z. s., Šance pro Tebe, z. s. a Sboru dobrovolných hasičů.

Pro osmnáct respondentů bylo důležité, v jaké oblasti jejich pečující organizace působí. Dvacet respondentů bylo spokojeno s postupem organizace při jejich náboru do role dobrovolníka. Dobrovolnická činnost naplňuje dvacet jedna zúčastněných. Dvacet dva respondentů má v organizaci někoho, kdo je vede. Nejčastěji se jedná o koordinátora dobrovolníků. Při dobrovolnické činnosti jsou důležité vztahy s vedením, které vyhovují jednadvaceti respondentům. Osmnáct respondentů uznává vedení organizací jako profesionální. Dostatečné informace dostává jednadvacet respondentů. Dvacet dva respondentů může vyjádřit svůj názor k dobrovolnické činnosti. Z nich šestnáct ví, že se s jejich podněty a připomínkami dále pracuje. Dostatečné informace k náplni své činnosti dostává dvacet čtyři respondentů. Všichni jsou spokojeni se svou náplní práce. Jako podporu nejčastěji vnímají vzdělávání, kam patří i supervize. Dále pak uváděli, že jako podporu vnímají zpětnou vazbu na svou činnost, materiální vybavení, poděkování, pochvalu a konzultace.

Pro dvacet respondentů je důležitá podpora ze strany organizace. Odměnou je jim vzdělávání, poděkování, dobrý pocit, smysluplné trávení volného času a materiální dary. S těmito odměnami je dvacet respondentů spokojených. Ve většině případů respondentům jako odměna nic neschází, snad jen cestovné. Dobrovolnictví je naplňuje. Čtrnáct respondentů ví o výhodách plynoucích z jejich činnosti. Dvacet jedna respondentů je spokojeno s tím, jak je o ně v organizaci pečováno, ale pouze šestnáct z nich shledává péči organizace za důležitou. Dvacet dva respondentů dostává od vedení zpětnou vazbu, kterou jako zkvalitnění své práce považuje dvacet respondentů. Většině respondentů, konkrétně jedna dvaceti z nich, je nabídnuta možnost supervize. V organizaci se cítí dobře dvacet pět respondentů, což je velmi pozitivní výsledek vzhledem k počtu zúčastněných. V dobrovolnické činnosti chce i nadále pokračovat 19 respondentů dotazníku.

Nyní se dostávám k vyhodnocení výzkumných předpokladů, které jsem si pro účely pilotního dotazníkového šetření stanovila. Pro potvrzení či vyvrácení výzkumného předpokladu

budu odpovědi kladné škály, rozhodně ano a spíše ano sčítat, stejně jako odpovědi záporné škály, rozhodně ne spíše ne.

1 Dobrovolníci v Pardubickém kraji jsou převážně ženy.

Řešení: Výzkumný předpoklad můžeme považovat za potvrzený s přihlédnutím k položce č. 1. Tato položka se týkala pohlaví dobrovolníků v Pardubickém kraji. Výzkumného šetření se v poměru zúčastnilo sedmnáct žen a devět mužů.

2 Dobrovolníci se nejčastěji angažují v sociální oblasti.

Řešení: 16 dotazovaných respondentů odpovědělo, že se dobrovolnické činnosti věnuje v oblasti sociální, zdravotní a vzdělávací. Tuto výpověď potvrzuje položka č. 5. Osmnáct respondentů v položce č. 7 potvrdilo, že pro ně bylo důležité, v jaké oblasti dobrovolnickou činnost vykonávají. Výzkumný předpoklad byl potvrzen.

3 Dobrovolník je v organizaci odborně/ profesionálně veden někým zkušenějším.

Řešení: V položce č. 10 potvrdilo dvacet dva respondentů, že se mají v organizaci na koho obrátit, když potřebují. Dvanáct respondentů uvedlo v položce č. 11, že je vede koordinátor dobrovolníků. Ostatní uvedli jinou pozici. Všichni však odpověděli, že je někdo vede. S vedením souvisí i zpětná vazba, kterou dle položek č. 27 a č. 28 dostává dvacet dva respondentů. Tři další zpětnou vazbu nedostávají. Dvaceti respondentům zpětná vazba pomáhá ke zlepšení jejich činnosti. Třem je zpětná vazba téměř k ničemu. Dle položky č. 29 má dvacet jedna respondentů možnost účastnit se supervize. Výzkumný předpoklad se potvrdil.

4 Dobrovolník je vedením dostatečně informován o svých úkolech.

Řešení: V položkách č. 14, 17 a 20 odpovědělo dvacet lidí, že mají pocit, že jsou vedením dostatečně informováni. Dvacet čtyři respondentů dostává dostatečné informace k plnění úkolů vyplývajících z jejich role. Čtrnáct respondentů ví, jaké výhody vyplývají z jejich role. Výzkumný předpoklad lze pokládat za potvrzený.

5 Dobrovolník je s tímto vedením spíše spokojený než nespokojený.

Řešení: Položky č. 12, 13, 15, 16, 18 nám pomáhají odpovědět na otázku související se vztahem k vedení. Dvacet respondentů je spokojených s vedením v organizaci a dva nespokojení. Osmnáct respondentů také uvedlo, že se vedení chová profesionálně, dva uvedli, že se profesionálně nechová. Dvacet dva respondentů odpovědělo, že může vyjádřit svůj názor na

dobrovolnickou činností. Šestnáct respondentů uvedlo, že organizace pracuje s jejich podněty a připomínkami. Dvacet šest respondentů je se svou náplní práce spokojených. Z položek 25 a 26 vyplývá, že je dvacet jedna respondentů spokojených s tím, jak o ně organizace pečuje. Pouze tři respondenti s péčí spokojeni nejsou. Pro šestnáct respondentů je péče od organizace důležitá, zatímco pro čtyři nikoliv. Položka č. 30 ukazuje, že se dvacet pět respondentů cítí v organizaci dobře. Devatenáct respondentů plánuje pokračovat v dobrovolnické činnosti i nadále, jak dokládá položka č. 31. Většina respondentů je spíše spokojená s vedením, čímž se potvrzuje výzkumný předpoklad č. 5.

6 Pro dobrovolníka je podpora ze strany organizace důležitá.

Řešení: Dvacet respondentů v položce č. 20 uvedlo, že je pro ně podpora ze strany organizace důležitá. V položce č. 21 uvedli, že jsou nejčastěji odměňováni formou vzdělávání, poděkováním, smysluplným trávením volného času a malými dárky. Pokud by respondenti měli doplnit, co jim v organizaci chybí, přivítali by cestovné. Výzkumný předpoklad se potvrdil.

K dosažení výzkumného cíle jsem si stanovila několik otázek. První otázka zněla: „*Je zajištěno vedení dobrovolníků v organizacích v Pardubickém kraji?*“ Zajímalo mě, zda jsou dobrovolníci odborně vedení organizací. Z mého pilotního dotazníkového šetření vyplynulo, že dvacet dva respondentů má v organizaci svého vedoucího. Nejčastěji koordinátora dobrovolníků, který se jim věnuje. Z výzkumného šetření vyplývá, že je většina zúčastněných respondentů v organizacích Pardubického kraje profesionálně vedena někým zkušenějším.

Druhá výzkumná otázka byla: „*Odpovídá toto vedení představě dobrovolníka?*“ Zajímalo mě, zda vedení naplňuje potřeby a představy dobrovolníků. Zda jsou dobrovolníci s vedením spokojeni. Při dobrovolnické činnosti jsou důležité vztahy s vedením, které vyhovují jednadvaceti respondentům. Osmnáct respondentů uznává vedení organizací jako profesionální. Všichni jsou spokojeni se svou náplní práce. Jako podporu respondenti nejčastěji vnímají vzdělávání, kam patří i supervize. Odměnou jim je hlavně vzdělávání, poděkování a dobrý pocit z vykonané činnosti. S tím, jak jsou odměněni je dvacet respondentů spokojených. Dobrovolnictví je naplňuje a baví. V organizaci se cítí dobře dvacet pět respondentů. Dle výsledků dotazníku odpovídá vedení představě většiny zúčastněných respondentů.

Třetí výzkumná otázka zněla: „*Jak by se dal zlepšit přístup vedení k dobrovolníkům?*“ Zajímá mě, co by se mělo změnit, aby fluktuace dobrovolníků nebyla tak vysoká. Ve většině případů respondentům jako odměna nic neschází, snad jen cestovné. Čtrnáct respondentů ví o výhodách plynoucích z jejich činnosti, což znamená, že zbytek respondentů o těchto výhodách neví. Případným zlepšením by pravděpodobně mohlo být více informací o výhodách

plynoucích z dobrovolnictví pro dobrovolníky.

Všechny výzkumné předpoklady, které jsem si stanovila, byly potvrzeny. Pilotního dotazníkového šetření se zúčastnilo 26 respondentů, z tohoto důvodu nemusí odpovídat charakteristikám všech dobrovolníků působícím v Pardubickém kraji.

6 Diskuze

Cílem výzkumného šetření bylo získat odpovědi na výše zformulované výzkumné předpoklady a otázky. Nyní je třeba vyjádřit, zda jsou tyto výsledné informace v souladu s naším očekáváním či nikoliv. V části diskuze se znovu vracíme zpět k teorii. Měli bychom porovnat, jak dobře naše zjištění doplňují teoretický kontext zkoumané problematiky a zda ji nějakým způsobem limitují (Ferjenčík, 2000, s. 146).

Výzkum může být ovlivněn tím, jak ho daný výzkumník uchopí a jak respondent pravdivě či úplně odpovídá na položené otázky. Vlastní výzkum proto z hlediska počtu zúčastněných respondentů není zcela objektivní. Nenárokuje si všeobecnou platnost. V této části práce bych ráda shrnula výsledky, které z výzkumu vyplývají a porovnála je s teoretickou částí práce. Pokusila jsem se navrhnout způsob zjišťování spokojenosti dobrovolníků s vedením v organizaci v Pardubickém kraji.

Diplomová práce zkoumala problematiku spokojenosti dobrovolníků s vedením v organizaci na území Pardubického kraje. Cílem mojí práce bylo nejen zjištění spokojenosti dobrovolníků, ale zároveň hledání způsobů, jak dobrovolníky v dobrovolnické činnosti podpořit a udržet. Pro komplexní zmapování problému byla použita v empirické části strategie triangulace.

První využitou metodou byla metoda zakotvené teorie, kterou byl analyzován polostrukturovaný rozhovor. Rozhovor obsahoval 26 otázek. Zúčastnilo se ho 5 respondentů, kteří mají nebo měli zkušenost s dobrovolnickou činností v Pardubickém kraji. Konkrétně se jednalo o dobrovolníky z Šance pro Tebe, z. s., Sboru dobrovolných hasičů Seč, Nízko-
prahového zařízení pro děti a mládež v Letohradě a z neziskové organizace Amalthea, z. s. Pro rozhovor byly stanoveny dva dílčí cíle. Snažila jsem se zjistit, co dobrovolníky podporuje v jejich činnosti a co by naopak bylo dobré zlepšit. Z výsledků rozhovoru vyplynulo, že se dobrovolníci na koordinátora obrací hlavně kvůli informacím, které jsou důležité pro jejich činnost. Vyhledávají ho v situacích, kdy si neví rady a potřebují pomoc někoho se zkušenostmi. Pro dobrovolníky je dostatečnou odměnou poděkování, pochvala, možnost vzdělávání a drobné materiální dary.

U druhého dílčího cíle dobrovolníci uvedli, že jsou pro ně překážkou složité úkoly, nečekané situace, neadekvátní odměňování, negativní chování vedení a pracovníků organizace, nedostatek času, ale i bariéry v pozitivním slova smyslu. Do „pozitivních“ bariér můžeme zařadit založení rodiny či získání práce. Bariéry souvisí s některými nedostatky organizací při práci s dobrovolníky.

Koordinátor dobrovolníků pracuje s riziky, která by dobrovolníkům mohla hrozit a ochranou proti nim. Patří sem například pojištění a odborné vedení koordinátorem. Organizace zároveň kontrolují činnost dobrovolníků pomocí různých vzdělávání, například supervizí. Cílem supervize je zpětná vazba, řešení problémů a rušení bariér, motivace, posilování vztahů mezi dobrovolníky navzájem, podpora efektivity práce dobrovolníka, osobní růst pomocí vzdělávání a kontrola. (Matoušek, 2013, s. 61).

Druhou použitou metodou byla analýza dokumentace. V práci byl posuzován Manuál dobrovolnické agentury Šance pro Tebe, z. s. Manuál byl celkově velmi přehledně a srozumitelně zpracovaný. Jedinou nevýhodou manuálu byl chybějící systém odměňování dobrovolníků. V manuálu byla pouze poznámka o odměňování, která však nebyla nijak rozpracována. Ve spojitosti s tématem práce šlo o zásadní článek zkoumaného materiálu. Na základě provedené analýzy jsem doporučila manuál doplnit o kapitolu odměňování dobrovolníků za jejich činnost. Konkrétně formy a druhy odměn, které mohou dobrovolníci od organizace za svou pomoc očekávat a nejsou nijak zvlášť náročné na finance.

Na základě analýzy dokumentace a metody zakotvené teorie, která byla využita k analýze rozhovorů, byly získány předpoklady, které jsem zpracovala do pilotního dotazníkového šetření do 31 položek. Tento výzkumný nástroj jsem předložila v pilotním výzkumném šetření 26 lidem. Byly zjištěny určité aspekty práce s dobrovolníky, které ovlivňují jejich spokojenost a které by bylo třeba rozvíjet, aby se snížila fluktuace dobrovolníků v organizacích Pardubického kraje. Dobrovolnictví se stává stále aktuálnější problematikou v oblasti motivace a udržení spokojenosti dobrovolníků. Oba tyto pojmy souvisí s fluktuací pracovníků v organizacích, proto se práce na toto téma zaměřila. Odpovědi pilotního výzkumného šetření byly znázorněny pomocí grafů a tabulek a doplněny o komentář.

Ke zjištění výzkumného cíle jsem si stanovila několik otázek. První otázka zněla: „*Je zajištěno vedení dobrovolníků v organizacích v Pardubickém kraji?*“ Zajímalo mě, zda jsou dobrovolníci odborně vedení organizací. Z výzkumného šetření vyplynulo, že je většina zúčastněných dobrovolníků v organizacích Pardubického kraje profesionálně vedena někým zkušenějším, často koordinátorem dobrovolníků. Dobrovolník, který není odborně veden, ztrácí svou vytrvalost a rezignuje na výkon dobrovolnické činnosti (Křivohlavý, 2004, s. 33).

Druhá výzkumná otázka byla: „*Odpovídá toto vedení představě dobrovolníka?*“ Zajímalo mě, zda vedení naplňuje potřeby a představy dobrovolníků. Zda jsou dobrovolníci s vedením spokojeni. Dle výsledků dotazníku odpovídalo vedení představě většiny zúčastněných dobrovolníků. Třetí výzkumná otázka zněla: „*Jak by se dal zlepšit přístup vedení k dobrovolníkům?*“ Zajímá mě, co by se mělo změnit, aby fluktuace dobrovolníků nebyla tak

vysoká. Případným zlepšením by pravděpodobně mohlo být více informací o výhodách plynoucích z dobrovolnictví pro dobrovolníky.

Koordinátor by měl vědět, co chce dobrovolníkům předat, čeho s ním chce dosáhnout, co mu chce svěřit a čím jej chce odměnit nebo motivovat. Měl by mu svůj záměr vhodně vysvětlit a dbát také na dobrovolnickovy potřeby, schopnosti, dovednosti a zájmy. (Brumovská, Málková, 2010, s. 74).

Dotazníky byly rozeslány do všech dobrovolnických agentur, a navíc i do všech sociálních služeb dle registru poskytovatelů sociálních služeb. Stejně tak bylo osloveno pět respondentů rozhovoru.

Z výzkumného šetření vyplývá, že zúčastnění dobrovolníci jsou s vedením v organizacích v Pardubickém kraji ve většině případů spokojeni. Nejčastěji jsou vedeni koordinátorem dobrovolníků. Dobrovolníci si své vedoucí organizace spíše chválili za to, jak k nim přistupují. Dobrovolníkům ale přesto scházeli některé potřebné informace. Tyto informace se týkaly převážně systému odměn a výhod plynoucích z role dobrovolníka.

Závěr

Ve své diplomové práci jsem se zaměřila na spokojenost dobrovolníků s vedením v organizacích v Pardubickém kraji. Mým cílem bylo zjistit, jak toto vedení v organizacích v Pardubickém kraji ovlivňuje spokojenost dobrovolníků.

Dobrovolnictví provází lidskou společností už od nepaměti. V současné společnosti je dobrovolnictví organizovanou činností, stále se však objevují problémová místa, která je třeba řešit. Dobrovolníci vypomáhají v různých oblastech lidského života, kde se setkávají se situacemi, které pro ně mohou být nové. V takových situacích potřebují někoho, na koho by se mohli obrátit, když si sami neví rady. Nadřízený, který má dobrovolníky na starost by měl být zkušený v tom, co dělá. Často je tato pozice nazývána koordinátor dobrovolníků. Organizace se při výkonu dobrovolnické činnosti potýkají s vysokou fluktuací dobrovolníků, kdy se stále více jako potřebné jeví právě vedení dobrovolníků. Mou snahou bylo zjistit aktuální spokojenost dobrovolníků v organizacích v Pardubickém kraji a následně vytvoření návrhu možných doporučení ke zlepšení spolupráce s nimi.

Diplomová práce je rozdělena na část teoretickou a empirickou. V teoretické části práce jsem nejprve definovala pojem dobrovolnictví. Popsala jsem, jak by měl vypadat výběr a výcvik dobrovolníků. Upozornila jsem na to, že je důležité, aby dobrovolníci znali svá práva a povinnosti a uvědomovali si, co je podporuje a brzdí v jejich činnosti. Krátce jsem pohovořila také o oblastech dobrovolnické činnosti. Druhá kapitola byla věnována spokojenosti, kterou jsem zde definovala jako objekt zkoumání u dobrovolníků. Poslední kapitola teoretické práce pojednávala o mentoringu, roli koordinátora, o jeho kompetencích, dovednostech a stylu vedení, který v praxi aplikuje.

V empirické části jsem pomocí triangulace, která se snaží nahlédnout na problém z více úhlů pohledu za pomoci kombinování kvalitativních a kvantitativních metod zjišťovala taktéž spokojenost dobrovolníků s vedením v organizacích v Pardubickém kraji. V práci jsem využila metodu zakotvené teorie k analýze rozhovorů, analýzu dokumentace dobrovolnické agentury Šance pro Tebe z. s. Z jejich výsledků bylo zpracováno pilotní dotazníkové šetření. Kapitoly empirické části popisovaly cíl výzkumného šetření, výzkumné předpoklady a otázky, volbu výzkumných metod, výzkumný soubor a vlastní výzkumné šetření. Výsledky výzkumného šetření byly zpracovány a vyhodnoceny v diskuzi.

Z výzkumného šetření vyplynulo, že zúčastnění dobrovolníci jsou s vedením v organizacích v Pardubickém kraji ve většině případů spokojeni. Nejčastěji je vede koordinátor dobrovolníků. Po propojení výsledků všech tří technik využitých v praktické části bylo zjištěno,

že si dobrovolníci své vedení v organizacích spíše chválili za to, jak k nim přistupuje. Dobrovolníkům ale přesto chyběly některé potřebné informace, které se týkaly převážně systému odměn a výhod plynoucích z role dobrovolníka. Koordinátor je pro dobrovolníky zkušeným rádcem, jehož přístup se promítá i v přístupu dobrovolníků k jejich činnosti, měl by předávat své zkušenosti. Z toho důvodu bych doporučila do práce s dobrovolníky zapojit ucelenější systém předávání informací dobrovolníkům. S tím souvisí i vypracování systému odměňování a výhod plynoucích pro dobrovolníky z dobrovolnické činnosti. I když nemůžeme spokojenost dobrovolníků generalizovat, výsledky výzkumu nám ukazují, na čem je třeba v praxi vedení dobrovolníků ještě pracovat.

Seznam literatury

Literatura

BERANOVÁ, Diana. *Motivace dobrovolníků vykonávajících canisterapii*. Č. Bud., 2013. bakalářská práce (Bc.). JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH. Zdravotně sociální fakulta

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

FERJENČÍK, Ján. *Úvod do metodologie psychologického výzkumu: jak zkoumat lidskou duši*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-367-6.

HENDL, Jan a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, 407 s. ISBN 80-736-7040-2.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál, 2008. 407 s. ISBN 978-80-7367-485-4.

CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007. 265 s. Pedagogika. ISBN 978-80-2471369-4.

JOHNSON, Robert A. a Jerry M. RUHL. *Knihy o spokojenosti: o cestách k nalezení vnitřní pohody a radosti*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-380-3.

KOCIANOVÁ, Renata, 2010. *Personální činnosti a metody personální práce*. Praha: Grada Publishing, a.s. ISBN 978-80-247-2497-3.

KOLLÁRIK, Teodor; SOLLÁROVÁ, Eva, 2004. *Metódy sociálnopsychologickej praxe*. Bratislava: Ikar. ISBN 80-551-0765-3.

KOUBEK, Josef, 2011. *Personální práce v malých a středních firmách*. 4. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s. ISBN 978-80-247-3823-9.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Pozitivní psychologie*. Praha: Portál, 2004. Psychologie (Portál). ISBN 80-7178-835-x.

KUBÁTOVÁ, Sláva. *Vedení lidí a strategie v nejistých dobách*. Praha: Management Press, 2012. Action Learning – praktický management. ISBN 978-80-7261-257-4.

LAUFER, Hartmut. *99 tipů pro úspěšné vedení lidí*. Praha: Grada, 2008. Management (Grada). ISBN 978-80-247-2445-4.

MARKOVÁ, Alena, Veronika NĚMCOVÁ a Kateřina CHOCHOLOVÁ. *Manuál dobrovolnické agentury Šance pro Tebe, z. s. Dobrovolnictví v rodinách a NZDM*. Chrudim, 2016.

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

NAKONEČNÝ, Milan. *Motivace lidského chování*. Praha: Academia, 1996. ISBN 80-200-0592-7.

PAUKNEROVÁ, Daniela aj., 2006. *Psychologie pro ekonomy a manažery*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s. ISBN 80-247-1706-9.

PETROVÁ KAFKOVÁ, Marcela. *Šedivějící hodnoty?: aktivita jako dominantní způsob stárnutí*. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií, 2013. ISBN 978-80-210-6310-5.

PLAMÍNEK, Jiří. *Vedení lidí, týmů a firem: praktický atlas managementu*. 4., zcela přeprac. vyd. Praha: Grada, 2011. Management (Grada). ISBN 978-80-247-3664-8.

POTTEROVÁ, Beverly A. *Jak se bránit pracovnímu vyčerpání: "pracovní vyhoření" - příčiny a východiska*. Olomouc: Votobia, 1997. ISBN 80-7198-211-3.

STRAUSS, Anselm L. a CORBIN, Juliet. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Vyd. 1. Boskovice: Albert, 1999. 196 s. Scan; sv. 2. ISBN 80-85834-60-X.

ŠIMKOVÁ, Svatava, *Dobrovolníci mění svět: sborník příkladů dobré praxe: Evropský rok dobrovolnictví*. [Praha]: Národní institut dětí a mládeže MŠMT, 2011. 119 s. ISBN 978-80-87449-15-8.

ŠTIKAR, Jiří aj. , 2003. *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum. ISBN 80-246-

0448-5.

TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-717-8514-8.

VÍT, Petr. *Praktický právní průvodce pro neziskové organizace*. Praha: Grada, 2015. Manažer. ISBN 978-80-247-5477-2.

Elektronické zdroje

ADRA [on-line]. Adra, © 2014, [cit.2016-12-26], Dostupné z

<http://www.adra.cz/dobrovolnictvi/praha/dobrovolnictvi>

Dobrovolnictví: Dobrovolnická agentura organizace Šance pro Tebe [online]. Chrudim, 2013 [cit. 2017-04-15]. Dostupné z: <http://www.sance.chrudim.cz/dobrovolnictvi-357/>

HAMPLOVÁ, Dana, 2004. *Životní spokojenost: rodina, práce a další faktory* [online].

Praha: Sociologický ústav Akademie věd České republiky [cit. 2017-02-11]. ISBN 80-

7330-063-X. Dostupné z: <http://studie.soc.cas.cz/upl/texty/files/>

209_1hamp130%20pro%20tisk.pdf

HESTIA. *Management dobrovolnictví*. Dobrovolník.cz [online]. 2001 [cit. 2017-01-20].

Dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/management-dobrovolnictvi/>

HNÍZDOVÁ, Lucie. *Motivace k dobrovolnictví v programu sekundární prevence* [online].

Praha, 2013 [cit. 2017-01-20]. Dostupné z:

<http://www.dobrovolnik.cz/res/data/030/003493.pdf>. Diplomová práce. Univerzita Karlova v

Praze. Vedoucí práce PhDr. Hana Krykorková, CSc.

KOUBOVÁ, Šárka. *Výcvik dobrovolníků*. [online]. s. 25 [cit. 2016-12-26]. Dostupné z:

http://www.petp.cz/dokumenty/vycvik_dobrovolniku.pdf

SMRČKOVÁ, Květa. *Motivace dobrovolníků v zooterapii* [online]. Zlín, 2010 [cit. 2016-11-25]. Dostupné z:

[http://dspace.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/14050/smr%c4%8dkov%c3%a1_2010_dp.pdf?](http://dspace.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/14050/smr%c4%8dkov%c3%a1_2010_dp.pdf?sequence=1)

sequence=1. Diplomová práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně.

VERNEROVÁ, Barbora. *Analýza potřebnosti dobrovolníků ve zdravotně sociální oblasti* [online]. 2010 [cit. 2016-12-03]. Dostupné z:

http://www.dcul.cz/pdf/Teplicko_Analyza_potrebnosti_dobrovolniku_ZS_oblasti.pdf.

Seznam příloh

Příloha číslo 1: Vzor pilotního dotazníkového šetření

Příloha číslo 2: Vzor rozhovoru

Příloha číslo 1: Vzor pilotního dotazníkového šetření

Milý dobrovolníku,

v roce 2017 dokončuji navazující magisterské studium v oboru Pedagogika-sociální práce na Univerzitě Palackého v Olomouci. Píši diplomovou práci na téma Spokojenost dobrovolníků s vedením v organizaci. Na toto téma jsem se zaměřila z důvodu vysoké fluktuace dobrovolníků působících v různých oblastech. Mou snahou je zjistit aktuální spokojenost dobrovolníků v organizacích v Pardubickém kraji a vytvoření návrhu možných zlepšení práce s dobrovolníky. Ráda bych Vás proto poprosila o vyplnění krátkého dotazníku. Dotazník je zcela anonymní, proto prosím vyplňujte informace podle pravdy, aby nebyly výsledky zkreslené. Mnohokrát děkuji za ochotu zapojit se do mého dotazníkového šetření. Věřím, že výsledky výzkumu získané díky Vám respondentům, pomohou ke zkvalitnění práce s dobrovolníky a tím i ke snížení fluktuace v této oblasti.

S přáním příjemného dne,

Klára Saláková

1) Jaké je Vaše pohlaví?

Žena

Muž

2) Kolik je Vám let?

15-18 let

18-25 let

25-40 let

40-> let

3) Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Základní

Střední s výučním listem

Střední s maturitou

VOŠ

VŠ bakalářské

VŠ magisterské

VŠ doktorantské

Kurzy a jiné

- 4) Jak dlouho už jste dobrovolníkem?
- Méně než 1 rok
 - 1-5 let
 - Více jak 5 let
- 5) V jaké oblasti dobrovolnictví se angažujete?
- Sociální oblast, zdravotní péče, vzdělávání
 - Ekologie/ochrana přírody
 - Ochrana lidských práv
 - Kultura
 - Jednorázové akce různých organizací
- 6) Jaký je název a sídlo organizace, kde jste dobrovolníkem?
- 7) Bylo pro Vás rozhodující, v jakém oboru se organizace angažuje?
- Rozhodně ano
 - Spíše ano
 - Nevím
 - Spíše ne
 - Rozhodně ne
- 8) Líbilo se Vám, jak se postupovalo při Vašem náboru do role dobrovolníka v organizaci?
- Rozhodně ano
 - Spíše ano
 - Nevím
 - Spíše ne
 - Rozhodně ne
- 9) Naplňuje Vás dobrovolnická činnost v této organizaci?
- Rozhodně ano
 - Spíše ano
 - Nevím
 - Spíše ne
 - Rozhodně ne
- 10) Máte v organizaci někoho, na koho se můžete obrátit, když si nevíte rady?
- Rozhodně ano
 - Spíše ano
 - Nevím
 - Spíše ne

- Rozhodně ne
- 11) Na jaké pozici působí osoba, která Vás má na starost?
- 12) Vyhovuje Vám vztah s vedením v dané organizaci?
- Rozhodně ano
- Spíše ano
- Nevím
- Spíše ne
- Rozhodně ne
- 13) Zdá se Vám, že se vedení chová profesionálně?
- Rozhodně ano
- Spíše ano
- Nevím
- Spíše ne
- Rozhodně ne
- 14) Informuje Vás vedení dostatečně?
- Rozhodně ano
- Spíše ano
- Nevím
- Spíše ne
- Rozhodně ne
- 15) Máte možnost vyjádřit svůj názor?
- Rozhodně ano
- Spíše ano
- Nevím
- Spíše ne
- Rozhodně ne
- 16) Pracuje organizace dále s Vašimi podněty a připomínkami?
- Rozhodně ano
- Spíše ano
- Nevím
- Spíše ne
- Rozhodně ne
- 17) Jsou Vám poskytnuty dostatečné informace k plnění úkolů vyplývajících z role dobrovolníka?

Rozhodně ano

Spíše ano

Nevím

Spíše ne

Rozhodně ne

18) Jste se svou náplní práce spokojen/á?

Rozhodně ano

Spíše ano

Nevím

Spíše ne

Rozhodně ne

19) Jak jste při výkonu dobrovolnické činnosti ze strany organizace podporován/a?

20) Je pro Vás podpora ze strany organizace důležitá?

Rozhodně ano

Spíše ano

Nevím

Spíše ne

Rozhodně ne

21) Jak jste za dobrovolnickou činnost odměňován/a?

22) Jste s odměnami od organizace spokojen/á?

Rozhodně ano

Spíše ano

Nevím

Spíše ne

Rozhodně ne

23) Víte o něčem, co Vám osobně jako odměna v organizaci chybí?

24) Jste informován/a o tom, jaké výhody vyplývající z Vaší role v organizace můžete využívat?

Rozhodně ano

Spíše ano

Nevím

Spíše ne

Rozhodně ne

25) Myslíte si, že o Vás organizace pečuje dobře? (benefity, akce)

Rozhodně ano

Spíše ano

Nevím

Spíše ne

Rozhodně ne

26) Je pro Vás péče ze strany organizace důležitá?

Rozhodně ano

Spíše ano

Nevím

Spíše ne

Rozhodně ne

27) Dostáváte zpětnou vazbu na Vaši práci?

Rozhodně ano

Spíše ano

Nevím

Spíše ne

Rozhodně ne

28) Pomáhá Vám zpětná vazba ke zkvalitnění Vaší dobrovolnické činnosti?

Rozhodně ano

Spíše ano

Nevím

Spíše ne

Rozhodně ne

29) Máte možnost supervize či dalšího vzdělávání?

Rozhodně ano

Spíše ano

Nevím

Spíše ne

Rozhodně ne

30) Cítíte se na pracovišti dobře?

Rozhodně ano

Spíše ano

Nevím

Spíše ne

Rozhodně ne

31) Máte v plánu působit jako dobrovolník i nadále?

Rozhodně ano

Spíše ano

Nevím

Spíše ne

Rozhodně ne

Příloha číslo 2: Vzor rozhovoru

- 1) Jste muž nebo žena?
- 2) Kolik je Vám let?
- 3) Co pro Vás znamená dobrovolnictví?
- 4) V jakém městě vykonáváte dobrovolnickou činnost?
- 5) Jak dlouho působíte jako dobrovolník?
- 6) Vykonáváte dobrovolnickou činnost při práci či studiu?
- 7) Mělo dobrovolnictví vliv na Vaš profesní život?
- 8) V jakém místě, organizaci a oboru jako dobrovolník pracujete?
- 9) Čím Vás oslovila činnost organizace, kde v současné době dobrovolnictví vykonáváte?
- 10) Je v organizaci někdo, kdo koordinuje Vaši činnost?
- 11) Jak byste popsal/a Vaši spolupráci s tímto člověkem?
- 12) S čím se na něho nejčastěji obracíte?
- 13) Jak často jste s Vaším koordinátorem/nadřízeným v kontaktu?
- 14) Jak Vás ovlivňují úkoly, které vám jsou zadávány?
- 15) Jak vycházíte s ostatními dobrovolníky?
- 16) Jak Vás podporuje organizace, kde děláte dobrovolníka?
- 17) Jak jste za Vaši práci odměněn/a?
- 18) Mohl/a byste říci, co Vám jako dobrovolníkovi ve Vašem vedení chybí?
- 19) Jak by podle Vás měla vypadat spolupráce s koordinátorem/nadřízeným?

- 20) Vnímáte nějaký rozdíl mezi Vaším očekáváním a reálným výkonem činnosti dobrovolníka?
- 21) Co Vám dobrovolnictví přináší?
- 22) Stalo se Vám v dobrovolnické praxi něco, co jste nečekal/a?
- 23) Jste spokojen/á s tím, jak jste jako dobrovolník organizací veden?
- 24) Uvažoval/a jste někdy o tom, že s dobrovolnictvím skončíte? Pokud ano, z jakého důvodu?
- 25) Co by se mělo změnit, abyste nepřemýšlel/a o tom, že s dobrovolnictvím skončíte?
- 26) Chtěl/a byste ještě něco dodat?