Univerzita Hradec Králové
Pedagogická fakulta
Ústav sociálních studií

# Úloha dobrovolnictví v neziskovém sektoru

Bakalářská práce

Autor: Lenka Opitzová
Studijní program: B7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor: Sociální komunikace v neziskovém sektoru
Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Kateřina Krupková
Oponent práce: Mgr. Eva Janouchová

Hradec Králové 2024

Univerzita Hradec Králové
Pedagogická fakulta

# Zadání bakalářské práce

| | |
|---|---|
| **Autor:** | **Lenka Opitzová** |
| Studium: | P21K0218 |
| Studijní program: | B7507 Specializace v pedagogice |
| Studijní obor: | Sociální komunikace v neziskovém sektoru |
| **Název bakalářské práce:** | **Úloha dobrovolnictví v neziskovém sektoru** |
| Název bakalářské práce AJ: | The role of volunteering in the non-profit sector |

**Cíl, metody, literatura, předpoklady:**

Bakalářská práce se věnuje charitativní práci a úloze dobrovolnictví v rámci její činnosti. Teoretická část se zabývá neziskovým sektorem, sociální prací, charitativní činností, dobrovolnictvím a sociálními službami nabízenými Diecézní charitou Hradec Králové. Empirická část bakalářské práce zjišťuje formou kvalitativního šetření význam dobrovolnictví pro chod sociálních služeb z pohledu zaměstnanců Charity. Cílovou skupinou této práce jsou zaměstnanci Charity a demonstrován je zde jejich osobní pohled na dobrovolnictví.


GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3379-1.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-485-4.

KRECHOVSKÁ, Michaela, Pavlína HEJDUKOVÁ a Dita HOMMEROVÁ. *Řízení neziskových organizací: klíčové oblasti pro jejich udržitelnost*. Praha: Grada Publishing, 2018. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-3075-2.

MÁTEL, Andrej. *Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada Publishing, 2019. ISBN 978-80-271-2220-2.

MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-x.

OPATRNÝ, Michal a Markus LEHNER. *Teorie a praxe charitativní práce: uvedení do problematiky : praktická reflexe a aplikace*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Teologická fakulta, 2010. ISBN 978-80-7394-214-4.


| | |
|---|---|
| Zadávající pracoviště: | Ústav sociálních studií,<br>Pedagogická fakulta |
| Vedoucí práce: | Mgr. et Mgr. Kateřina Krupková |
| Oponent: | Mgr. Eva Janouchová |
| Datum zadání závěrečné práce: | 28.2.2023 |

**PROHLÁŠENÍ**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala pod vedením vedoucí práce Mgr. et. Mgr. Kateřiny Krupkové samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne 20. 4. 2024

Lenka Opitzová

**PODĚKOVÁNÍ**

Ráda bych poděkovala vedoucí bakalářské práce paní Mgr. et Mgr. Kateřině Krupkové za odborné vedení, cenné rady a trpělivost při tvorbě této kvalifikační práce. Mé poděkování patří také zaměstnancům Diecézní charity Hradec Králové, kteří se zúčastnili mého výzkumného šetření.

**ANOTACE**

OPITZOVÁ, Lenka. *Úloha dobrovolnictví v neziskovém sektoru.* Hradec Králové: Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2024. 65 s. Bakalářská práce.

Bakalářská práce se zaměřuje na význam dobrovolnictví v neziskovém sektoru. Teoretická část práce charakterizuje neziskový sektor, charitativní činnost a dobrovolnictví. Pozornost je také soustředěna na neziskové organizace, sociální práci a sociální služby nabízené Diecézní charitou Hradec Králové. Praktická část práce pomocí kvalitativní strategie a výsledků výzkumného šetření popisuje, jakým způsobem přispívá dobrovolnictví chodu sociálních služeb v neziskovém sektoru z pohledu zaměstnanců Diecézní charity Hradec Králové. Cílovou skupinou této práce jsou zaměstnanci Diecézní charity Hradec Králové a je zde demonstrován jejich osobní pohled na dobrovolnictví v neziskovém sektoru.

**Klíčová slova**: neziskový sektor, nezisková organizace, charita, sociální služby, dobrovolnictví

**ANNOTATION**

OPITZOVÁ, Lenka. *The role of volunteering in the non-profit sector*. Hradec Králové: Faculty of Education, University of Hradec Králové, 2024. 65 pp. Bachelor Degree Thesis.

This bachelor's thesis focuses on the role of volunteering in the non-profit sector. The theoretical part of the thesis characterizes the non-profit sector, charitable activities and volunteering. The thesis is also focused on non-profit organizations, social work and social services offered by the Diocesan Charity Hradec Králové.

The practical part of the thesis, employing a qualitative approach and the results of research investigation, describes how volunteering contributes to the running of social services in the non-profit sector from the perspective of the employees of the Diocesan Charity Hradec Králové. The targeted group are the employees of the Diocesan Charity Hradec Králové and their personal view of volunteering in the non-profit sector is demonstrated.

**Keywords**: non-profit sector, non-profit organizations, charity, social services, volunteering

**PROHLÁŠENÍ**

Prohlašuji, že bakalářská práce je uložena v souladu s rektorským výnosem č. 13/2022 (Řád pro nakládání s bakalářskými, diplomovými, rigorózními, disertačními a habilitačními pracemi na UHK).

Datum: …… Podpis studenta:……

Úvod ..... 9
1 Neziskový sektor v kontextu fungování národního hospodářství ..... 10
1.1 Historický vývoj neziskového sektoru na území České republiky ..... 12
1.2 Neziskové organizace ..... 13
2 Představení Charity České republiky ..... 19
2.1 Sociální služby nabízené Diecézní charitou Hradec Králové ..... 20
2.2 Sociální práce a sociální pracovník v kontextu Charity České republiky ..... 21
3 Dobrovolnictví ..... 28
3.1 Úloha dobrovolnictví v sociálních službách ..... 33
3.2 Dobrovolnické centrum Diecézní charity Hradec Králové ..... 34
4 Výzkumné šetření mezi zaměstnanci Diecézní charity Hradec Králové ..... 38
4.1 Cíl výzkumu a výzkumné otázky ..... 38
4.2 Výzkumná metoda a výzkumný vzorek ..... 40
4.3 Interpretace výsledků výzkumného šetření ..... 41
4.4 Diskuse získaných výsledků ..... 52
Závěr ..... 58
Seznam použitých zdrojů ..... 60
Příloha ..... 65

# Úvod

Dobrovolnictví v neziskovém sektoru zaujímá v dnešní společnosti stále významnější místo. V době, kdy se společnost potýká s řadou sociálních, ekonomických a environmentálních výzev nabývá dobrovolnická činnost klíčové role v řešení aktuálních problémů. Stále více lidí se angažuje v dobrovolnických aktivitách, jež využívá jako prostředek pro vyjádření solidarity, společenské odpovědnosti a ochoty pomáhat. Dobrovolnictví posiluje sociální soudržnost a podporuje sociálně znevýhodněné skupiny osob.

Neziskový sektor hraje v dobrovolnické činnosti klíčovou roli. Jeho prostřednictvím jsou propojováni jednotlivci, již jsou ochotni věnovat svůj čas a energii pro dobrou věc s organizacemi, jež potřebují pomoc.

Charita České republiky je největším nestátním poskytovatelem sociálních služeb v České republice. V rámci Charity se uplatňuje obrovské množství dobrovolníků, kteří svou činností zlepšují společenskou situaci. Tito lidé ve svém volném čase upřednostňují pomoc potřebným před svými vlastními zájmy nebo odpočinkem. Touha pomáhat ostatním bez nároku na odměnu se ve společnosti objevuje dlouhodobě a v každé krizové situaci, jako je například živelná pohroma, pandemie nebo válka roste.

Teoretická část této práce se v rámci tří hlavních kapitol zaměřuje na charakteristiku neziskového sektoru, představení Charity České republiky a na popis dobrovolnické činnosti. Součástí teoretické části práce je také charakteristika neziskových organizací, sociální práce a představení sociálních služeb nabízených Diecézní charitou Hradec Králové.

Praktická část bakalářské práce je zaměřena na průzkumné šetření, jež si klade za cíl posoudit, jaký význam má dobrovolnictví pro neziskový sektor. Průzkumné šetření je realizováno pomocí kvalitativní strategie v podobě polostrukturovaného rozhovoru. Cílem hlavní výzkumné otázky je charakterizovat, jakým způsobem přispívá dobrovolnictví chodu sociálních služeb v neziskovém sektoru z pohledu zaměstnanců Diecézní charity Hradec Králové. Polostrukturované rozhovory byly uskutečněny s pěti zaměstnanci Diecézní charity Hradec Králové a je na nich demonstrován jejich osobní pohled na zkoumanou problematiku.

Tato práce považuje za důležité objasnění úlohy dobrovolnictví v neziskovém sektoru a také zdůvodnění jeho důležitosti a potřebnosti.

# 1 Neziskový sektor v kontextu fungování národního hospodářství

Neziskový sektor je prostor, který se nachází mezi státem, trhem a občany. V tomto prostoru se nacházejí neziskové organizace, které svou činností negenerují zisk, nýbrž vytvářejí přímý užitek. Neziskový sektor může být dále nazýván jako třetí sektor, nestátní sektor, nezávislý sektor, občanský sektor nebo dobrovolnický sektor.

Pro pochopení existence neziskového sektoru je důležité znát fungování národního hospodářství, v němž mohou neziskové organizace plnit svoji nepostradatelnou funkci.

Rektořík a kol. (2007) zmiňuje členění národního hospodářství dle principu financování. Národní hospodářství dělí na ziskový (tržní) sektor a na neziskový (netržní) sektor. Tento neziskový (netržní) sektor se dále člení na veřejný sektor, soukromý sektor a sektor domácností.

- **Ziskový (tržní) sektor** – subjekty zde získávají prostředky pro svou činnost z prodeje statků a jejich hlavním cílem je zisk.
- **Neziskový (netržní) sektor** – subjekty zde získávají prostředky pro svou činnost formou přerozdělovacích procesů, a to prostřednictvím veřejných financí. Jejich hlavním cílem není zisk, ale užitek (veřejná služba).
    - Neziskový veřejný sektor – je financován z veřejných financí a je pod dohledem veřejné správy. Jeho smyslem je poskytování veřejné služby.
    - Neziskový soukromý sektor (třetí sektor) – je primárně financován ze soukromých financí (příspěvek může být i z veřejných financí), bez přínosu finančního zisku. Jeho hlavním cílem je přímý užitek.
    - Sektor domácností – formuje občanskou společnost, je součástí koloběhu finančních toků a vstupuje na trh produktů, faktorů a kapitálu.

Rektořík a kol. (2007) dále uvádí členění národního hospodářství dle Pestoffa. Tento švédský ekonom rozdělil národní hospodářství pomocí trojúhelníku, do kterého zakreslil čtyři sektory (neziskový veřejný sektor, ziskový soukromý sektor, neziskový sektor domácností a neziskový soukromý sektor). Tento trojúhelník je v konečné fázi doplněn o ukazatele, které vysvětlují činnosti a poslání organizací, které v těchto sektorech působí. Tyto organizace se dle Pestoffa dělí na hraniční a smíšené.

Pojem neziskový se používá pro aktivity, které nepřináší zisk zakladateli, ale mají jiný účel a užitek. Dále pro subjekty, které jsou založeny k jiným, než k ziskovým účelům,

tedy k dosahování společenského dobra. Pro případy, ve kterých není zisk rozdělován mezi vlastníky a správce kapitálu a pro výnosy, které mají charakter neosobního zisku (Hunčová, 2004).

Neziskový sektor působí v oblastech sociálních služeb, zdravotnictví, školství, zaměstnanosti, kultury, dopravy, obrany, vnitřních věcí, životního prostředí, ve službách technické infrastruktury a v informačních službách (Pelikánová, 2016).

Dle Boukala (2009) se neziskový sektor základně dělí na neziskový veřejný sektor a neziskový soukromý sektor. Největší rozdíly v těchto dvou sektorech se nacházejí v rámci jejich zřizovatelů.

**Neziskový veřejný sektor** (takzvaný druhý sektor) se skládá ze subjektů, které jsou založeny veřejnými subjekty, jako jsou státní orgány, města a obce, a to za účelem dosažení veřejně prospěšného účelu a přímého užitku. Tyto subjekty se nazývají příspěvkové organizace a organizační složky. Mohou být založeny organizačními složkami státu (jako jsou ministerstva) nebo územními samosprávnými celky (kraje a obce). Nejčastější příspěvkové organizace bývají muzea, divadla, školy nebo nemocnice (Boukal, 2009). Účastníci veřejného sektoru konají svou činnost na základě veřejného zájmu, to je jakákoliv činnost, která odpovídá potřebám společnosti (Ochrana, Pavel, Vítek a kol., 2010).

**Neziskový soukromý sektor** (takzvaný třetí sektor) se skládá ze subjektů, které jsou založeny s cílem dosáhnout přímého užitku. Zakladateli jsou soukromé subjekty, které do nich vkládají své vlastní finance bez očekávání zisku. Organizace jsou samosprávné, řídí samy sebe a nejsou nijak ovládány zvenčí. Tyto organizace jsou zakládány za účelem poskytování veřejně prospěšných služeb v různých oblastech, jako je například ochrana životního prostředí, ochrana zvířat, ochrana života a zdraví, kultura, vzdělávání a výchova, charitativní a sociální péče a mnohé další. Nejčastěji se jedná o občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti, nadace, nadační fondy, spolky, ústavy a církve (Boukal, 2009). V zahraničí se pro nestátní neziskový sektor používá výraz „non-governmental organization“ (Pelikánová, 2016).

Tyto organizace byly zhruba od 19. století formovány různými tradicemi. Dohnalová, Průša a kol. (2011) uvádějí následující:

- Tradice filantropie (charita, občanský sektor),
- tradice občanské společnosti (podpora rovnosti a demokracie),
- tradice principu subsidiarity (převážně ve vztahu k církevním iniciativám),

- tradice družstevního hnutí (spojená s rozvojem dobrovolnictví),
- tradice rodiny (poskytování osobní péče o děti a staré lidi).

## 1.1 Historický vývoj neziskového sektoru na území České republiky

*„Historie svobody a sdružování byla na území České republiky vždy bohatá. Tento fakt byl dáno nejen tradičně silným sociálním cítěním obyvatel, ale i specifickou rolí, kterou různé občanské spolky hrály v dobách národnostního i politického útlaku“* (Rektořík a kol., 2007, s. 32).

Vývoj neziskového sektoru lze ale na našem území pozorovat už v době středověku a raného novověku, kdy měla tato činnost podobu dobročinnosti a vedla ke zlepšení společnosti. Mluvíme zde o filantropii, která pochází z řeckého slova filein (milovat) a antropós (člověk). Filantropie se úzce pojila s křesťanstvím a s charitativní činností (Krechovská a kol., 2018).

V české historii se považuje za velice úspěšné období pro rozvoj spolkové činnosti 19. století. Za národního obrození vzniklo mnoho spolků na podporu umění, kultury, sportu, vzdělání a vědy, a některé z nich fungují dodnes. Je to například spolek Mánes a Sokol. V roce 1867 byla upravena charitativní a spolková činnost říšským zákonem (Rektořík a kol., 2007). Zákon č. 134/1867 říšského zákoníku o právu spolčovacím stanovoval podmínky vzniku spolků a jejich fungování. Zakladatel spolku musel své úmysly ohlásit zemské vládě již před zahájením své činnosti. Musel také předložit stanovy spolku, které obsahovaly údaje, jako je účel spolku, způsob vytvoření spolku a jeho sídlo, orgány spolku, postup při řešení sporů uvnitř spolku, jména osob zastupujících spolek navenek a ustanovení o rozpuštění spolku (Boukal, 2009).

V roce 1918 se konal další rozmach neziskového sektoru. Týkal se oblastí sociální a zdravotní péče, kultury, vzdělávání, péče o děti a mládež a také charitativních spolků. Tyto organizace vznikaly na základě spolkového práva a byly zřizovány v mnoha formách, jako jsou například formy soukromé, obecní, náboženské a národnostní. Velké množství těchto spolků se věnovalo péči o chudé občany a o mládež. V roce 1930 bylo evidováno v oblasti sociální péče na území Československé republiky 5140 spolků a 1540 ústavů, které vlastnily soukromé neziskové organizace. Toto úspěšné období bylo přerušeno v období německé okupace v letech 1939–1945 a poté opět v roce 1948, kdy bylo vše zcela podřízeno Komunistické straně Československa. Po roce 1948 byly

veškeré soukromé neziskové organizace nahrazeny státními rozpočtovými a příspěvkovými organizacemi (Rektořík a kol., 2007).

Neziskový sektor se začal opět rozvíjet až od roku 1990, kdy byl přijat zákon č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů a zákon č. 84/1990 Sb., o právu shromažďovacím. Tyto zákony umožnily občanům možnost volně se sdružovat (Boukal, 2009).

V letech 1997–2001 vznikl nový zákon o nadacích, proběhla příprava pravidel podpory nestátních neziskových organizací z ministerstev a konalo se obnovení činnosti Rady vlády pro nestátní neziskové organizace. Toto období bylo ze strany státu pro neziskový sektor příznivé. V roce 2002–2013 proběhla reforma veřejné správy a stali jsme se členy Evropské unie. Tímto vznikly další nové podmínky pro neziskový sektor. Po roce 2014 vešel v platnost nový občanský zákoník, proběhla nová právní úprava neziskových organizací a některé právní úpravy v neziskovém sektoru zanikly (Krechovská a kol., 2018).

## 1.2 Neziskové organizace

*„Selhává trh, nastupuje nezisková organizace. Anebo: selhává trh, nastupuje stát, také selhává, nastupuje nezisková organizace*“ (Hyánek, 2011, s. 47).

Neziskové organizace se dle Salamona a Anheira (1997; In: Skovajsa a kol., 2010) charakterizují pěti základními znaky:

- Organizovanost – subjekt má jasnou organizační strukturu a je institucionalizovaný.
- Soukromý charakter a nezávislost na státu – subjekt není řízen státem, je soukromý, ale může od státu získávat finanční prostředky.
- Zásada nerozdělování zisku – nerozdělování zisku mezi členy, zisk se využívá k chodu organizace.
- Samosprávnost – subjekt se sám spravuje, má svou vnitřní strukturu, není nijak ovládán zvenčí.
- Dobrovolnost – subjekt svou činnost provádí za pomoci dobrovolníků, je podporován dobrovolnými dary, vzniká dobrovolně a členství v něm je nepovinné.

Neziskové organizace se dělí do pěti skupin s těmito základními charakteristikami:

- Neziskové soukromoprávní organizace vzájemně prospěšné – vzájemně prospěšná činnost.
- Neziskové soukromoprávní organizace veřejně prospěšné – veřejně prospěšná činnost.
- Neziskové veřejnoprávní organizace typu organizačních složek a příspěvkových organizací státu a samosprávných územních celků – veřejná správa a veřejně prospěšná činnost.
- Neziskové ostatní veřejnoprávní organizace – veřejně prospěšná činnost.
- Neziskové soukromoprávní organizace typu obchodních společností a jim podobných – veřejně i vzájemně prospěšná činnost (Rektořík a kol., 2007).

Neziskové organizace vznikly díky uzákonění práva o sdružování, které občanům umožnilo se institucionalizovaně a organizovaně podílet na společensky užitečných činnostech, případně se podílet na veřejné politice. V dnešní době neziskové organizace pomáhají státu ve společensky užitečných činnostech, které stát není schopen realizovat tak efektivně a v tak dostatečném množství, jako neziskové organizace (Stejskal, 2014). Neziskové organizace nejsou založeny za účelem zisku, ale za účelem poskytování služeb nebo za účelem výroby produktů pro lidi, kteří tyto služby potřebují (Bachmann, 2011).

Tyto organizace působí hlavně na těch místech, které nejsou pro ziskový sektor finančně zajímavé. Jsou důležité hlavně v odvětvích, která mají za svůj cíl rozvoj společnosti. Tato odvětví jsou například v oblastech vzdělávání, sociálních služeb, zdravotní péče, vědy a dalších. Objevují se i v oblastech zájmových skupin, sdružování, politiky a jsou důležitým ukazatelem společenského rozvoje (Krechovská a kol., 2018).

Jak už bylo výše zmíněno, neziskové organizace se dělí na více druhů dle různých kritérií. Pokud jsou tyto organizace založeny státem, patří do státních neziskových organizací a pokud je jejich zakladatelem soukromý subjekt, jedná se o nestátní neziskové organizace.

**Státní neziskové organizace** jsou zakládány institucemi veřejného sektoru a cílem těchto organizací jsou veřejné služby. V České republice se v rámci státních neziskových organizací objevují organizační složky a příspěvkové organizace. Činnost státního neziskového sektoru je upravena řadou legislativních dokumentů. Na některé z nich odkazuje Krechovská, Hejduková a Hommerová (2018), které zmiňují jako stěžejní následující: Zákon č. 218/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech a o změně souvisejících

zákonů, ve znění pozdějších předpisů a zákon č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, v platném znění.

- Organizační složky – nemají vlastní právní subjektivitu, jsou zřizovány na úrovni státu a na úrovni územních samosprávných celků
    - organizační složky státu – zřizují se rozhodnutím příslušného ústředního orgánu státní správy, finanční prostředky ze státního rozpočtu a z mimorozpočtových zdrojů (fondy, peněžité dary, zisk z hospodářské činnosti),
    - organizační složky územních samosprávných celků – zřizují se rozhodnutím voleného orgánu (zastupitelstva obce nebo kraje), příjmy a výdaje jsou součástí rozpočtu zřizovatele.
- Příspěvkové organizace – mají samostatnou právní subjektivitu, jsou zřizovány na úrovni státu i na úrovni územních samosprávných celků
    - státní příspěvkové organizace – hlavním zdrojem financí je stát, finance z fondů, z vlastní činnosti, z peněžitých darů apod., v praxi často fungují v rámci své hlavní činnosti i v rámci činnosti vedlejší (doplňkové),
    - Příspěvkové organizace územních samosprávných celků – hlavním zdrojem financí je majetek svěřený od zřizovatele a prostředky získané svou vlastní činností, mohou to být i dary a finanční prostředky z fondů (Krechovská a kol., 2018).

**Nestátní neziskové organizace** jsou zakládány soukromými subjekty a jejich cílem je zabezpečení veřejných statků s pozitivní činností. Tvoří nejvíce početnou skupinu neziskových organizací v České republice. Jedná se převážně o spolky, fundace, ústavy, politické strany a hnutí, zájmová sdružení právnických osob, registrované církve a náboženské společnosti, školské právnické osoby, veřejné výzkumné instituce, honební společenstva a odborné organizace (Krechovská a kol., 2018).

Činnost nestátního neziskového sektoru je upravena řadou legislativních dokumentů. Na některé z nich odkazuje Krechovská, Hejduková a Hommerová (2018), které zmiňují jako stěžejní následující:

- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
- zákon č. 3/2002 Sb., o svobodě náboženského vyznání a postavení církví a náboženských společností,

- zákon č. 424/1991 Sb., o sdružování v politických stranách a v politických hnutích,
- zákon č. 341/2005 Sb., o veřejných výzkumných institucích,
- zákon č. 561/2004 Sb., školský zákon,
- zákon č. 449/2001 Sb., o myslivosti,
- zákon č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích.

Pelikánová (2016) zmiňuje tyto základní funkce nestátních neziskových organizací:

- Funkce ekonomická – nezisková organizace působí jako producent a spotřebitel statků i jako zaměstnavatel.
- Funkce sociální – nezisková organizace poskytuje specifické statky a zapojuje se do života společnosti.
- Funkce politická – chrání občany před porušováním základních lidských práv a poskytuje lidem možnost ovlivnit veřejné mínění.
- Funkce informační – plní osvětovou funkci.

Nestátní neziskové organizace v České republice jsou například spolky, fundace, nadace, nadační fondy, ústavy a církve, náboženské společnosti a církevní právnické osoby.

Charakteristika vybraných nestátních neziskových organizací v České republice:

**Spolek**

- Je právnickou osobou a řídí se zákonem 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
- Naplňuje společné zájmy jeho zakladatelů, k jeho založení je třeba minimálně tří osob.
- Může být veřejně prospěšný i vzájemně prospěšný.
- Název spolku musí podle zákona obsahovat slova „spolek“, „zapsaný spolek“ nebo zkratku „z. s.“.
- Může vykonávat hlavní i vedlejší činnost – hlavní činnost nesmí být podnikání nebo jiná výdělečná činnost.
- Vzniká dnem zápisu do veřejného rejstříku, stanovy, orgány a struktura jsou na spolku.

**Nadace**

- Slouží k trvalé službě účelu užitečnému společensky nebo hospodářsky, účel může být veřejně prospěšný nebo dobročinný.

- Může vyvíjet podnikatelskou činnost – pouze v rámci vedlejší činnosti a zisk z podnikání musí být použit na podporu a rozvoj svého účelu.
- Lze ji založit nadační listinou (formou notářského zápisu) nebo pořízením (případ smrti), vzniká dnem zápisu do veřejného rejstříku.
- Název nadace musí obsahovat slovo „nadace“.
- Nadace má povinnou vkladovou povinnost – nejméně 500 000 Kč.
- Správní rada – řídí činnost nadace, je statutárním orgánem, má minimálně tři členy, kontrolním orgánem je dozorčí rada.
- Má povinnost sestavovat výroční zprávu.

**Ústav**

- Právnická osoba založená za účelem provozování činnosti užitečné společensky nebo hospodářsky.
- Využívá svou osobní a majetkovou složku.
- Provozovat svou činnost a podnikat může i v rámci hlavní činnosti s ohledem na svůj účel.
- Zisk lze použít jen k podpoře činnosti, pro niž byl ústav založen, a k úhradě nákladů na správu.
- Ústav podle nové právní úpravy nahradil obecně prospěšné společnosti.
- Lze ho založit zakládací listinou nebo pořízením (případ smrti), formou notářského zápisu, vzniká zápisem do veřejného rejstříku.
- Název musí obsahovat slova „zapsaný ústav“ nebo zkratku „z. ú.“.
- Statutárním orgánem je ředitel, nejvyšším orgánem ústavu je správní rada, kontrolním orgánem je dozorčí rada nebo revizor (srov. s Krechovská a kol., 2018; Stejskal, 2014)

Finance nestátních neziskových organizací jsou vícezdrojové. Finance se získávají ze systému veřejného financování nebo z neveřejných zdrojů. Do financí z neveřejných zdrojů patří tuzemské i zahraniční nadace, podnikatelská sféra, tuzemští i zahraniční dárci, příjmy z vlastní činnosti, členské příspěvky, příjmy z loterií a her a daňová a poplatková zvýhodnění (Škarabelová a kol., 2002).

V neziskovém sektoru mají své důležité místo neziskové organizace, které svou činností přispívají lidem a společnosti ve formě veřejně prospěšných služeb a přímého užitku. V těchto organizacích se uplatňuje také obrovské množství dobrovolníků, kteří jsou vlastně takovými neplacenými partnery neziskových organizací. Dobrovolníci

pomáhají například v sociálních službách, ve zdravotnictví, v kultuře, v péči o životní prostředí a svou dobrovolnou a neplacenou prací přispívají k dobrému fungování společnosti.

# 2 Představení Charity České republiky

Slovník sociální práce charakterizuje charitu takto: *„Křesťanská láska k bližnímu projevující se pomocí poskytovanou lidem v nouzi“* (Matoušek, 2016, s. 73).

V roce 1922 se začaly na našem území objevovat katolické řeholní a dobročinné ústavy a spolky. Později, mezi lety 1948 a 1989, byla katolická charitativní sdružení podřízena dohledu státu. Po roce 1989 se Charita stala opět nezávislou a nyní je pod názvem Charita Česká republika největší organizací poskytující sociální služby v České republice (Skovajsa a kol., 2010).

Charita patří mezi veřejné statky, které jsou soukromě poskytovány. Příspěvek na charitu se dá charakterizovat jako forma dobrovolného příspěvku na veřejný statek (Špalek, 2011). Charitativní práce se dá charakterizovat také jako sociálně pedagogická práce. Řídí se myšlenkou spravedlivého uspořádání společnosti, solidarity a věří v sílu výchovného a morálního působení na člověka (Procházka, 2012).

Mezi znaky charitativní práce patří přihlížení k biologické, psychologické, sociální a spirituální stránce člověka. V rámci charitativní práce je důležitý i osobní vztah ke klientovi, láska a lidskost. Tato péče cílí na osoby nebo skupiny osob, které se nacházejí mimo zájem sociálního státu a trhu se sociálními službami a stará se o jejich potřeby. Jejím smyslem je být součástí občanské společnosti (Opatrný a Lehner, 2010). Chadima (2007) zmiňuje druhy klientů charitativní péče, mezi které patří například: klienti z řad obětí sekt, senioři, dlouhodobě nemocní, týrané, zanedbávané a sexuálně zneužívané děti, alkoholici, drogově závislí, nezaměstnaní, bezdomovci, klienti s duševní poruchou, oběti domácího násilí, riziková mládež, uprchlíci a občané romské komunity.

V rámci charitativní práce se uplatňuje obrovské množství dobrovolníků. Dobrovolníci vnáší do poskytovaných služeb lidskost, lásku, vřelost a empatii a jsou nepostradatelnými pomocníky v sociálních službách, které Charita poskytuje.

Charita Česká republika je nejstarší dobročinnou organizací, která se řídí bezpodmínečnou láskou k lidem. Je členem mezinárodních organizací Caritas Internationalis a Caritas Europa, dokáže být ihned k dispozici na místech, kde jsou její služby potřeba. Na území České republiky se vyskytuje 274 arcidiecézních, diecézních, oblastních, městských a farních Charit, které poskytují 1 424 služeb. Pomáhají v oblasti sociálních a zdravotních služeb, v rámci humanitární pomoci a angažují se v integraci cizinců a v rozvojové politice. Věnují se také advokační činnosti, globálnímu vzdělávání

a osvětě a jsou největším nestátním poskytovatelem sociálních a zdravotních služeb v České republice (Charita Česká republika, 2024, online).

Mezi projekty Charity České republiky patří každoroční Tříkrálová sbírka a projekty Young caritas cz, Daránek pomáhá dětem a Vojenský fond solidarity.

S tématem dobrovolnictví souvisí projekty Young caritas a Tříkrálová sbírka.

Projekt Young caritas cílí na mladé lidi, kteří v rámci dobrovolnictví vypomáhají v charitních zdravotních a sociálních službách, pořádají akce pro školy a vytvářejí projekty na téma pomáhání vlastní komunitě a cizincům žijícím u nás.

Tříkrálová sbírka je největší dobročinnou sbírkovou akcí v České republice. Pořádá se každoročně už přes dvacet let, a do její organizace se zapojuje až 70 000 dobrovolníků. Vykoledované peníze pomáhají lidem v nouzi prostřednictvím Charity České republiky.

Charita České republiky je stejně jako jiné neziskové organizace financovaná z dotací, z darů, z vlastní hospodářské činnosti a z příspěvků v rámci charitní sítě (Charita Česká republika, 2024, online).

## 2.1 Sociální služby nabízené Diecézní charitou Hradec Králové

Diecézní charita Hradec Králové poskytuje sociální služby pro osoby v nepříznivé sociální situaci, pomáhá cizincům a věnuje se pomoci v chudých oblastech světa. Podporuje také dobrovolnictví prostřednictvím Dobrovolnického centra, které nabízí mnoho různých dobrovolnických programů.

Pod Diecézní charitu Hradec Králové spadají oblastní a farní charity v Libereckém, Královéhradeckém, Středočeském a Pardubickém kraji a v Kraji Vysočina. Jejím zřizovatelem je Biskupství královéhradecké.

Centra pomoci Diecézní charity Hradec Králové jsou zaměřena na dobrovolnictví, půjčování pomůcek pro nemocné Huntingtonovou chorobou, na pomoc cizincům a uprchlíkům, na pomoc na dálku a na rozvojové projekty v Indii. Diecézní charita Hradec Králové je poskytovatelem sociálních a zdravotních služeb, které jsou určené pro seniory a nemocné, osoby s handicapem, matky s dětmi, rodiny s dětmi, děti a mládež, osoby bez domova, osoby v tísni a etnické menšiny a cizince. Dále se zaměřují na služby v rámci charitních šatníků, sociální rehabilitace a potravinové pomoci. Charita pomáhá při mimořádných událostech v rámci psychické, materiální a finanční pomoci (do které se zapojují i dobrovolníci) a věnuje se humanitární pomoci v rámci projektu Adopce na dálku (Diecézní charita Hradec Králové, 2024, online).

**Sociální služby poskytované Diecézní charitou Hradec Králové**

Diecézní charita Hradec Králové poskytuje sociální služby v rámci sociálního poradenství, služeb sociální péče a služeb sociální prevence, které realizuje ve 113 střediscích.

- **Sociální poradenství** – Diecézní charita Hradec Králové poskytuje 13 středisek sociálního poradenství;
- **Služby sociální péče** – Diecézní charita Hradec Králové poskytuje 47 středisek služeb sociální péče. Jedná se o pečovatelské služby, služby osobní asistence, odlehčovací služby, tísňovou péči, denní a týdenní stacionáře, chráněné bydlení a centra denních služeb. Dále jsou poskytovány služby v rámci Domova pro osoby se zdravotním postižením a Specializovaného zdravotnického a sociálního zařízení pro nemocné roztroušenou mozkomíšní sklerózou Domov sv. Josefa v Žirči a v Domově RváčOff;
- **Služby sociální prevence** – Diecézní charita Hradec Králové poskytuje 53 středisek služeb sociální prevence. Jedná se o služby pro lidi bez domova (nízkoprahová denní centra, noclehárny a azylové domy), služby pro matky s dětmi v nouzi (azylové domy pro matky s dětmi v tísni, terénní programy, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi), služby obětem domácího násilí (intervenční centrum), služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, nízkoprahové kluby pro děti a mládež, služby ranné péče, sociálně terapeutické dílny, sociální rehabilitace a centrum duševního zdraví (Diecézní charita Hradec Králové, 2024).

## 2.2 Sociální práce a sociální pracovník v kontextu Charity České republiky

„*Sociální práce je to, co dělají sociální pracovníci, … (nebo to, co prostě jiní – zdravotníci, učitelé, politici, rodiče… nedělají)*“ (Gulová, 2011, s. 14).

Charita České republiky zaměstnává celkem 1363 sociálních pracovníků a 5 756 pracovníků v sociálních službách (Charita Česká republika, 2024, online).

Sociální práce je v naší společnosti velice důležitá. Jejím cílem je péče o člověka na profesionální úrovni. Může být také chápána jako činnost, která dokáže odstranit nedostatky v životě člověka nebo jako forma určitého předcházení jejich vzniku. Jedná se o přímé působení na člověka, s cílem ho pozitivně ovlivnit. Je to snaha o zachování

jeho vztahu ke společnosti, k jeho blízkému prostředí, k rodině a k práci. Sociální práci lze také vysvětlit jako přímý, záměrný a připravený kontakt sociálního pracovníka s klientem, za účelem určení jeho sociální diagnózy a provádění sociální terapie. Lze ji chápat jako empiricko-teoretickou disciplínu, která čerpá z mnoha společenských věd, jako jsou psychologie, pedagogika, sociologie, filozofie a také z lékařských, právních a ekonomických věd (Mühlpachr, 2004).

Sociální práce je velkou součástí charitativní práce a zabývá se lidmi nebo skupinami lidí, kteří se potýkají se zdravotními nebo psychickými problémy, s těžkými životními situacemi nebo s patologickými jevy ve společnosti, jako jsou například drogy, alkohol, násilí, prostituce, bezdomovectví a s mnohými dalšími negativními jevy, které se ve společnosti vyskytují. Práce s každou takovou cílovou skupinou je odlišná, vždy se v ní musí uplatňovat etický kodex sociálního pracovníka, soucit a empatie.

V sociální práci se uplatňuje také obrovské množství dobrovolníků, kteří jsou vlastně neplacenými partnery sociálních pracovníků. Pomáhají jim v péči o klienty a vnáší do těchto služeb dávku porozumění, lásky, empatie, společnosti a lidskosti.

Mühlpachr (2004) uvádí dva základní druhy sociální práce. První z nich je sociální práce preventivní, která se zabývá předcházením vzniku společensky nežádoucích situací. Druhou je sociální práce kurativní, která se zaměřuje na zmírňování a odstraňování již vzniklých negativních důsledků. Jedná se o sociálně výchovné působení, odborné konzultace, partnerské řešení problémů formou pomoci a další.

V roce 2000 přijala Mezinárodní federace sociálních pracovníků na generálním zasedání v kanadském Montrealu definici sociální práce, která je známá jako „Montreálská definice“ v tomto znění: „*Profese sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích, jakož i zmocnění a osvobození lidí ke zlepšení jejich blaha. Využívajíc teorie lidského chování a sociálních systémů, zasahuje sociální práce tam, kde jsou lidé ve vzájemné interakci s prostředím. Principy lidských práv a sociální spravedlnosti jsou pro sociální práci zásadními*“ (Mátel, 2019, s. 80).

Základním prvkem sociální práce je etika. Sociální práce vychází z etických hodnot a z legislativních norem. Mezi tyto etické principy patří například respekt ke klientovi, jeho právo na samostatné rozhodování, nepoškozování klienta, dobročinnost, spravedlnost, spolehlivost a pravdomluvnost. K jejím základním hodnotám patří lidská práva, humanizmus a sociální spravedlnost. Česká legislativa zařazuje do sociálních služeb jen ty služby, které jsou v pravomoci ministerstva práce a sociálních věcí. Sociální služby jsou dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách definovány jako: „*Činnost*

*nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení*" (Holasová, 2014, s. 10-11).

Mezi cíle sociální práce patří: zlepšování kvality života občanů ve společnosti, předcházení sociálnímu vyloučení, pomoc jednotlivcům, rodinám, skupinám nebo komunitám ve zlepšení nebo v obnově jejich sociálního fungování. Dále pomoc, podpora, doprovod, posilování a zmocňování klientů a rozvoj jejich potenciálu, prosazování sociální změny, podpora sociálního rozvoje a sociální soudržnosti a zlepšování blaha občanů ve společnosti (Mátel, 2019).

Obsah sociální práce vychází ze tří paradigmat. Jedná se o poradenskou péči, terapeutickou péči a reformní paradigma. Poradenská péče se uplatňuje v rámci poradenského jednání a řeší problémy v rámci právní, psychické, vztahové a sociální roviny. Terapeutická péče pomáhá jedincům nebo skupinám se sociální diagnózou a je zaměřena na její odstranění. Reformní paradigma řeší problémy v makrosociální rovině, v tématech sociální politiky a ekonomiky a sociálního plánování (Ondrejkovič, 2000; In: Křížová, 2022).

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je hlavním cílem sociální práce podpora procesu sociálního začleňování, vytvoření podmínek pro uspokojování oprávněných potřeb lidí a zajištění potřebné podpory a pomoci. Poskytovaná podpora musí být dostupná, efektivní, kvalitní, bezpečná a hospodárná. Sociální péče je poskytována lidem sociálně znevýhodněným a dělí se na sociální služby preventivní, terapeutické, rehabilitační, intervenční a pečovatelské (Gulová, 2011).

Matoušek, Koláčková a Kodymová (2005) uvádí všechny cílové skupiny sociální práce. Sociální práci dělí na: sociální práci se zneužívanými, týranými a zanedbávanými dětmi a jejich rodinami, sociální práci s osamocenými rodiči, s rodinami v rozvodu a s mnohoproblémovými rodinami. Dále na sociální práci se zdravotně znevýhodněnými, s lidmi s mentálním postižením, s duševně nemocnými, se starými lidmi a s lidmi umírajícími v hospici. A na sociální práci s uživateli drog, s oběťmi násilí v rodině, s rizikovou mládeží, s nezaměstnanými, s bezdomovci a s uprchlíky.

Při poskytování sociálních služeb, je velice důležité se s klientem domluvit na jeho potřebách a požadavcích, a také mu dobře vysvětlit, co skutečně může tato služba zajistit. Po dohodě s klientem se uzavírá smlouva o poskytnutí sociální služby. Všechny sociální služby mají určité standardy, které zaručují kvalitu poskytovaných sociálních služeb. Mezi tyto standardy patří: cíle a způsoby poskytování sociálních služeb, ochrana práv osob, jednání se zájemcem o sociální službu, smlouva o poskytování sociální služby,

dokumentace o poskytování sociální služby, stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje, personální a organizační zajištění sociální služby, profesní rozvoj zaměstnanců, místní a časová dostupnost poskytované sociální služby, informovanost o poskytované sociální službě, prostředí a podmínky, nouzové havarijní situace a zvyšování kvality sociální služby (Chloupková, 2013).

Matoušek a kol. (2005) pracuje s výrazem „klientův přirozený svět". Klientův přirozený svět je chápán jako jeho vlastí osobní svět, ve kterém lidé, věci, situace a prostředí mají takový význam a hodnotu, jakou určují klientovy osobní zájmy a potřeby. Jeho vlastní osobní svět může být negativní nebo pozitivní, je závislý na jeho emocích a psychickém stavu. Sociální péče by se vždy měla odvíjet od klientových osobních potřeb a situace. Komplexní program péče výrazně mění klientův svět. Důležitým prvkem programu by mělo být porovnání způsobu, jakým klient žil před vstupem do péče, a jakým způsobem žije po něm. Kopřiva (2013) popisuje vnitřní svět, jako vnější svět, který každý člověk uvnitř sebe vidí odlišně a vnímá ho jinak. Upozorňuje na skutečnost, že se v praxi stále stává, že se lidé chovají, jako by všichni tento svět viděli a vnímali naprosto stejně. Není možné, abychom všichni vnímali svět totožně. Jakoukoliv nepříznivou životní situaci může každý člověk vnímat a zpracovávat naprosto odlišně. Vnitřní svět člověka, je pro pomáhajícího člověka nejdůležitějším ukazatelem.

**Sociální pracovník a etický kodex**

V České republice upravuje kvalifikační předpoklady pro výkon sociální práce zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Na odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka odkazuje Mátel (2019), pracovník v sociálních službách musí splňovat následující kvalifikační předpoklady:

a) Vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost.
b) Vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu.

Sociální pracovníci se ocitají v různých rolích. Jsou pečovatelé nebo poskytovatelé služeb, zprostředkovatelé služeb, učitelé sociální adaptace, případoví manažeři, manažeři pracovní náplně, personální manažeři, administrátoři a také činitelé sociálních změn (Mühlpachr, 2004). Mátel (2019) zmiňuje i další role sociálního pracovníka, jako je například podporovatel, poradce, mediátor, terapeut, vzdělavatel a koordinátor.

Soustava šesti základních kompetencí sociálních pracovníků byla vypracována na základě dokumentu Britské rady pro vzdělávání a trénink v sociální práci a dále byla dopracována týmem českých expertů. Tyto kompetence byly stanoveny jako následující:

- Schopnost rozvíjet účinnou komunikaci,
- schopnost orientovat se a plánovat postup,
- schopnost podporovat a pomáhat k soběstačnosti,
- schopnost zasahovat a poskytovat služby,
- schopnost přispívat k práci organizace,
- schopnost odborně růst (Havrdová, 1999; In: Matoušek, 2021).

Pro kontrolu práce sociálních pracovníků slouží supervize. Supervizor se setkává se sociálním pracovníkem (supervidovaným), s cílem mu pomoci v jeho pracovních schopnostech. Funkce supervize je vzdělávací (na téma rozvoje dovedností a schopností), podpůrná (na téma emoční zátěže při práci a zvládání emocí) a řídící (na téma kontroly kvality). Druhy supervize se dělí mezi výukovou supervizi (vzdělávání), výcvikovou supervizi (vzdělávání ve výcvikové roli), řídící supervizi (v momentech, kdy je supervizor zároveň nadřízený supervidovaných) a poradenskou supervizi (rozebírání témat, která chtějí supervidovaní rozebrat). Supervizor má spoluodpovědnost za sociálního pracovníka a za jeho přístup ke klientům (Holasová, 2014). Český institut vnímá supervizi jako laskavou, bezpečnou a obohacující zkušenost. Supervizor pomáhá sociálním pracovníkům k dosažení lepšího pocitu z jejich práce a k objevení nových řešení těžkých situací. Benefitem pro supervizované je větší uspokojení z vykonávané činnosti, zvýšení kvality práce a předcházení profesnímu vyhoření (Bachmann, 2011).

Sociálním pracovníkům, stejně jako mnoha jiným pracovníkům, kteří se řadí mezi pomáhající profese, hrozí syndrom vyhoření. 20 až 30 % osob, pracujících s lidmi, se setká se syndromem vyhoření. Syndrom vyhoření je stav úplného vyčerpání, který se projevuje snížením pracovní výkonnosti a vzniká převážně dlouhodobým a intenzivním stresem. Vyhoření předchází fáze nadšení, stagnace, frustrace a apatie a projevuje se v myšlenkách, emocích, tělesných reakcích a v chování. Důsledky tohoto syndromu

postihují vyhořelého člověka i celou organizaci a klienty, se kterými pracuje (Praško a Pešek, 2016).

Gulová (2011) zmiňuje, že sociální pracovníky tento syndrom postihuje, když se u jejich klientů neukazují změny k lepšímu. Dále k němu přispívá špatné vedení na pracovišti nebo chybějící supervize. Syndrom vyhoření se může projevovat až nezájmem o klienta a odporem k němu. Pracovník ztrácí empatii, citlivý přístup a emoce ke klientovi a začne svou práci vykonávat jen na základě pracovních postupů. Matoušek a kol., (2013) zmiňují možnou prevenci syndromu vyhoření, kterou může být kvalitní příprava na profesi s výcvikem sociálních dovedností, dostatečná praxe s klientelou určitého typu, jasná definice poslání organizace a metod práce, jasná definice role pracovníka a náplně jeho práce, systém zácviku nových pracovníků, profesionální poradenství, program osobního rozvoje, vzdělávání pracovníků, supervize, omezení administrativní zátěže a další.

Etický kodex sociálního pracovníka obsahuje devět zásad sociální práce, jako je:

- Nezávislost,
- osvobození od represe a podřadných životních podmínek,
- protidiskriminační přístup,
- demokracie a lidská práva,
- spoluúčast klientů,
- ochrana integrity klientů,
- sebeurčení,
- odpor proti násilí,
- osobní zodpovědnost (Gulová, 2011).

Etika (z řeckého ethos = mrav, zvyk, obyčej) vychází z mravních norem. Je to nauka o mravech a morálce. Úkolem etiky je posouzení toho, co je mravné a co je nemravné. Tedy rozlišení toho, co je dobré a co je zlé. Je to teoretické úsilí, které se snaží objasnit otázky morálky. Mravnost v sobě zahrnuje mravní jednání, chování a zvyky jedinců. Dále mravní vědomí, cítění, přesvědčení, mravní cíle, mravní ideje a kodexy mravních hodnot a norem (Kutnohorská, Cichá a Goldmann, 2011). Etické otázky pomáhají sociálním pracovníkům řešit situace, které spadají do morálních dilemat. Etická dilemata vznikají v situacích, které jsou v konfliktu s principy morálky (Banksová, 1995 In: Matoušek, 2013).

Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR, který nabyl účinnosti 20. 05.2006, řeší otázky ohledně etických zásad, pravidla etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi, ve vztahu ke svému zaměstnavateli, ve vztahu ke kolegům, ve vztahu ke svému povolání a odbornosti a ve vztahu ke společnosti. Dále se věnuje etickým problémovým okruhům a postupům při řešení etických problémů (Společnost sociálních pracovníků ČR, 2024, online).

Charita je v České republice největším poskytovatelem sociálních služeb. Tyto služby se věnují sociální práci, kterou vykonávají sociální pracovníci. Charita České republiky zaměstnává 1 362 sociálních pracovníků a 5 756 pracovníků v sociálních službách. V těchto službách se také uplatňuje obrovské množství dobrovolníků. Dobrovolníci jsou v Charitě nápomocní jak v péči o klienty, tak i v chodu Charity a také vypomáhají při různých akcích, které Charita pořádá. Charita má také mnoho projektů, které pomáhají v České republice i v zahraničí a věnuje se dobrovolnické práci v rámci svých dobrovolnických center. Smyslem Charity je poskytování pomoci lidem v nouzi a dobrovolnická činnost je toho velkou součástí.

# 3 Dobrovolnictví

„*Dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu, poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti*“ (Tošner a Sozanská, 2006, s. 35).

PhDr. Jiří Tošner, člen výboru Národní asociace dobrovolnictví, z.s., definuje dobrovolnictví také jako: „*Dobrovolnictví není oběť, ale přirozený projev občanské zralosti. Přináší konkrétní pomoc tomu, kdo ji potřebuje, ale zároveň poskytuje dobrovolníkovi pocit smysluplnosti, je zdrojem nových zkušeností a dovedností a obohacením v mezilidských vztazích*“ (Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 2016, s. 28).

Dobrovolnictví se ve světě objevuje už od pradávna. Ať už je to v podobě pomoci bližnímu, v sousedské výpomoci, v pomoci při organizaci společenských akcí nebo v pomoci při mimořádných událostech jako jsou například požáry nebo povodně. Tato lidská vlastnost, snaha pomoci bez očekávaného zisku, je v nás silně zakořeněna a je pro lidskou psychiku velice obohacující. Vyskytuje se ve všech částech světa napříč všemi generacemi. Dobrovolnictví se velice dobře projevilo v nedávné pandemii, kdy lidé nezištně pomáhali potřebným osobám s nákupy jídla, s venčením psů nebo z dobroty svého srdce šili doma roušky. Dobrovolnictví také pomáhá osamělým lidem najít smysluplné a obohacující trávení volného času. Přináší také mnoho nových zkušeností, cenných kontaktů, krásných lidských momentů a pocit naplnění. Dobrovolnictví se uplatňuje například ve zdravotnictví, v sociálních službách, v kultuře, ve sportu, v práci s dětmi a s mládeží, v ekologii nebo při mimořádných událostech.

Slovo dobrovolnictví pochází z latinského slova „voluns“ – volba, nebo ze slova „velle“ – chtění. Dobrovolnictví se začalo vědecky zkoumat až od roku 1957, kdy vyšla první kniha o organizovaném dobrovolnictví, kterou napsal David L. Sills, který psal o dobrovolnictví jako o svobodném chování nemotivovaném materiální odměnou (Mlčák a Záškodná, 2013).

Jak zmiňuje Slovník sociální práce, „*dobrovolnictví je neplacená a nekariérní činnost, kterou lidé provádějí proto, aby pomohli svým bližním, komunitě nebo společnosti*“ (Matoušek, 2016, s. 49). Tato činnost pramení z dobroty srdce a je jednou z nejvíce ceněných lidských vlastností. Každý kdo vykonává dobrovolnickou činnost, věnuje část svého volného času lidem, kteří to potřebují a zároveň neočekává nic na

oplátku. Nebo se naopak může řídit heslem, „jednou pomůžu já tobě, jindy pomůžeš ty mně.“

Skovajsa a kol. (2010) uvádí dělení dobrovolnictví na formální a neformální. Formální dobrovolnictví shledávají jako činnost, která pomáhá jedincům, kultuře nebo životnímu prostředí a uplatňuje se v organizacích. Neformální dobrovolnictví se realizuje mimo záštitu organizace a jedná se například o bezplatnou výpomoc ve své komunitě. Zmiňují, že dobrovolnictví se charakterizuje třemi základními podmínkami, kterými jsou: činnost bez nároku na odměnu, dobrovolná činnost a práce ve prospěch druhých.

Formální dobrovolnictví se dá také chápat jako typ prosociálního chování a jako služba společnosti. Neformální dobrovolnictví je pomoc druhým, která není placená (Finkelstein a Brannick, 2007; In: Mlčák a Záškodná, 2013).

Ve společnosti se začíná objevovat i pojem virtuální dobrovolnictví, ve kterém online dobrovolníci pomáhají druhým například v rámci poradenství, překladatelství nebo třeba legislativy (Arnoldová, 2015).

Bachmann (2011) odkazuje na legislativní ukotvení dobrovolnické činnosti, která je upravena zákonem č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě. Dobrovolnictví v České republice patří pod Ministerstvo vnitra – Odbor prevence kriminality. Arnoldová (2015) zmiňuje, že dobrovolníkem v České republice může být fyzická osoba starší 15 let.

Rok 2011 byl vyhlášen jako Evropský rok dobrovolných aktivit. Dobrovolnictví bylo tímto krokem ve společnosti více propagováno a zároveň byl i oceněn význam dobrovolníků pro společnost. Evropská komise vnímá dobrovolnictví jako velmi významnou činnost pro celou společnost, která podporuje aktivní občanství (Kafková, 2013). Vyhlášení roku dobrovolných aktivit (Evropského roku dobrovolnictví) se věnovalo Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy a přispělo to také ke vzniku velkého množství nových nestátních neziskových organizací, které se tomuto tématu věnují (Ministerstvo vnitra ČR, 2024, online).

Zkušenosti s dobrovolnickou činností se věnoval výzkum Rozvoje dobrovolnictví v ČR v roce 2022. Výzkum se prováděl v rámci projektu Ministerstva vnitra „Koncepce rozvoje dobrovolnictví v České republice s akcentem na zajištění regionální a oborové dostupnosti dobrovolnictví v podobě dobrovolnických center“. Výzkumu se zúčastnilo celkem 3 320 respondentů po celém území České republiky. Cílem výzkumu bylo zjistit míru povědomí o dobrovolnictví, dále byla zkoumána například míra zapojení do dobrovolnictví a překážky k dobrovolnictví.

Z výsledků výzkumu bylo zjištěno, že celkové povědomí o dobrovolnictví je v České republice 89 %. Povědomí o organizacích, které dobrovolnickou činnost využívají, mělo jen 46 % dotazovaných. V otázce míry zapojení do dobrovolnictví odpovědělo 7 % dotazovaných, že dobrovolnickou činnost aktuálně vykonávají, 16 % dotazovaných dobrovolnickou činnost vykonávalo někdy v minulosti a 14 % dotazovaných by se dobrovolnictví v budoucnu rádo věnovalo. Z výsledků vyplynulo, že 63 % dotazovaných se dobrovolnictví nikdy nevěnovalo a do budoucna se mu věnovat ani nechce.

Lide, kteří se dobrovolnictví věnovali nebo stále věnují, se o něm dozvídají nejčastěji od svých známých, přátel nebo příbuzných (49 %), od neziskových organizací (25 %), od města nebo obce (22 %), prostřednictvím škol (15 %), od nemocnic nebo sociálních zařízení (13 %), od zaměstnavatelů (12 %), přímo od dobrovolníků (9 %) a od dobrovolnických center (3 %). Lidé, kteří mají zkušenost s dobrovolnickou činností uvedli jako oblasti výkonu této činnosti: pomoc při živelných katastrofách (24 %), zvelebování okolí a ochrana životního prostředí (24 %), neplacené dárcovství krve (20 %), práce s dětmi a mládeží (18 %) a pomoc zdravotně postiženým (17 %). Výpomoci v neziskové, náboženské nebo charitativní organizaci se věnovalo nebo věnuje 13 % dotazovaných. Dlouhodobě se dobrovolnictví věnuje nebo někdy věnovalo 52 % dotazovaných.

Dobrovolnictví se nejvíce věnují lidé ve věku 18 – 64 let a ve větší míře ženy. Rozdíl mezi ženami a muži nebyl ale příliš velký.

Překážky, které vedou k neangažování se v dobrovolnictví, byly nejčastěji uváděny jako malé množství volného času, vysoké pracovní vytížení, které zahrnuje i péči o rodinu, zdravotní problémy a únava.

Ze získaných dat byly také stanoveny slabé a silné stránky dobrovolnictví v České republice. Mezi slabé stránky patří bariéry v neznalosti toho, jak se stát dobrovolníkem, a malé povědomí o dobrovolnických organizacích. Dále se doporučuje do dobrovolnictví více zapojit osoby mužského pohlaví a přesunout některé formy dobrovolnictví více do online prostředí. Mezi silné stránky dobrovolnictví dle výzkumu patří velký zájem o tuto činnost, pozitivní zkušenosti s dobrovolnickou činností a poměrně velký zájem o pomoc při živelných katastrofách nebo při pandemii (Hruška, Hamanová a kol., 2022, online).

Dobrovolnictvím se zabývá více oborů, je tedy zkoumáno multidisciplinárně. Jedná se o psychologii, sociologii, filozofii, ekonomii a politologii. Psychologie se zabývá zkoumáním osobnostních rysů dobrovolníků. Sociologie bere dobrovolnictví jako

sociální fenomén, který je založen na altruismu, odpovědnosti za společnost a na soucitu. Ekonomie se zabývá tím, že to, co lidé do této činnosti dávají, není nijak finančně ohodnoceno. Ekonomie to objasňuje tak, že jim to přináší osobní přínos v rámci nových zkušeností a vědomostí a také radost a naplnění. Politologie chápe dobrovolnictví jako fungování občanské společnosti a projev demokracie (Mlčák a Záškodná, 2013).

Přístupy k dobrovolnictví se dělí mezi tři základní kategorie. Tou první je nezisková perspektiva, která bere dobrovolnictví jako neplacenou práci. Druhou je paradigma občanské společnosti, která bere dobrovolnictví jako účast občanů na životě společnosti. Třetí kategorií je volnočasová perspektiva, která bere dobrovolnictví jako koníček, jako smysluplné trávení volného času (Frič, Pospíšilová a kol., 2010).

Frič, Pospíšilová a kol., 2010, s. 38-41) zmiňují klíčové dimenze vzorců dobrovolnictví. V rámci individuální úrovně dobrovolnictví zmiňují styl dobrovolnické participace (kde, kdy, jak často, pro koho), motivaci dobrovolníků (překonání bariér k dobrovolnictví) a sociální kapitál dobrovolníků (sociální vazby). V rámci kolektivní úrovně dobrovolnictví hovoří o organizaci dobrovolnictví, kulturním rámci dobrovolnictví (hodnoty a ideály) a o společenské hodnotě a podpoře dobrovolnictví (významu dobrovolnictví ve společnosti).

Mezi benefity dobrovolnictví patří podle Wilsona a Musicka (1999, online) pozitivní vliv na chování, zdraví, profesní úspěch a budování občanské společnosti. Dobrovolnictví napomáhá k empatickému cítění, toleranci a k důvěře k druhým lidem. Také může snížit riziko výskytu patologického chování, jako je například vandalismus, využívání druhých a destruktivní chování. Co se zdraví týče, dobrovolnická činnost působí pozitivně jak na fyzické, tak na psychické zdraví. V některých studiích bylo prokázáno, že u lidí, kteří se věnují dobrovolnictví, je menší pravděpodobnost výskytu vážných zdravotních onemocnění a mají také vyšší délku dožití. V rámci psychického zdraví je u těchto jedinců menší výskyt stresu a depresí. Vlivem dobrovolnictví na zdraví se zabývali například i Nichol et al. (2023, online), kteří také zmiňují pozitivní dopad na psychické zdraví, zejména v oblasti zlepšení životní spokojenosti, motivace, psychické pohody a v předcházení syndromu vyhoření, deprese a úzkosti. V rámci dopadu na fyzické zdraví uvádí pozitivní vliv na snížení krevního tlaku a výskytu několika vážných onemocnění.

Dobrovolnictví také může dopomoci k získání nových pracovních příležitostí. V neposlední řadě je důležité zmínit i pozitivní vliv na budování a udržování harmonické společnosti plné respektu a tolerance (Wilson and Musick, 1999, online).

Ačkoliv dobrovolnictví přináší do společnosti mnoho dobra, deník The Guardian zmiňuje i negativní aspekty dobrovolnictví. Ne vždy totiž dobrovolníci provádějí činnost z nezištných důvodů, ale někdy pouze pro jejich osobní přínos. S takovými falešnými dobrovolníky se můžeme setkat například ve vězení, kam tito jedinci přichází s vidinou získání zajímavých příběhů pro jejich vlastní potěšení. V některých případech tyto příběhy využívají pro svůj vlastní posun v jejich kariéře. Díky dobrovolnictví se totiž dokáží dostat na místa, na která by se běžně nedostali (The Guardian, 2022, online).

**Motivace dobrovolníků**

Na motivaci dobrovolníků se dá nahlížet z psychologického a sociologického pohledu. V rámci psychologické motivace lze hovořit například o uspokojování altruistických potřeb. Sociologický pohled upozorňuje na vliv společnosti a prostředí, ve kterém žijeme. Jedná se například o snahu získat nějaké společenské uznání (Matulayová, Jurníčková, Doležel a kol., 2016).

Dobrovolníky pohání principy solidarity, spravedlnosti a odpovědnosti za druhé a také touha zařadit se do společnosti, poznávat nové lidi a získat nové kontakty (Frič a Pospíšilová, 2010; In: Matulayová, Jurníčková, Doležel a kol., 2016).

Na základě motivace dobrovolníků se identifikuje šest skupin dobrovolníků:

- Klasičtí dobrovolníci – mají dobrý pocit a uspokojení z pomoci druhým.
- Horliví dobrovolníci – mají velký počet hodin strávených dobrovolnictvím a velké množství organizací, ve kterých dobrovolnickou činnost vykonávají.
- Osobně angažovaní dobrovolníci – vykonávají dobrovolnickou činnost, protože jsou do organizace zapojeni třeba jejich děti (sportovní kroužky atd.).
- Dobrovolníci z osobního uspokojení – chtějí osobní odměny.
- Altruističtí dobrovolníci – dělají to jen kvůli pomoci druhým.
- Specifičtí dobrovolníci – dělají dobrovolnickou činnost, která odpovídá jen jejich konkrétním potřebám například v rámci náboženství (Dolnicar a Randle, 2007; In: Mlčák a Záškodná, 2013).

Zajímavé aspekty motivace dobročinnosti zmiňuje Mgr. Radka Valová u českých dobrovolníků, kteří se odjeli zapojit do dobrovolnické činnosti v rámci humanitární krize migrace na balkánské trase. V rámci výzkumu jejich motivace se přišlo na vědomé motivy dobrovolníků, jako jsou: vidět a udělat si názor, zažít, být součástí skupiny, ovlivňovat

veřejné mínění v České republice a o České republice a pomoc potřebným. Dále na hraniční motivy dobrovolníků, které jsou: nepříjemné emoce, povinnost, potřeba pomoci. Poslední byly motivy odvozené, které jsou: smysluplnost vykonávané práce, dobrovolnická sounáležitost, zkušenosti a seberozvoj (Matulayová, Jurníčková, Doležel a kol., 2016).

Dobrovolnická činnost je velice cenná jak v přínosu pro společnost, tak v přínosu pro osoby, které dobrovolnictví vykonávají. Tato činnost přispívá k jejich životnímu naplnění, k jejich psychické pohodě, k načerpání nových zkušeností, k navázání nových kontaktů a k pocitu potřebnosti a uplatnění.

## 3.1 Úloha dobrovolnictví v sociálních službách

Dobrovolnictví je velice významným prvkem pro celý neziskový sektor. Dobrovolníci se uplatňují v různých sociálních službách, v dobrovolnických centrech, v charitativní práci a angažují se i ve svých komunitách. Tito lidé dávají svůj volný čas darem těm, kteří potřebují pomoc. Přinášejí do sociálních služeb a do mezilidských vztahů vřelost, srdečnost, lásku k lidem a empatii. Dobrovolnictví je vlastně založeno na lásce k bližnímu a na snaze zlepšit svým chováním společenskou situaci jiných lidí. Jeho přínos pro sociální služby a společnost je nevyčíslitelný. Dobrovolnictví se vyskytuje i mimo sociální práci, v práci mimo klientelu sociálních služeb. Může se objevovat například v administrativní výpomoci v organizacích, v pomoci s propagací, ve formě grafických služeb, ve výpomoci na veřejných akcích nebo při přípravě nějakého projektu.

Firemní dobrovolnictví nebo dárcovství se může realizovat formou poskytování služeb neziskové organizaci bez nároku na zisk. Jedná se o činnosti obsahující například tvorbu internetových stránek, školení pro zaměstnance, odvoz klientů neziskové organizace nebo poskytnutí firemních prostor (Tetřevová a kol., 2017).

Dobrovolnictví napomáhá k posilování zájmu o druhé, k uplatňování práv a odpovědnosti v komunitách, k růstu lidského potenciálu, k potlačení rozdílů mezi lidmi a k životu ve zdravé společnosti (Arnoldová, 2015).

Do sociálních služeb dobrovolníci přinášejí určitou formu zkvalitnění služeb, přátelství a svou snahu pomoc klientovi k sociálnímu začlenění. Mohou pracovat v různých zařízeních, jako jsou například domovy pro seniory, kde mohou číst z knih nebo hrát společenské hry. V kontaktních centrech, kde mohou pomáhat v poskytování potravin a hygienických pomůcek nebo předávat letáky. Také mohou působit například

v azylových domech pro ženy a matky s dětmi, kde mohou pomáhat s přípravou dětí do školy a s jejich volnočasovými aktivitami nebo vzdělávat matky v oblastech ekologie, zdravovědy a dalších. Dále se mohou také podílet na činnostech nízkoprahových center, ve volnočasových aktivitách pro děti a mládež. Dobrovolníci se zde pohybují v psychosociálních službách a je potřeba, aby na ně někdo dohlížel a řídil je. Takovou osobou může být třeba koordinátor dobrovolníků v dobrovolnickém centru (Šimková, 2011).

Dobrovolník v sociálních službách může poskytovat pomoc sociálně slabým, zdravotně postiženým, starým lidem, drogově závislým, imigrantům, národnostním menšinám a nezaměstnaným. Dále se může angažovat ve volnočasových programech pro děti a mládež (Arnoldová, 2015).

Dobrovolnictví v sociálních službách svým způsobem rozšiřuje péči o klienty. Dobrovolníci pomáhají zaměstnancům sociálních služeb s činnostmi, na které jim už nestačí jejich vlastní kapacity, nebo zlepšují trávení volného času klientů. Dobrovolníci vnášejí do sociálních služeb novou energii a také nové nápady.

Dobrovolníci se mohou také starat o společenský život osob s postižením. Mohou s nimi navštěvovat kina, divadla, výstavy nebo jiné společenské akce a dělat jim jejich volný čas plnohodnotný a zábavný (Pohoda, 2024, online).

Jak již bylo uvedeno, dobrovolnictví má v sociálních službách významnou roli. Přináší mnoho benefitů jak pro neziskové organizace, tak pro klienty sociálních služeb. Dobrovolníci mohou přinášet pozitivní změny do života klientů a poskytovat jim oporu. Mohou být jejich společníky nebo jim pomáhat s jejich osobními potřebami. Dobrovolníci mohou také pomáhat s organizací různých akcí, se sbírkami, s workshopy nebo se vzdělávacími programy. Dále mohou přispívat k boji proti sociálnímu vyloučení, protože pomáhají lidem v obtížných životních situacích. Do sociálních služeb mohou přinést nové nápady a zkušenosti nebo pomoc s efektivnějším poskytováním sociálních služeb.

## 3.2 Dobrovolnické centrum Diecézní charity Hradec Králové

Dobrovolnické centrum Diecézní charity Hradec Králové funguje od roku 2009 a aktuálně nabízí tři akreditované dobrovolnické programy. Program Rafael, Michael a Gabriel. Dobrovolníci zde pomáhají klientům v projektech Diecézní charity nebo v jiných organizacích v Hradci Králové.

Dobrovolníci fungují v těchto organizacích: Fakultní nemocnice Hradec Králové, SeneCura SeniorCentrum Hradec Králové, Salinger z.s. (Stopa Čápa, Modrý pomeranč, Centrum Semafor, Tringl), Integrační centrum pro cizince Hradec Králové, Adopce na dálku, SPMP ČR pobočný spolek Hradec Králové.

Dobrovolníkem se může stát osoba, které již bylo 18 let, nebo osoba starší 15 let se souhlasem rodičů. Dobrovolník musí mít respekt ke klientům, ochotu pomáhat a musí být trestně bezúhonný.

V první řadě se dobrovolník musí rozhodnout, v jakém programu by chtěl pomáhat a kolik času může dobrovolnictvím trávit. Aby bylo dobrovolnictví užitečné, mělo by se vykonávat alespoň po dobu šesti měsíců, a to jednu hodinu týdně. Posledním krokem budoucího dobrovolníka je setkání s koordinátorem dobrovolníků a podepsání smlouvy o dobrovolnické službě. Tato smlouva zajišťuje proškolení a pojištění a zavazuje k mlčenlivosti o osobních údajích klientů (Diecézní charita Hradec Králové, 2024, online).

Koordinátoři dobrovolníků mají důležitou roli v chodu celého dobrovolnictví. Jejich práce obnáší komunikaci s neziskovými organizacemi, shánění dobrovolníků, jejich výběr, vstupní pohovory a také jejich přípravu a zaškolení. Také se starají o chod dobrovolnických programů, jsou oporou a pomocníkem každému dobrovolníkovi, starají se o administrativní část dobrovolnictví, jako jsou výkazy činnosti a docházky, a musí být připraveni fungovat v krizových situacích, jako je například válka, živelná pohroma nebo epidemie. Bez jejich práce by dobrovolnická centra nemohla fungovat, dávají dobrovolnické činnosti systém a řád, starají se o dobrovolníky a motivují je. Zajišťují veškerou komunikaci s neziskovými organizacemi a s dobrovolníky a řádně o ni pečují. Dalo by se říct, že jsou velice důležitým a klíčovým prvkem fungování celého dobrovolnictví.

**Dobrovolnický program Rafael**

Tento program se věnuje pomoci cizincům. Dobrovolníci pomáhají s výukou českého jazyka u dospělých a s doučováním školní látky u dětí cizinců. Dále cizincům pomáhají se zvládáním běžných potřeb v České republice, učí je, jak se například domluvit v obchodě nebo u lékaře. Také cizincům vysvětlují české zvyky a historii. Dobrovolníci mohou vypomáhat v organizování různých akcí, v administrativní činnosti nebo pomáhat s překladatelskou činností. Dobrovolníci mohou dále působit v Integračním centru pro cizince, v poradně pro cizince a uprchlíky, v Adopci na dálku a v organizaci Most pro, o.p.s. Tento program přináší dobrovolníkům mimo dobrý pocit

i zkušenost s výukou druhých, rozvoj vlastní osobnosti, procvičení nebo naučení se cizího jazyka a možnost setkání se s lidmi z mnoha různých cizích zemí (Diecézní charita Hradec Králové, 2024, online).

**Dobrovolnický program Michael**

Program Michael se věnuje pomoci dětem a mládeži. Dobrovolníci docházejí do klubů pro děti a mládež a do programů pro pěstounské rodiny. Jejich činnost zahrnuje hraní si s dětmi, pomoc se školními úkoly nebo s doučováním a tvorbu volného programu pro děti. Dobrovolníci působí v organizaci Salinger, z.s. v Centru Semafor, v Trianglu, ve Stopě Čápa a v NZDM Modrý pomeranč. V programu Michael získají dobrovolníci zkušenost s prací s dětmi, rozvoj osobnosti a možnost pracovat na projektech, které se týkají aktuálních problémů ve společnosti (Diecézní charita Hradec Králové, 2024, online).

**Dobrovolnický program Gabriel**

V programu Gabriel se dobrovolníci věnují pomoci seniorům a pacientům. Dobrovolníci se věnují zlepšení volného času u klientů a pacientů, kteří pobývají v zařízení. Mohou jim číst knihy nebo časopisy, hrát s nimi společenské hry, doprovázet je na procházky nebo jim pomáhat s nákupy. Ve Fakultní nemocnici je možnost zapojit se do programu „4D Dobrotety dětem do dlaně“, který se věnuje předčasně narozeným dětem a jejich rodičům. Dobrovolníci se mohou angažovat ve Fakultní nemocnici Hradec Králové na interním, dětském, onkologickém, neurologickém, psychiatrickém, chirurgickém a ambulantním oddělení. Dále v programu „4D Dobrotety dětem do dlaně“, kde se dobrovolníci věnují především volnočasovým aktivitám a přednáškám, fotografování a návštěvám maminek. Dále je možnost navštěvovat SeneCura SeniorCentrum Hradec Králové, Středisko sociálních služeb Chlumec nad Cidlinou a Sanatorium Topas Holice, kde se dobrovolníci věnují různým aktivitám a setkávání se s klienty. Projekt Gabriel dobrovolníkům přináší zkušenost práce se staršími a nemocnými lidmi, osobní rozvoj a možnost účastnit se práce v prostředí ústavů a nemocnic (Diecézní charita Hradec Králové, 2024, online).

Dobrovolníci se v dobrovolnickém centru mohou věnovat velkému množství aktivit a mohou se zapojit do pomoci u mnoha cílových skupin sociální práce. Od pomoci dětem, cizincům, nemocným a starým lidem po pomoc v různých projektech a workshopech a v činnostech, které obnáší charitativní práce. O dobrovolníky se v centru starají koordinátorky, které se věnují chodu centra, péči o dobrovolníky, spolupráci s neziskovými organizacemi a administrativě. Dobrovolníci mají také několikrát do roka

možnost supervize, díky které mohou prodiskutovat své zážitky a dozvědět se mnoho užitečných rad a informací. Dobrovolníci jsou také v rámci podepsání smlouvy o dobrovolnictví řádně proškolení a pojištění.

V dobrovolnickém centru Diecézní charity Hradec Králové také vzniklo Regionální dobrovolnické centrum Královéhradeckého kraje. Jeho cílem je propojovat dobrovolníky s neziskovými organizacemi po celém Královéhradeckém kraji. Centrum se hlavně věnuje poradenství v rámci dobrovolnictví a poskytuje přehled a informace o všech organizacích, ve kterých se dobrovolníci můžou uplatnit. Jedná se také o neziskové organizace, které se mimo hlavní cílové skupiny klientů sociálních služeb věnují například i zvířatům nebo životnímu prostředí (Regionální dobrovolnické centrum, 2024, online).

# 4 Výzkumné šetření mezi zaměstnanci Diecézní charity Hradec Králové

V této části práce je představen cíl výzkumu, výzkumné otázky, výzkumná metoda, výzkumný vzorek a výsledky empirického šetření. Jako výzkumný vzorek této práce byli vybráni zaměstnanci Diecézní charity Hradec Králové, protože mají mnoho zkušeností s dobrovolnickou činností. Data byla získávána pomocí polostrukturovaného rozhovoru v místě pracoviště zaměstnanců Diecézní charity Hradec Králové během měsíce března 2024.

## 4.1 Cíl výzkumu a výzkumné otázky

Výzkumné šetření se zaměřuje na úlohu dobrovolnictví v neziskovém sektoru. Dobrovolnictví se v České republice stále rozvíjí a mnoho lidí se o něm teprve dozvídá. V každé krizi se ale projevuje ohromná vlna solidarity a také obrovská snaha pomoci druhým.

Výzkumný problém této práce je formulován jako: „Význam dobrovolnictví v neziskovém sektoru“. Neziskové organizace stále častěji vyhledávají spolupráci s dobrovolníky, aby tím zajistili lepší, pestřejší a plynulejší chod sociálních služeb.

Výzkumný cíl této práce zní: „Jaký význam má dobrovolnictví pro neziskový sektor?“ Cílem této práce je zjistit, jak moc je dobrovolnictví v neziskovém sektoru důležité a jakým způsobem se dobrovolníci v neziskovém sektoru uplatňují. Na výzkumný cíl navazuje hlavní výzkumná otázka, která se zabývá přínosem dobrovolnictví v sociálních službách z pohledu zaměstnanců vybrané neziskové organizace. Jako respondenti tohoto šetření byli vybrání zaměstnanci Diecézní charity Hradec Králové.

Hlavní výzkumnou otázkou této práce je zjistit, „jakým způsobem přispívá dobrovolnictví chodu sociálních služeb v neziskovém sektoru z pohledu zaměstnanců Diecézní charity Hradec Králové?“ Tato hlavní výzkumná otázka byla rozdělena do čtyř dílčích výzkumných otázek.

**Dílčí výzkumné otázky:**

1) Jakým způsobem jsou dobrovolníci zaměstnancům nápomocní?
2) Jaký přínos mají dobrovolníci do neziskové organizace?
3) Představují dobrovolníci nepostradatelnou složku neziskové organizace?
4) Co by se dalo v rámci dobrovolnictví zlepšit?

Tyto dílčí otázky jsou zkoumány pomocí třinácti tazatelských otázek, které jsou zaměřeny na úlohu dobrovolnictví v neziskovém sektoru. Zaměřují se konkrétně na přínos dobrovolnictví pro chod sociálních služeb z pohledu zaměstnanců vybrané neziskové organizace.

**Tabulka 1**: Transformace dílčích výzkumných otázek do tazatelských otázek

| Dílčí výzkumné otázky | Tazatelské otázky |
|---|---|
| DVO I: Jakým způsobem jsou dobrovolníci zaměstnancům nápomocní? | TO 1: Jaký význam má z vašeho pohledu dobrovolnická činnost pro zaměstnance sociálních služeb? |
| | TO 2: Jakým způsobem mohou dobrovolníci v sociálních službách pomáhat? |
| | TO 3: Jakým způsobem vnímají dobrovolníky zaměstnanci Vaší organizace nebo zaměstnanci organizace, do které dobrovolníky posíláte? |
| DVO II: Jaký přínos mají dobrovolníci do neziskové organizace? | TO 4: Mají dobrovolníci pozitivní vliv na klienty sociálních služeb? |
| | TO 5: Lze nějakým způsobem vidět přínos dobrovolníků ve Vaší organizaci? |
| | TO 6: Máte s dobrovolníky i nějakou negativní zkušenost? |
| DVO III: Představují dobrovolníci nepostradatelnou složku neziskové organizace? | TO 7: Je pro Vaší organizaci přínos dobrovolníků tak důležitý, že se Vám vyplatí investovat energii do jejich hledání a zaučování? |
| | TO 8: Dokážete si představit fungování Vaší organizace bez dobrovolníků? |
| | TO 9: Daří se Vám udržovat si dobrovolníky dlouhodobě? |

| | |
|---|---|
| DVO IV: Co by se dalo v rámci dobrovolnictví zlepšit? | TO 10: Je komunikace mezi dobrovolníky a Vaší organizací bezproblémová, nebo ji lze nějakým způsobem zlepšit? |
| | TO 11: Je vlastní motivace dobrovolníků dostatečná, nebo je nějakým způsobem motivujete i vy? |
| | TO 12: Jakým způsobem dobrovolníky sháníte, a lze to nějakým způsobem zlepšit? |
| | TO 13: Věnují se dobrovolnictví spíše ženy, nebo muži a v jaké věkové kategorii se nachází nejvíce dobrovolníků, se kterými spolupracujete? |

## 4.2 Výzkumná metoda a výzkumný vzorek

V rámci této práce jsou data získávána pomocí kvalitativní metody, konkrétně pomocí polostrukturovaného rozhovoru.

„*Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách*“ (Creswell, 1998, s.12; In: Hendl, 2008, s. 48).

Hendl (2008) zmiňuje přednosti kvalitativního výzkumu, jakými jsou například zkoumání v přirozeném prostředí, osobní kontakt a podrobný popis zkoumané problematiky.

Polostrukturovaný rozhovor je založen na předchozí přípravě tazatelských otázek, které jsou stanoveny na základě výzkumných otázek. Polostrukturovaná forma rozhovoru mu dává určitý řád, ale zároveň je v něm i určitá pružnost. Tato pružnost spočívá ve volnosti určení pořadí kladených otázek a v případném doptávání se na zmíněnou problematiku. Dává také příležitost k tomu, aby se respondenti o tématu více rozpovídali. Tento typ rozhovoru spojuje výhody nestrukturovaného a strukturovaného rozhovoru

(Hricová, Ondrášek, Urban, 2023). „Cílem polostrukturovaného rozhovoru je získat detailní a komplexní informace o studovaném jevu“ (Švaříček, Šeďová, 2007, s. 13).

Data kvalitativního výzkumu se vyhodnocují tak, aby zachytily odpověď na danou výzkumnou otázku. Jejich vyhodnocení se provádí pomocí citací z částí rozhovorů a pomocí zápisků a poznámek. „*Při kvalitativní analýze a interpretaci jde o systematické nenumerické organizování dat s cílem odhalit témata, pravidelnosti, datové konfigurace, formy, kvality a vztahy*“ (Hendl, 2008, s. 223).

Polostrukturovaný rozhovor ve formě otevřených otázek mi umožnil pochytit názory, myšlenky a emoce respondentů v rámci zkoumané problematiky. V průběhu rozhovorů byly pořízeny zvukové nahrávky a poznámky, podle kterých byl výstup této práce zpracován. Respondenti byli řádně obeznámeni s anonymitou konaného rozhovoru a také byli dotázáni na souhlas s pořízením zvukové nahrávky po dobu rozhovoru. Rozhovor s respondenty byl uskutečněn v březnu 2024 v jejich vlastním pracovním prostředí. Komunikace s respondenty probíhala bezproblémově a byla založena na přátelské, milé a velice vstřícné rovině.

Jako výzkumný vzorek pro tuto práci jsou zvoleni zaměstnanci Diecézní charity Hradec Králové. Tito zaměstnanci mají v rámci své práce bohaté zkušenosti s neziskovým sektorem, s dobročinností a se zkoumaným dobrovolnictvím. Respondenty jsem oslovila díky kontaktům, které jsem získala během mé studijní praxe v Diecézní charitě Hradec Králové v roce 2023. Pro uskutečnění polostrukturovaného rozhovoru jsem dokázala získat celkem pět respondentek. Rozhovory probíhaly v příjemné a přátelské atmosféře a byly mi zodpovězeny všechny mé tazatelské otázky.

## 4.3 Interpretace výsledků výzkumného šetření

V rámci této podkapitoly jsou prezentovány výsledky výzkumného šetření se zaměstnanci Diecézní charity Hradec Králové. Rozhovory probíhaly na základě anonymity a po odsouhlasení respondentů s pořízením zvukové nahrávky.

Výzkumného šetření se zúčastnilo celkem pět respondentek. Respondentky jsou zde označeny jako R1, R2, R3, R4 a R5. Všechny tyto respondentky spojuje zaměstnání v Diecézní charitě Hradec Králové a zkušenosti s dobrovolnictvím a s dobrovolníky. Každá respondentka má i vlastní zkušenosti z výkonu své vlastní dobrovolnické činnosti v průběhu života. Rozdíly u respondentek se ukazují v délce pracovního poměru v Diecézní charitě Hradec Králové.

**Tabulka 2**: Přehled respondentů

| Respondent | Pohlaví | Dosažené vzdělání | Délka pracovního poměru v Diecézní charitě Hradec Králové | Pracovní zkušenost z jiné neziskové organizace |
|---|---|---|---|---|
| R1 | žena | Vysokoškolské | 7 let | Ne |
| R2 | žena | Vysokoškolské | 2 roky | Ne |
| R3 | žena | Vysokoškolské | 1 rok | Ne |
| R4 | žena | Středoškolské | 5 let | Ano |
| R5 | žena | Vysokoškolské | 13 let | Ne |

**Rozbor výsledků výzkumného šetření**

Polostrukturovaný rozhovor zahrnuje počáteční informační rozhovor s respondentkami, který postupně přechází v kladení tazatelských otázek. Dílčí výzkumné otázky jsou v textu uvedeny pod zkratkou DVO a jsou tučně zvýrazněny. Rozhovory byly uskutečněny s cílem zodpovědět na hlavní výzkumnou otázku: „Jakým způsobem přispívá dobrovolnictví chodu sociálních služeb v neziskovém sektoru z pohledu zaměstnanců Diecézní charity Hradec Králové?“

V Diecézní charitě Hradec Králové působí každá respondentka po jinou dobu. R1 uvedla sedm let, R2 dva roky, R3 jeden rok, R4 pět let a R5 třináct let. Respondentka 4 má zkušenosti v rámci pracovního poměru i z jiné neziskové organizace. Uvedla celkovou praxi v sociálních službách dvanáct let a z toho pět let v Diecézní charitě Hradec Králové. Respondentka 2 uvedla, že má zkušenosti z jiné neziskové organizace pouze jako dobrovolník, ale ne jako zaměstnanec. Ostatní respondentky byly v rámci neziskových organizací zaměstnány pouze v Diecézní charitě Hradec Králové.

Všechny dotazované respondentky uvedly, že mají vlastní zkušenost s dobrovolnickou činností a byly někdy v průběhu života dobrovolnicí.

**DVO I: Jakým způsobem jsou dobrovolníci zaměstnancům nápomocní?**

V rámci této dílčí výzkumné otázky jsem se zaměřila na osobní pohled zaměstnanců Diecézní charity Hradec Králové na význam dobrovolnictví pro zaměstnance sociálních služeb. Dále na to, jakým způsobem mohou dobrovolníci v sociálních službách pomáhat a jakým způsobem vnímají dobrovolníky zaměstnanci neziskových organizací. Cílem této dílčí otázky bylo zjistit osobní pohled respondentek na zkoumanou problematiku.

Nejprve naše rozhovory směřovaly k významu dobrovolnické činnosti pro zaměstnance sociálních služeb. Všechny respondentky se jasně shodly na tom, že dobrovolnictví je pro zaměstnance sociálních služeb velice přínosné, nápomocné, obohacující a důležité. „*Dobrovolníci mají čas být společníkem klientů… Pracovníci v sociálních službách nemají mnohdy čas si sednout s klienty a povídat si s nimi.*“ (R1) R1 a R2 se shodly na tom, že dobrovolníci vnáší do sociálních služeb „*svěží vítr a nové nápady*“ (R2) a „*čerstvý pohled, nadhled a čerstvý vítr*“ (R1).

Zajímavé bylo upozornění na unikátní postavení dobrovolníka v sociálních službách. „*Dobrovolník je ve středu dění a zároveň na okraji, může objektivně reflektovat sociální službu a její přímý dopad na klienta. Může si také dovolit říct, co si myslí a také to, co zaměstnanci nevidí… Může poskytovat zaměstnancům zpětnou vazbu na sociální služby*“ (R1).

V odpovědích byl také zmíněn fakt, který poukazuje na vhodnou práci s dobrovolníky. „*Dobrovolníci mají velký význam, když systém přijímání a nakládání s nimi bude dobře strukturovaný a dobře promyšlený… Dobrovolník se může snadno cítit v tom zařízení ztracen, když se mu někdo nevěnuje. Měl by mít pocit toho, že je tam vítán a důležitý*“ (R5). Respondentka považuje v neziskové organizaci za důležité vyčlenění pracovníka pro dobrovolníky, který se jim bude věnovat.

Dále respondentky uváděly rozšíření aktivit sociálních služeb: „*Díky dobrovolníkům se může poskytnout širší pomoc*“ (R2). Bylo také upozorněno na určitá rizika u dobrovolníků: „*Dobrovolník není zaměstnancem organizace. Ta činnost, kterou pomáhá, je na jeho vlastní zodpovědnost a pečlivost*“(R4).

V další otázce jsem se zaměřila na činnosti, kterými mohou dobrovolníci zaměstnancům sociálních služeb v neziskových organizacích pomáhat. Dobrovolníci se mohou uplatnit v jakémkoli odvětví sociální práce. „*Dobrovolnictví se dělí na krátkodobé (jednorázové) a dlouhodobé. V rámci krátkodobého dobrovolnictví mohou pomáhat s organizací a realizací například festivalu pro děti, dětských dnů, sbírek nebo*

*dobročinného běhu… Dlouhodobý dobrovolník je někdo, kdo se soustavně věnuje té činnosti po více než tři měsíce… Například v dobrovolnickém centru*“ (R1).

Všechny respondentky se shodují na tom, že dobrovolníci mohou vypomáhat přímo v programech dobrovolnických center nebo na jednorázových akcích. Každý program dobrovolnického centra je zaměřen na jiné cílové skupiny sociálních služeb a pomáhá například s doučováním českého jazyka u cizinců, v domovech seniorů nebo s trávením volného času u dětí. „*V nemocnicích dobrovolníci z hlediska bezpečnosti práce dělají hlavně společníky. Věnují se rozhovorům s pacienty, procházkám a hraní her*“ (R5). Dobrovolníci se mohou věnovat také „*doprovodu klientů nebo tlumočení*“ (R4). V odpovědích respondentek převažuje názor, že dobrovolník je takovým společníkem nebo pomocníkem klientů sociálních služeb.

Dále naše rozhovory pokračovaly k tématu, které bylo zaměřené na to, jakým způsobem vnímají dobrovolníky zaměstnanci jejich organizace nebo zaměstnanci organizace, do které dobrovolníky posílají. Odpovědi respondentek se shodovaly na velmi pozitivním vnímání dobrovolníků v jejich organizaci. „*Pro mě znamená dobrovolník obdiv a úctu. Vím, že ten čas je natolik drahý a důležitý pro každého člověka, a taky vím sama u sebe, kolik času mi chybí i třeba k dodělání mé vlastní práce*“ (R4).

V Diecézní charitě Hradec Králové je program, který se zaměřuje na pomoc cizincům, a tam pomáhají dobrovolníci přímo v dobrovolnickém centru. V ostatních dobrovolnických programech docházejí do jiných spolupracujících organizací. „*Zaměstnanci naší organizace vnímají dobrovolníky jako velký přínos, zvlášť potom v programu, který se zabývá cizinci… A opravdu ty dobrovolníci vlastně pomáhají tam, kam až ty služby nejsou schopné dosáhnout. Když z nějakého důvodu je nemůžou vzít do kurzů češtiny, které nejsou přístupný úplně všem, tak jak bychom si jako rádi mysleli… Já nevím, třeba nemůžou vzít dítě, že je to jenom pro dospělé… Nebo nemůžou vzít někoho podle nějakého pobytového statusu. Dejme tomu, když je to žadatel o azyl nebo tak, třeba ten projekt je nastaven tak, že nepřijímá do kurzů češtiny tyto cizince. Takže potom tam právě nastupují dobrovolníci a začínají s nimi pracovat jakoby jeden na jednoho, individuálně, což je skvělý… Ale není to teda jenom pro ty, co se nedostanou do těch kurzů, ale jsou to i lidé, kteří nějakým způsobem třeba nestíhají to tempo toho kurzu samotného… S dobrovolníkem mohou jet podle tempa toho samotného klienta*“ (R1). „*U cizinců je po dobrovolnících velká poptávka*“ (R2).

Zaměstnanci Charity si dobrovolníků velice váží, snaží se jim pomáhat, být jim oporou, nabízí jim čaje a kávu a snaží se jim vytvořit příjemné prostředí. „*Zaměstnanci*

*naší organizace si dobrovolníků hodně váží. Právě proto, že je to nedostatkové zboží, tak jsme fakt rádi za každého, kdo přijde, a snažíme se dobrovolnictví hodně propagovat, aby o tom veřejnost věděla, a udělat tomu takovou hezkou korunku*" (R3).

Z organizací, kam dobrovolníky vysílají mají také velice dobré ohlasy. Spolupráce s těmito organizacemi přetrvává dlouhodobě, například s Fakultní nemocnicí Hradec Králové spolupráce trvá už 13 let. „*Nově má nemocnice koordinátorku dobrovolníků, má vlastní centrum, tahle situace je stará dva roky necelé… A od té doby úroveň toho dobrovolnictví v nemocnici velmi stoupla, poněvadž ona je jejich zaměstnanec, má určité právo s nimi vyjednávat a hovořit, a pak je ta situace mnohem lehčí než byla dříve*" (R5).

R1 a R5 se shodly, že u tak velkých organizací záleží hlavně na přístupu vedení konkrétního oddělení a podle toho je tam pak dobrovolník vítán, nebo naopak. „*Různí lidé na to mají různý názor, na užitečnost dobrovolnictví, a ne vždycky se ten názor shoduje s oficiální linií a pak třeba dochází k určitým věcem, které je pak potřeba vydiskutovat"*(R5).

Z ostatních organizací, do kterých dobrovolníci docházejí, jsou velice dobré odezvy a spolupráce mezi Charitou a těmito organizacemi je výborná. V rozhovoru se mi podařilo zachytit i jednu negativní zkušenost. „*Jednou jsme měli blbou odezvu, že dobrovolníci říkali, že na ně v jedné organizaci nebyli příjemní… Nebylo to tam hezký, takže jsme přerušili spolupráci. To bylo asi jediný, kde jsme měli jako špatnou odezvu*" (R3).

**DVO II: Jaký přínos mají dobrovolníci do neziskové organizace?**

V rámci této dílčí výzkumné otázky jsem se zaměřila na vliv dobrovolníků na klienty. Na to, zda lze nějakým způsobem vidět přínos dobrovolníků v jejich organizaci a také na případné negativní zkušenosti s dobrovolníky. Cílem této dílčí otázky bylo zjistit, jak moc přínosná je dobrovolnická činnost v neziskové organizaci.

Nejprve naše rozhovory směřovaly k otázce, zda mají dobrovolníci pozitivní vliv na klienty sociálních služeb.

Z rozhovorů vyplynulo, že dobrovolníci na klienty pozitivní vliv určitě mají. „*Jsou na to i studie a z mé zkušenosti určitě ano"(*R5). „*Nejvíce se to projevuje, když to je dlouhodobě"* (R4).

„*Je to individuální práce s klienty… Ten dobrovolník má ten čas a chce ho věnovat a opravdu individuálně se zaměří na toho jednoho člověka a pomáhá mu*" (R1). Respondentky 1 jsem se zeptala, zda se někdy stává, že nějaký klient nechce s dobrovolníkem komunikovat. „*Určitě se to stát může, většinou to řešíme tak, že předem máme domluvu třeba se staniční sestrou nebo se zaměstnanci právě domova se seniory,*

*aby když tam potom ten dobrovolník přijde, aby měli vytipovaný, kdo by třeba potřeboval, aby si k němu někdo sednul na chvíli a popovídal si*“ (R1).

Dozvěděla jsem se i o zpětných vazbách na dobrovolníky ze strany klientů. „*Máme zpětnou vazbu většinou i od těch cizinců… Většinou jsou nějaký zpětný vazby, ať už to, že se jim daří právě ve škole, ve vzdělání… Měli jsme třeba i jednu paní, kterou třeba nepřijmul ten pracovní kolektiv a ta dobrovolnice ji naučila, jak reagovat nebo pochopit vlastně třeba proč reaguje ten pracovní kolektiv z tý český společnosti tak, jak reaguje, a vlastně došlo to k tomu závěru, že ta cizinka se uchytila v tom kolektivu, že tam byla ta integrace správná“* (R2).

Dalo by se říct, že si dobrovolníci s klienty utváří i přátelské vztahy. „*Určitě ti dobrovolníci mají pozitivní vliv na ty klienty, jde to vidět. Nejen v tom, že dělají posun, ale jde vidět, že se na sebe zároveň ta dvojička i jako těší*“ (R3).

Z rozhovorů bylo zjištěno, že přínos dobrovolníků v jejich organizaci je poznat hlavně v rámci dobrovolnického centra. Činnost tohoto centra je přímo závislá na dobrovolnické činnosti. Dále se přínos dobrovolnictví v organizaci projevuje například v rámci jednorázových akcí a sbírek. Potom také v růstu produktivity organizace.

Dále jsem se v rozhovoru zaměřila na případné negativní zkušenosti s dobrovolníky. Z rozhovorů vyplynulo, že existují pro výběr dobrovolníků kontrolní mechanismy. „*Chceme po lidech několik těch sérií těch rozhovorů, chceme po nich výpis z trestního rejstříku, abychom věděli, že je všechno v pořádku. Je to hodně o odhadu a je to hodně potom i o tom samotným doprovázení, protože když se vám tam třeba i někdo nevhodný do toho programu dostane, tak potom třeba ho více a intenzivněji sledujete... Případně si můžete domluvit i schůzku s tím klientem, jestli je všechno v pořádku“* (R1).

Poté se dobrovolníci v rámci jejich dobrovolnické práce supervizují. Supervize slouží k ujasnění hlavně toho, zda dobrovolníka tato práce baví, zda mu cílová skupina práce sedí a zda mu dobrovolnická činnost přináší radost.

V rámci rozhovoru byl uveden i jeden negativní zážitek s neoficiálním dobrovolníkem: „*Potom větší problémy se objevují třeba při větších vlnách dobrovolnických. Třeba teďka, když vlastně začala válka na Ukrajině, tak se začalo hlásit strašné množství lidí, kteří chtěli pomáhat. Samozřejmě v tom strašném množství lidí je daleko větší riziko toho, že se vám objeví někdo, kdo úplně není vhodný, aby to dělal. Třeba se mi stalo, že v rámci té iniciativy pomoci Ukrajině jsme měli registrační formulář, kam lidi napsali, co by jakoby mohli poskytnout, kam by mohli jít, s čím by chtěli pomáhat a tak dále… Ale ten formulář vlastně nebyl nic závazného, to byla jen databáze pro nás,*

*abychom věděli, koho můžeme oslovit… A stalo se nám, že třeba člověk, který se do toho zaregistroval, tak automaticky předpokládal, že je už oficiální dobrovolník Diecézní charity a pronikl třeba na ubytovnu pro uprchlíky a udělal tam úplně jako… Nebudu zabíhat do nějakých detailů, ale nebylo to příjemný. Zvlášť potom třeba pro toho koordinátora, který vůbec nevěděl, kdo to je… Jenom se vám prostě objevil v tom registračním formuláři, ale tam byly stovky lidí, který prostě nemůžete vůbec jako zpracovat, a vy jste si ho nepozvala, protože zatím zajišťujete základní potřeby… A to se stalo několikrát… Ale je to opravdu jenom tím, že je takto velký zájem, najednou prostě obrovský boom solidarity a prostě čím víc to je lidí, tím větší je prostě pravděpodobnost, že je tam třeba někdo, kdo opravdu tam nemá co dělat*“ (R1).

Další negativní zkušenost uvedla i jiná respondentka, která zmínila zvláštní chování potenciálního dobrovolníka při vstupním rozhovoru. „*Ta paní chtěla být dobrovolnicí a než vlastně se stihla udát ta první hodina, tak to vlastně skončilo… To byla paní, která měla nějaké zkušenosti, ale už nepracovala a hodně jako řešila interní věci, hodně se snažila zasahovat do interních věcí a hodně se mě ptala na otázky, na který by asi dobrovolník neměl úplně… Za prvý se běžně neptá a asi ani nemá důvod, proč se ptát. No a tam to potom jako nedopadlo dobře… A hlavně teda my podepisujeme GDPR… Není vůbec možnost, že by někdo dostal kontakty, a paní nás jako obvinila z toho, že jí volají nějací Ukrajinci od té doby, co se u nás registrovala… A jestli jsme jim ten kontakt nedali… Což jako na 100 % ne*“ (R2).

„*Někdy se stane, že má dobrovolník jinou představu, jak by asi měl pomoct, než ten klient*“ (R4). „*Člověka, který je vysloveně problémový, toho bychom měli, a zatím jsme vždycky odchytili, při úvodním rozhovoru*“ (R5).

Dále respondentky udávaly jako negativní aspekty dobrovolnické práce například občasnou nespolehlivou docházku. Bylo ale zjištěno, že se negativní zkušenosti objevují velice málo.

**DVO III: Představují dobrovolníci nepostradatelnou složku neziskové organizace?**

V další výzkumné otázce jsem se zaměřila na důležitost dobrovolníků v neziskové organizaci. Konkrétně na jejich potřebnost a dlouhodobost.

V začátku této dílčí výzkumné otázky jsem se zaměřila na to, zda je přínos dobrovolníků pro organizaci důležitý a zda se vyplatí investovat čas a energii do jejich hledání a zaučování. Všechny respondentky se shodly, že je přínos dobrovolníků do organizace velice důležitý a investování energie do jejich hledání a zaučování se

jednoznačně vyplatí. „*Tu energii do nich opravdu investovat chceme, protože zároveň víme, že se nám to vyplatí. Ti dobrovolníci jsou fakt jako důležitou součástí Charity*“ (R3).

Koordinátoři dobrovolníků se snaží dobrovolníkům věnovat a dokazovat jim, jak moc důležití pro ně jsou. Snaží se dobrovolníky nějakým způsobem ocenit a také je v jejich dobrovolnické cestě motivovat. „*Snažíme se pro ně pořádat třeba i taky různý akce. Fakt jim to jako zpříjemnit, i když třeba nemáme nějakej finanční rozpočet, tak je vzít třeba ven, udělat piknik pro ně, prostě něco, aby jako i oni sami věděli, že si jich vážíme. Třeba na Vánoce jim posíláme děkovný přáníčka, dopisy… Snažíme se tu energii do nich vkládat co nejvíc, aby věděli, že nám taky nejsou lhostejní a že si jich fakt vážíme a záleží nám na nich*“ (R3).

V rozhovoru bylo také zmíněno, že dobrovolnická práce nemá přínos jen pro samotnou organizaci, ale i pro dobrovolníky. „*Já si myslím, že dobrovolnictví je strašně důležitý i z hlediska toho… Nejenom pro organizaci, ale hlavně i pro ty dobrovolníky. Dobrovolnictví je skvělá platforma, jak si třeba konkrétně pro studenty sociální práce, jak si vyzkoušet práci s nějakou cílovou skupinou, ke které by se třeba normálně nedostali v rámci praxe… Vždycky říkám dobrovolníkům i negativní zkušenost je dobrá zkušenost, protože prostě zjistíš, co ano a co ne… Myslím, že to je taky skvělej způsob, jak se realizovat a nabírat zkušenosti, zvlášť potom pro mladé lidi*“ (R1). „*Je to možnost zkušenosti, rozvoje… Také se podívají na místa, kam by se normálně nepodívali*“ (R4).

Rozhovory dále směřovaly k otázce, zda si respondentky dokáží představit fungování jejich organizace bez dobrovolníků. Všechny respondentky se shodly na tom, že jsou dobrovolníci pro jejich organizaci opravdu důležití. „*Jsou podstatnou součástí programů, které Charity mívají*“ (R5).

„*Třeba konkrétně Tříkrálová sbírka, ta by nemohla fungovat, to by vůbec nebylo… Ztratilo by to… To něco navíc, tu nadstavbu, kterou jakoby ten dobrovolník může do té služby přinést. Bylo by to takové jakoby trošku odosobněné… Ten dobrovolník přináší ten individuální svůj čas a svoji pozornost a najednou kdyby tam nebyl, tak prostě by to bylo takový jako plochý*“ (R1).

„*Myslím si, že kdybychom ty dobrovolníky neměli, tak že by ta naše organizace byla o hodně menší, že to jádro toho, co nabízíme, by bylo malý, a myslím si, že některé aktivity by vůbec bez dobrovolníků nešly vlastně podnikat… U těch cizinců navíc hodně vlastně komunikujeme a hodně spolupracujeme s těmi kurzy češtiny. Některý ty učitelky, co tam vlastně učí a jsou to profesionálky, tam jsou teda profesionálky, ne dobrovolnice, že by vlastně jako třeba nemohly pokračovat v těch kurzech úplně v tom rozsahu, jak oni*

*chtějí, protože pokud někdo nestíhá, tak má třeba dobrovolníka a podobně, aby to prostě pořád šlapalo… Určitě se doplňujou ty aktivity, který máme, a jak říkám, jako ono by to šlo bez dobrovolníků, ale určitě by to nemohlo být v tý podobě, jako to je teď*" (R2).

Z rozhovorů také vyplynulo, že se jim převážně daří, udržovat si dobrovolníky dlouhodobě. „*Pro nás je dlouhodobé dobrovolnictví tři a více měsíců*" (R2)

V rozhovoru byly zmíněny i druhy lidí, kteří se dobrovolnické práci nejčastěji věnují. „*U těch studentů je to většinou krátkodobé, protože nám pak odchází na vysoké školy někam jinam, tak to dobrovolnictví třeba ukončí… Nebo to mají třeba v rámci praxe… A když už mají ty hodiny načerpané, tak odejdou… Ale potom zase u těch starších dobrovolníků, tak ti jsou teda stabilní, to jsou jako držáci, no… Ty už pak tady máme dlouhodobě*" (R3).

„*Většina studentů vydrží určitě ten rok, někteří studenti třeba několik let… Lidé v důchodovém věku nebo ještě ne třeba důchodovém, ale s odrostlými dětmi, kdy najednou vznikne časová rezerva a oni chtějí dělat něco, v něčem se realizovat pro druhé. Často to bývají lidi, kteří se zabývají profesně penězi, z pojišťoven a z bank a tak… Já si to vysvětluju tak, že to je natolik teoretické, že prostě by rádi jednali potom na základě nějakého dobrovolnického počínání s živými lidmi nebo s lidmi, kteří je potřebují i jiným způsobem. A ti nám zůstávají déle. Máme tady stále paní, která začala v roce 2013*" (R5).

V rámci tohoto tématu bylo upozorněno na důležitou úlohu koordinátorů dobrovolníků, kteří dobrovolníky přijímají, školí a také se o ně dál starají. „*Koordinátor má zvláštní práci, je to takovej napůl personální a napůl motivační kouč, protože dobrovolník se může kdykoliv zvednout a už ho nikdy neuvidíte… Není to nic závazného, je to o zodpovědnosti těch lidí, kteří do toho jdou… Taky je důležité zmínit, že tohle je třeba důvod, proč mnoho koordinátorů dobrovolníků končí hodně brzo. Na těchto pozicích se strašně střídají lidi, protože to dlouho nevydrží… Vidět ten výsledek je někdy tak strašně jako dlouhá cesta, a i když se prostě snažíte, děláte všechno pro to, investujete strašně moc energie do toho, do prvních rozhovorů, školení… Tak se vám prostě může třeba stát, že i přesto, že se někomu věnujete několik týdnů, intenzivně s ním pracujete, tak už pak vám nezvedne telefon. A to je dosti demotivační pro koordinátory… Je to hodně náročný, přece jenom dobrovolník věnuje svůj čas zcela zdarma a to taky znamená, že může kdykoliv se zvednout a odejít, takže je potřeba jako opravdu s ním aktivně pracovat, aby se tomuhle co nejvíc předešlo. A to taky úzce souvisí s tím, kolik dobrovolníků je koordinátor schopen zkoordinovat a zvládnout*" (R1).

Koordinátor dobrovolníků má velkou zásluhu na fungování celého dobrovolnictví. Koordinátoři o dobrovolníky pečují, školí je a taky jim pomáhají. Díky nim je celá tato dobrovolnická činnost organizovanější a užitečnější.

**DVO IV: Co by se dalo v rámci dobrovolnictví zlepšit?**

V poslední výzkumné otázce jsem se zaměřila na komunikaci s dobrovolníky, na jejich motivaci, na způsoby shánění dobrovolníků a na nejčastější věkové kategorie osob, které se dobrovolnické činnosti věnují. Zaměřila jsem se také na získání informací, které zodpoví, jakým způsobem by tyto činnosti šly potenciálně zlepšit.

Respondentky se v rámci komunikace s dobrovolníky shodly na tom, že je víceméně bezproblémová. Jediné problémy v rámci komunikace byly zmíněny v momentech, kdy se koordinátorům dobrovolníků odevzdávají vykonané dobrovolnické hodiny. „*Tam už je to horší pak to občas od někoho sbírám zpětně… E-maily posílám, ale ne každý na to reaguje nebo si přečte jen půlku e-mailu… Ti lidi to dělají dobrovolně a mnohdy pro ty dobrovolníky je to trošku šok, že vlastně musí něco vykazovat. Nemají s tím problém, ale nečekají to*“ (R2).

Byl zmíněn i občasný problém v komunikaci, který se týká ukončení dobrovolnické činnosti. „*Vždycky dobrovolníkům řeknete, že nejdůležitější je komunikovat a že když nám za tři měsíce řeknou, že prostě nebudou pokračovat, tak nebudou. Ale oni si to někdy nevezmou k srdci a prostě píšete e-maily a voláte a už o nich v životě neuslyšíte. Tak tohle já bych označila za problém*“ (R5).

V rámci této otázky bylo upozorněno na činnost koordinátora dobrovolníků, která zahrnuje komunikaci s dobrovolníky. „*To je hodně o práci toho koordinátora, jakým způsobem si nastaví tu spolupráci a jak moc se tomu věnuje*“ (R1). Se stálými dobrovolníky je komunikace vcelku bezproblémová a nikdo necítil potřebu zlepšení v rámci komunikace.

V rámci této dílčí otázky jsem se také zaměřila na motivaci dobrovolníků. Chtěla jsem zjistit, zda dobrovolníkům k výkonu dobrovolnické činnosti stačí motivace vlastní, nebo jestli je nutné je nějakým způsobem k této činnosti motivovat.

V rámci rozhovorů bylo zjištěno, že vlastní motivace dobrovolníků je silná. Oni samotní už motivovaní do organizace přijdou. „*Vlastní motivace toho dobrovolníka přivede… Ale pokud ho budete zanedbávat, nebudete se on něj starat a nebudete se ho ptát, jestli je všechno v pořádku, jestli potřebuje nějak pomoct, nebudete mu volat a úplně se na to vykašlete, tak to taky nevydrží. Na té vlastní motivaci on dojde jen takhle daleko,*

*potom vlastně nastává ta práce toho koordinátora, aby ji přiživoval. Vlastní motivace ho přivede a motivace z naší stránky ho zde udrží*" (R1).

Koordinátoři dobrovolníků je motivují tím způsobem, že s nimi vytváří osobní vztahy, poskytují jim zázemí, řeší s nimi problémy a dávají jim pocit důležitosti, potřebnosti a taky pocit toho, že v tom nejsou sami. Velice důležité je s nimi udržovat vztah a poskytovat jim co nejlepší podmínky k jejich uplatnění. „*Vždycky přijdu, uvařím kafíčko nebo čaj, popovídáme si, většinou mi řeknou hned, co se dělo, nebo se pochlubí nějakým úspěchem. Takže si myslím, že to hodně dělá, ten individuální přístup. V hodně organizacích podle mé vlastní zkušenosti jako dobrovolníka to třeba bylo tak, že vlastně nám dali nějakého člověka, a už se s tebou vlastně moc nevídají a pak jenom pošleš nějaký hodiny… Jako tak anonymně a tady máme možnost se s nimi vídat*" (R2).

Jako další způsob motivace dobrovolníka byla uvedena třeba změna klienta nebo cílové skupiny v případě, že s ním dobrovolník už není úplně spokojen. Dalšími metodami motivace dobrovolníků mohou být společná dobrovolnická setkání, zasílání pohledů, předávání diplomů a odznaků. Tyto aktivity v dobrovolnících probouzejí pocity uznání a ocenění.

Další formou motivace dobrovolníků může být možnost supervize nebo školení. V rámci supervizí a školení se mohou poradit s odborníky a získat nové vědomosti. „*Dneska nám bude přednášet paní, která dělá terapeutku v hospici. Ona bude mluvit o svých zkušenostech a pomůže jim rozšířit obzory v tom, co všechno se dá dělat a jakým způsobem se to dá dělat… Supervize nabízíme a školení*" (R5).

Dobrovolníky není možné motivovat věcně, protože na to nejsou finance. Koordinátoři se je ale snaží motivovat hlavně svou pomocí, vřelým vztahem, oceněním a uznáním důležitosti jejich práce.

Dobrovolníci se do této organizace shánějí pomocí sociálních sítí, webových stránek, letáčků a přednášek na školách. „*Kupodivu, pořád se divíme a nevíme, proč to tak je, ale nejvíc dobrovolníků se za poslední dobu přihlásí samo. Prostě si najdou sami dobrovolnictví v Hradci Králové a tam hned skočí Diecézní charita a naše stránka dobrovolnického centra*" (R2).

Lidé se o možnosti dobrovolnictví dozvídají i od svých známých, kamarádů nebo spolužáků, kteří se dobrovolnictví věnují. O dobrovolnictví se mladí lidé dozvídají i v rámci mezinárodního programu Dofe, ve kterém je dobrovolnictví součástí programu.

Zlepšení ve shánění dobrovolníků by mohlo být v propagaci na různých společenských akcích, v konání většího množství přednášek na školách, pomocí reklam

v médiích a také v rámci celospolečenské osvěty ohledně dobrovolnictví. Také by se mělo více cílit na skupinu osob ve středním věku.

Z rozhovorů vyplynulo, že dobrovolnictví se primárně věnují ženy. „*Tenhle rok máme ale nejvíc mužů, co jsme kdy měli*“ (R1). Dobrovolníky nejčastěji bývají mladí lidé, jako jsou například čtvrťáci na středních školách a vysokoškolští studenti, a pak až lidé po čtyřicítce.

## 4.4 Diskuse získaných výsledků

Hlavní výzkumná otázka této práce byla definována jako: **„Jakým způsobem přispívá dobrovolnictví chodu sociálních služeb v neziskovém sektoru z pohledu zaměstnanců Diecézní charity Hradec Králové?“**

Hlavní výzkumnou otázku se podařilo zodpovědět pomocí čtyř dílčích výzkumných otázek, které zní:

DVO I: Jakým způsobem jsou dobrovolníci zaměstnancům nápomocní?

DVO II: Jaký přínos mají dobrovolníci do neziskové organizace?

DVO III: Představují dobrovolníci nepostradatelnou složku neziskové organizace?

DVO IV: Co by se dalo v rámci dobrovolnictví zlepšit?

Dílčí výzkumné otázky této práce byly zodpovězeny pomocí polostrukturovaných rozhovorů, kterých se zúčastnilo celkem pět respondentů. Všichni tito respondenti jsou zaměstnanci Diecézní charity Hradec Králové.

Cíl výzkumného šetření, který zní : „Jaký význam má dobrovolnictví pro neziskový sektor?“ byl naplněn.

**Shrnutí DVO I: Jakým způsobem jsou dobrovolníci zaměstnancům nápomocní?**

Z uskutečněných rozhovorů vyplynulo, že dobrovolnictví je pro zaměstnance sociálních služeb velice přínosné, obohacující a důležité. Dobrovolnictví svým způsobem rozšiřuje péči o klienty v sociálních službách. Dobrovolníci se mohou věnovat náplni volného času klientů. Mohou být například jejich společníky, pomocníky, doučovat je, číst jim knihy, dělat jim doprovod, tlumočit, pomáhat s nákupy nebo si hrát s dětmi.

Do sociálních služeb mohou přinést nové nápady, novou energii a také mohou objektivně zhodnotit úroveň poskytovaných služeb. Mohou také vidět, jaký dopad má poskytovaná služba na její klienty a mohou tak podat zpětnou vazbu zaměstnancům těchto služeb.

Mohou vypomáhat při různých aktivitách a akcích, které neziskové organizace pořádají a to jednorázovou nebo dlouhodobou formou. Zaměstnanci sociálních služeb jsou s pomocí dobrovolníků ve většině případů spokojeni a jejich práce si velice váží. Hlavně pak v programech dobrovolnických center.

Občas se stává, že v nějakých zařízeních není užitečnost dobrovolníka úplně dobře pochopena, ale takových situací je velice málo a dají se úspěšně vyřešit.

Zmínila bych ještě jeden důležitý názor jedné respondentky, který zní: „*Osobně bych považovala za důležité, samozřejmě odvíjelo by se to od velikosti toho zařízení, aby byl vyčleněn pracovník, který se těm dobrovolníkům bude věnovat. Protože si myslím, že velmi snadno dochází k situaci, kdy ten dobrovolník se cítí ztracen, pokud ta situace v tom zařízení neumožňuje, aby se mu někdo věnoval. Tím myslím, že ten dobrovolník přijde za určitou osobou a proberou, co ten den bude jeho úlohou, kam půjde… A oni se na něj hezky usmějou a řeknou: ‚To jsme rádi, že jste tady… ‘ Prostě v tomhle smyslu… Aby měl pocit, že je tam důležitý a vítán“* (R5). Tento názor se snaží apelovat na potřebnost koordinátorů dobrovolníků, kteří jsou pro dobrovolnickou činnost velice důležitým prvkem, a díky nim se dobrovolnická práce stává organizovanější a kvalitnější.

**Shrnutí DVO II: Jaký přínos mají dobrovolníci do neziskové organizace?**

Přínos dobrovolníků do neziskové organizace spočívá hlavně v poskytování jejich volného času klientům organizace, a tím způsobený růst produktivity poskytovaných služeb organizace. Dobrovolníci na klienty působí velice pozitivním způsobem a zpětné vazby klientů na dobrovolníky jsou také pozitivní. Dobrovolníci a klienti si dokáží vytvořit velice přátelské a pozitivní vztahy.

Obrovský přínos dobrovolníků do Diecézní charity Hradec Králové se vyskytuje v rámci dobrovolnického centra. V tomto centru dobrovolníci najdou své uplatnění u mnoha cílových skupin sociální práce, ať už je to práce s cizinci, s dětmi, se seniory, nebo s pacienty v nemocnici. Dobrovolníci se také mohou zapojit do jednorázových akcí a sbírek, které Charita pořádá. Díky dobrovolníkům může růst produktivita a kvalita poskytovaných služeb.

Pro výběr dobrovolníků jsou nastaveny určité mechanismy, aby se předešlo negativním situacím. Jedná se například o vstupní pohovory a nutnost doložení výpisu z trestního rejstříku. Osoby, které jsou pro dobrovolnictví nevhodné, jsou díky těmto mechanismům zachyceny už před jejich nástupem.

Byly zmíněny i některé negativní zkušenosti v rámci dobrovolnictví, ale ty se netýkaly oficiálních dobrovolníků této organizace. Jednalo se o osoby, které se vydávaly

za oficiální dobrovolníky ještě před podepsáním dobrovolnické smlouvy, nebo osoby, s kterými nastal nějaký problém ještě před podpisem této smlouvy.

Jediné negativní aspekty dobrovolnické činnosti byly uvedeny jako občasná nespolehlivá docházka dobrovolníků.

Dalo by se říct, že dobrovolníci obohacují služby, které tato organizace poskytuje, a také služby jiných organizací, do kterých dobrovolníky vysílá. Diecézní charita Hradec Králové je totiž v rámci dobrovolnictví zároveň přijímající i vysílající organizací. Dobrovolníci s klienty pracují individuálně a působí na ně velice pozitivním způsobem. Mají také obrovskou zásluhu při konání každoroční Tříkrálové sbírky. Bez dobrovolníků by se tato sbírka nemohla uskutečňovat v takové podobě, v jaké je nyní.

**Shrnutí DVO III: Představují dobrovolníci nepostradatelnou složku neziskové organizace?**

V rámci této dílčí otázky bylo zjištěno, že přínos dobrovolníků do neziskové organizace je velice důležitý a že se vyplatí investovat čas a energii do jejich hledání, školení a zaučování. Chod organizace by bez dobrovolníků mohl fungovat, ale nebylo by to v takovém rozsahu jako je to nyní.

Dobrovolnická práce ale nemá přínos jen pro neziskovou organizaci, ale i pro samotné dobrovolníky. Dobrovolníci si mohou v rámci své činnosti vyzkoušet práci s různými cílovými skupinami sociální práce. Mohou získat praxi, kontakty, zkušenosti, anebo se díky dobrovolnictví v organizaci uchytit a získat tam práci na plný nebo částečný úvazek.

Fungování této organizace bez dobrovolníků by nemohlo být v takovém rozsahu, v jakém je nyní. Například Tříkrálová sbírka by bez dobrovolníků fungovat nemohla. Diecézní charita Hradec Králové má mnoho programů na pomoc potřebným v rámci svého dobrovolnického centra a bez dobrovolníků by tyto programy fungovat nemohly. Množství poskytovaných služeb by bylo bez dobrovolníků v mnohem menším rozsahu.

Bez dobrovolníků by také sociální služby ztratily určitou nadstavbu, to něco navíc. Dobrovolníci se klientům sociálních služeb věnují individuálně a často jim tvoří jejich náplň trávení volného času, učí je nebo jim pomáhají s potřebnými věcmi.

Koordinátoři dobrovolníků si jejich práce velice váží a snaží se o ně starat, jak nejlépe to jde. Snaží se pro dobrovolníky plánovat společné akce nebo pikniky. Také jim na Vánoce posílají různá děkovná přáníčka a dopisy nebo jim předávají ocenění. Koordinátoři dobrovolníkům pomáhají, pečují o ně a poskytují jim školení. Díky jejich práci má dobrovolnictví v organizaci systém a řád a dobrovolnická práce je díky nim

efektivnější a užitečnější. Dobrovolníkům také dávají pocit důležitosti a potřebnosti a potřebnou dávku motivace.

Organizaci se většinou daří udržovat si dobrovolníky dlouhodobě. Na kratší období mívají dobrovolníky, kteří se ještě věnují studiu. Ti tam mohou být i v rámci své studijní praxe. Dlouhodobí dobrovolníci bývají často staršího věku. Často to bývají lidé předdůchodového nebo důchodového věku, kteří se chtějí v něčem užitečném realizovat. Poměrně často to také bývají lidé z finančních sektorů jako jsou banky nebo pojišťovny.

**Shrnutí DVO IV: Co by se dalo v rámci dobrovolnictví zlepšit?**

Tato dílčí výzkumná otázka byla zaměřena na úroveň komunikace s dobrovolníky, na jejich motivaci, na způsoby shánění dobrovolníků a na nejčastější věkové kategorie osob, které se dobrovolnické činnosti věnují. Dílčí výzkumná otázka cílila na míru spokojenosti s aktuálním stavem těchto jevů a také na případné tipy na jejich zlepšení.

Komunikace organizace s dobrovolníky je na velice dobré úrovni, a to hlavně díky práci koordinátorů dobrovolníků. Jediné možné problémy v komunikaci s dobrovolníky se občas objevují v rámci odevzdávání dobrovolnické docházky nebo výjimečně v momentech ukončení dobrovolnické činnosti. Nikdo z respondentů ale nepociťoval potřebu zlepšení úrovně komunikace s dobrovolníky.

V rámci motivace dobrovolníků bylo zjištěno, že vlastní motivace dobrovolníků je velice silná, ale někdy je potřeba ji ze strany koordinátora ještě zesílit. Dobrovolníci jsou motivováni pomocí vytváření osobních vztahů s koordinátory dobrovolníků. Koordinátoři dobrovolníkům poskytují pomoc, oporu, zázemí a dodávají jim pocit jejich potřebnosti a důležitosti.

V případě jejich nespokojenosti s dobrovolnictvím jim pomáhají například se změnou cílové skupiny nebo se změnou určitého klienta. Motivují je také konáním společných dobrovolnických akcí, předáváním ocenění nebo zasíláním děkovných dopisů a pohledů. Další formou motivace dobrovolníka může být jeho případná supervize nebo školení. Motivace dobrovolníků spočívá hlavně v utvoření vřelého vztahu dobrovolníka s organizací, v péči organizace o dobrovolníka a v pomoci s řešením různých situací a problémů v rámci jeho dobrovolnické činnosti.

Organizace shání dobrovolníky převážně pomocí sociálních sítí, webových stránek, letáčků nebo pomocí přednášek na školách. Možnému zlepšení ve shánění dobrovolníků by mohlo přispět konání většího množství přednášek na školách, propagace dobrovolnictví v médiích nebo celospolečenská osvěta v tématu dobrovolnictví.

Dobrovolnictví se věnují spíše ženy. Nejčastěji se dobrovolnictví věnují osoby okolo dvaceti let a osoby po čtyřicátém roce. Jako možné zlepšení v této oblasti byla uvedena větší propagace dobrovolnictví ve společnosti osob mezi dvacátým a čtyřicátým rokem a také mezi muži.

V rámci dobrovolnictví by se dala zlepšit forma shánění dobrovolníků, která by spočívala v lepší propagaci neziskové organizace ve společnosti a v médiích. Dobrovolnictví by se také mělo více propagovat u určitých věkových skupin (20–40 let) a u osob mužského pohlaví.

Pomocí těchto čtyř dílčích výzkumných otázek se podařilo zodpovědět hlavní výzkumnou otázku, která zní následovně: „**Jakým způsobem přispívá dobrovolnictví chodu sociálních služeb v neziskovém sektoru z pohledu zaměstnanců Diecézní charity Hradec Králové**?“

Výsledky výzkumného šetření není možné zobecnit, jelikož se jedná o kvalitativní výzkum. Tyto výsledky ukazují pouze pohled pěti zaměstnanců Diecézní charity Hradec Králové na zkoumanou problematiku, která se zabývá přínosem dobrovolnictví do chodu sociálních služeb v neziskovém sektoru.

Z rozhovorů vyplynulo, že dobrovolnictví přispívá chodu sociálních služeb v neziskovém sektoru více způsoby. Dobrovolníci přispívají organizaci při jejích veřejných činnostech, jako jsou například sbírky nebo společenské akce. Dobrovolníci také významným způsobem přispívají chodu sociálních služeb v rámci dobrovolnického centra Diecézní charity Hradec Králové. Dobrovolníci pomáhají v programu Diecézní charity, který pečuje o cizince, a také v jiných programech dobrovolnického centra, ve kterých Charita působí jako vysílající organizace.

Dobrovolnictví rozšiřuje a obohacuje péči v sociálních službách. Dobrovolníci se klientům sociálních služeb mohou věnovat individuálně a svou činností vytváří sociálním službám určitý druh nadstandardní péče. Díky dobrovolníkům může růst kvalita a produktivita poskytovaných sociálních služeb organizace.

Dobrovolnictví je pro zaměstnance sociálních služeb velice přínosné, obohacující a důležité. Dobrovolníci mohou do sociálních služeb přinést nové nápady a také novou energii. Mohou také zhodnotit úroveň nabízených sociálních služeb organizace a poukázat na jejich případné chyby nebo nedostatky. Pohybují se totiž mezi zaměstnanci organizace a jejími klienty.

Dobrovolníci působí na klienty sociálních služeb velice pozitivním způsobem. Věnují se náplni volného času klientů sociálních služeb. Mohou být například jejich

společníky, pomocníky, dělat jim doprovod, číst jim knihy, doučovat je, pomáhat jim s nákupy, tlumočit nebo si hrát s dětmi.

Negativních aspektů dobrovolnické činnosti je velmi málo. Jediné negativní aspekty, které byly v rozhovorech uvedeny, jsou občasná nespolehlivá docházka dobrovolníků nebo občasná špatná komunikace s dobrovolníky při ukončení jejich dobrovolnické činnosti v organizaci. Ani jeden negativní aspekt se ale nevyskytuje ve velké míře.

Nezisková organizace by měla mít nastavené určité přijímací mechanismy pro výběr dobrovolníků, aby předešla případným negativním situacím. Přínos dobrovolnické činnosti do sociálních služeb je významný a investování energie do hledání a zaučování dobrovolníků se jednoznačně vyplatí.

Pro efektivní práci s dobrovolníky je důležité mít v organizaci koordinátora dobrovolníků, který se práci s dobrovolníky věnuje. Díky němu se také daří udržovat si dobrovolníky dlouhodoběji.

Chod organizace a jejích sociálních služeb by bez dobrovolníků mohl fungovat, ale nebylo by to v takovém rozsahu, jako je to nyní. Bez dobrovolníků by také sociální služby ztratily určitou formu nadstandardní péče. Díky dobrovolníkům se klientům sociálních služeb může poskytovat širší pomoc a rozsáhlejší forma péče.

V oblasti dobrovolnictví by bylo možné zlepšit strategie pro získávání dobrovolníků, což by mohlo zahrnovat lepší propagaci neziskové organizace ve společnosti a v médiích. Dobrovolnictví by se také mohlo více propagovat u specifických věkových skupin (20–40 let) a u mužské populace.

# Závěr

Bakalářská práce se věnovala tématu, jež bylo zaměřeno na úlohu dobrovolnictví v neziskovém sektoru. Cílem této práce bylo zjistit, jaký význam má dobrovolnictví pro neziskový sektor. Otázka dobrovolnictví je v naší společnosti stále aktuálnější a dobrovolnická činnost je velice důležitým prvkem v neziskových organizacích, které se pohybují v neziskovém sektoru. Pro zodpovězení cíle této práce byla stanovena hlavní výzkumná otázka, která se zabývala, jakým způsobem přispívá dobrovolnictví chodu sociálních služeb v neziskovém sektoru z pohledu zaměstnanců Diecézní charity Hradec Králové.

Teoretická část práce si kladla za úkol charakterizovat neziskový sektor, Charitu České republiky a dobrovolnictví. V první kapitole byla pozornost soustředěna na seznámení se s neziskovým sektorem a s neziskovými organizacemi, které v něm působí. Druhá kapitola se zabývala představením činnosti Charity České republiky, sociální prací a sociálními službami nabízenými Diecézní charitou Hradec Králové. Třetí kapitola bakalářské práce se věnovala tématu dobrovolnictví, jeho charakteristice, úloze dobrovolnictví v sociálních službách a představení dobrovolnického centra Diecézní charity Hradec Králové.

Empirická část bakalářské práce popisuje výsledky výzkumného šetření. Výzkumné šetření bylo realizováno pomocí kvalitativní strategie formou polostrukturovaného rozhovoru, který byl uskutečněn s pěti zaměstnanci Diecézní charity Hradec Králové. Kvalitativní strategie umožnila hlubší vhled do zkoumané problematiky a odhalila detailní informace ohledně zkoumaného tématu.

Hlavní výzkumná otázka bakalářské práce zní: „Jakým způsobem přispívá dobrovolnictví chodu sociálních služeb v neziskovém sektoru z pohledu zaměstnanců Diecézní charity Hradec Králové?“ a byla zodpovězena pomocí čtyř dílčích výzkumných otázek, jež se zabývaly zkoumanou problematikou.

Dobrovolnická činnost přispívá chodu sociálních služeb v neziskovém sektoru více způsoby. Dobrovolnická činnost rozšiřuje péči v sociálních službách; je určitým druhem nadstavby sociálních služeb. Dobrovolníci mají na klienty sociálních služeb čas a mohou se jim individuálně věnovat. Věnují se náplni jejich volného času. Mohou být jejich společníky, pomocníky, tlumočníky, číst jim knihy, pomáhat jim s nákupy, doučovat je nebo si hrát s dětmi. Dobrovolníci působí na klienty sociálních služeb velice pozitivním

způsobem. Díky jejich činnosti může růst kvalita a produktivita poskytovaných služeb organizace.

Pro zaměstnance sociálních služeb je dobrovolnická činnost velice přínosná a důležitá. Dobrovolníci do sociálních služeb přináší nové nápady a novou energii. Mohou také objektivně zhodnotit úroveň poskytovaných sociálních služeb a poukázat na jejich případné nedostatky. Investování energie do hledání a zaškolení dobrovolníků se jednoznačně vyplatí.

Dobrovolníci jsou nepostradatelní pro chod sociálních služeb v programech dobrovolnického centra. Neziskové organizaci svou činností přispívají i při jejích veřejných akcích, kterými jsou například společenské akce, festivaly nebo sbírky.

V rámci výzkumného šetření bylo zjištěno, že velice důležitým aspektem dobrovolnické činnosti v neziskové organizaci je pozice koordinátora dobrovolníků. Koordinátor dobrovolníků se věnuje efektivní práci s dobrovolníky. Stará se o výběr vhodných dobrovolníků a napomáhá dlouhodobému udržování dobrovolníků v neziskové organizaci.

Dobrovolníci přináší sociálním službám nadstandardní péči. Díky nim mají sociální služby větší rozsah a jejich klientům se může poskytovat širší forma péče.

Jako možné doporučení pro zlepšení dobrovolnické činnosti ve společnosti by se dala uvést aktivnější propagace dobrovolnictví mezi osobami ve věku 20 až 40 let a osobami mužského pohlaví. Další možností by mohlo být rozšíření metod hledání dobrovolníků, což by zahrnovalo efektivnější propagaci neziskové organizace v médiích a na veřejnosti.

Cíle bakalářské práce se prostřednictvím hlavní výzkumné otázky podařilo dosáhnout. Bakalářská práce má informativní charakter, jenž je podpořen výsledky výzkumného šetření. Výzkumné šetření objasňuje význam dobrovolnictví v neziskovém sektoru a také popisuje jeho důležitý přínos v sociálních službách. Výsledky výzkumného šetření bohužel není možné zobecnit, jelikož se jedná o kvalitativní výzkum ukazující pouze pohled pěti zaměstnanců Diecézní charity Hradec Králové na přínos dobrovolnictví do chodu sociálních služeb v neziskovém sektoru.

Tato bakalářská práce může být přínosná pro neziskové organizace, které uvažují o zapojení dobrovolníků do jejich činnosti nebo pro větší motivaci osob k výkonu dobrovolnické činnosti.

## Seznam použitých zdrojů


ARNOLDOVÁ, Anna. *Sociální péče: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada Publishing, 2015. ISBN 978-80-247-5147-4.

BACHMANN, Pavel. *Management neziskové organizace*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2011. ISBN 978-80-7435-130-3.

BOUKAL, Petr. *Nestátní neziskové organizace: (teorie a praxe)*. Praha: Oeconomica, 2009. ISBN 978-80-245-1650-9.

DOHNALOVÁ, Marie a PRŮŠA, Ladislav. *Sociální ekonomika*. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2011. ISBN 978-80-7357-573-1.

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

GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3379-1.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. 2., aktualiz. vyd.* Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-485-4.

HRICOVÁ, Alena; ONDRÁŠEK, Stanislav a URBAN, David. *Metodologie v sociální práci*. Praha: Grada, 2023. ISBN 978-80-271-3636-0.

HUNČOVÁ, Magdalena. *Ekonomický rozměr občanské společnosti*. Ústí nad Labem: Univerzita Jana Evangelisty Purkyně, 2004. ISBN 80-7044-605-6.

HYÁNEK, Vladimír. *Neziskové organizace: teorie a mýty*. Brno: Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta, 2011. ISBN 978-80-210-5651-0.

CHADIMA, Martin. *Charitativní péče - dějiny a současnost: pracovní texty pro studenty katedry náboženské výchovy a charitativní práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007. ISBN 978-80-7041-632-7.

CHLOUPKOVÁ, Soňa. *Jednání se zájemcem o službu sociální péče od A do Z*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4678-4.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Vyd. 7., V Portálu 6. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0528-9.

KRECHOVSKÁ, Michaela; HEJDUKOVÁ, Pavlína a HOMMEROVÁ, Dita. *Řízení neziskových organizací: klíčové oblasti pro jejich udržitelnost*. Praha: Grada Publishing, 2018. ISBN 978-80-247-3075-2.

KŘÍŽOVÁ, Eva (ed.). *Sociální práce v mezioborové perspektivě*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2023. ISBN 978-80-246-5076-0.

KUTNOHORSKÁ, Jana; CICHÁ, Martina a GOLDMANN, Radoslav. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3843-7.

MALÍK HOLASOVÁ, Věra. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4315-8.

MÁTEL, Andrej. *Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada Publishing, 2019. ISBN 978-80-271-2220-2.

MATOUŠEK, Oldřich (ed.). *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2021. ISBN 978-80-246-4904-7.

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

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce. Vydání třetí*. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1154-9.

MATOUŠEK, Oldřich; KODYMOVÁ, Pavla a KOLÁČKOVÁ, Jana (ed.). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.

MATULAYOVÁ, Tatiana; JURNÍČKOVÁ, Pavlína a DOLEŽEL, Jakub. *Motivace k dobrovolnictví*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2016. ISBN 978-80-244-5110-7.

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

MÜHLPACHR, Pavel. *Sociální práce*. Brno: Masarykova univerzita, 2004. ISBN 80-210-3323-1.

OCHRANA, František; PAVEL, Jan a VÍTEK, Leoš. *Veřejný sektor a veřejné finance: financování nepodnikatelských a podnikatelských aktivit*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3228-2.

OPATRNÝ, Michal a LEHNER, Markus. *Teorie a praxe charitativní práce: uvedení do problematiky : praktická reflexe a aplikace*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Teologická fakulta, 2010. ISBN 978-80-7394-214-4.

PELIKÁNOVÁ, Anna. *Účetnictví, daně a financování pro nestátní neziskovky. Účetnictví a daně*. Praha: Grada Publishing, 2016. ISBN 978-80-247-5699-8.

PEŠEK, Roman a PRAŠKO, Ján. *Syndrom vyhoření: jak se prací a pomáháním druhým nezničit : pohledem kognitivně behaviorální terapie*. Praha: Pasparta, 2016. ISBN 978-80-88163-00-8.

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

PROCHÁZKA, Miroslav. *Sociální pedagogika. Pedagogika*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3470-5.

REKTOŘÍK, Jaroslav. *Organizace neziskového sektoru: základy ekonomiky, teorie a řízení. 2., aktualiz. vyd.* Praha: Ekopress, 2007. ISBN 978-80-86929-25-5.

SKOVAJSA, Marek. *Občanský sektor: organizovaná občanská společnost v České republice*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-681-0.

Sociální služby. I, *Užitečné informace pro manažery*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 2016. ISBN 978-80-906320-4-2.

STEJSKAL, Jan. *Ekonomika neziskové organizace. 2. vyd.* Praha: Junák - svaz skautů a skautek ČR, Tiskové a distribuční centrum, 2014. ISBN 978-80-7501-063-6.

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

ŠKARABELOVÁ, Simona. *Když se řekne nezisková organizace: příručka pro zastupitele krajů, měst a obcí*. Brno: Masarykova univerzita, 2002. ISBN 80-210-3031-3.

ŠPALEK, Jiří. *Veřejné statky: teorie a experiment. Beckova edice ekonomie*. Praha: C.H. Beck, 2011. ISBN 978-80-7400-353-0.

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

TETŘEVOVÁ, Liběna. *Společenská odpovědnost firem společensky citlivých odvětví*. Expert. Praha: Grada Publishing, 2017. ISBN 978-80-271-0285-3.

TOŠNER, Jiří a SOZANSKÁ, Olga. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. Vyd. 2*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-178-6.

**Periodika**

NICHOL, Beth et al. Exploring the Effects of Volunteering on the Social, Mental, and Physical Health and Well-being of Volunteers: An Umbrella Review. *Voluntas: international journal of voluntary and nonprofit organizations* [online]. 2023, pp. 1-32 [cit. 2024-02-28]. Available from: https://doi.org/10.1007/s11266-023-00573-z.

WILSON, John and MUSICK, Marc. The Effects of Volunteering on the Volunteer. *Law and Contemporary Problems: Amateurs in Public Service: Volunteering, Service-Learning, and Community Service* [online]. 1999, vol. 62, no. 4, pp. 141-168 [cit. 2024-02-28]. Available from: https://doi.org/10.2307/1192270.

**Internetové zdroje**

BIDISHA, Mamata. Loving and giving: try volunteer work. In: *The Guardian* [online]. 2022 [cit. 2024-02-28]. Available from: https://www.theguardian.com/society/2022/jan/09/loving-and-giving-try-volunteer-work.

DIECÉZNÍ CHARITA HRADEC KRÁLOVÉ. *Výroční zpráva 2022* [online]. Hradec Králové: Diecézní charita Hradec Králové, 2023. 36 s. [cit. 2024-02-23]. Dostupné z: https://hk.caritas.cz/kdo-jsme/vyrocni-zpravy/. Výroční zpráva.

HRUŠKA, Lubor, HAMANOVÁ, Jana a kol. *Statisticko-sociologického šetření v oblasti dobrovolnictví: Výzkumná zpráva 0.1.* [online]. Ostrava: ACCENDO, 2022. 246 s. [cit. 2024-02-29]. Dostupné z: https://www.mvcr.cz/clanek/accendo-finalni-vystupy.aspx.

CHARITA ČESKÁ REPUBLIKA [@charita_cesko]. [Každodenní hrdinové!]. In: *Instagram* [online]. 22. 3. 2024 [cit. 2024-03-26]. Dostupné z: https://www.instagram.com/p/Cczg1QpstTy/.

CHARITA ČESKÁ REPUBLIKA. *Diecézní charita Hradec Králové* [online]. Hradec Králové: Diecézní charita Hradec Králové, 2024 [cit. 2024-02-23]. Dostupné z: https://hk.caritas.cz/.

CHARITA ČESKÁ REPUBLIKA. *Diecézní charita Hradec Králové*: *Dobrovolnické centrum* [online]. Hradec Králové: Diecézní charita Hradec Králové, 2024 [cit. 2024-03-07]. Dostupné z: https://hk.caritas.cz/jak-pomahame/dobrovolnicke-centrum/.

CHARITA ČESKÁ REPUBLIKA. *Diecézní charita Hradec Králové: Dobrovolnické centrum* [online]. Hradec Králové: Diecézní charita Hradec Králové, 2024 [cit. 2024-03-07]. Dostupné z: https://hk.caritas.cz/jak-pomahame/dobrovolnicke-centrum/nase-dobrovolnicke-programy/rafael-pomoc-cizincum/.

CHARITA ČESKÁ REPUBLIKA. *Diecézní charita Hradec Králové: Dobrovolnické centrum* [online]. Hradec Králové: Diecézní charita Hradec Králové, 2024 [cit. 2024-03-07]. Dostupné z: https://hk.caritas.cz/jak-pomahame/dobrovolnicke-centrum/nase-dobrovolnicke-programy/michael-pomoc-detem-a-mladezi/.

CHARITA ČESKÁ REPUBLIKA. *Diecézní charita Hradec Králové: Dobrovolnické centrum* [online]. Hradec Králové: Diecézní charita Hradec Králové, 2024 [cit. 2024-03-07]. Dostupné z: https://hk.caritas.cz/jak-pomahame/dobrovolnicke-centrum/nase-dobrovolnicke-programy/gabriel-pomoc-seniorum-a-pacientum/.

CHARITA ČESKÁ REPUBLIKA. *Charita Česká republika* [online]. Praha: Charita Česká republika, 2024 [cit. 2024-02-23]. Dostupné z: https://www.charita.cz/.

CHARITA ČESKÁ REPUBLIKA. *Charita Česká republika Humanitární pomoc a rozvojová spolupráce* [online]. Praha: Charita Česká republika, 2024 [cit. 2024-02-23]. Dostupné z: https://svet.charita.cz/aktuality-svet-charita/zajistit-ucelne-efektivni-a-smysluplne-vyuziti-penez-darcu-je-naprosty-zaklad-rika-jitka-jandakova/.

MINISTERSTVO VNITRA ČR. Dobrovolnictví.net. *Ministerstvo vnitra ČR* [online]. Praha: Odbor prevence kriminality, 2024 [cit. 2024-02-29]. Dostupné z: https://dobrovolnictvi.net/dobrovolnictvi/mezinarodni-dobrovolnictvi/.

POHODA SPOLEČNOST PRO NORMÁLNÍ ŽIVOT LIDÍ S POSTIŽENÍM, Z.Ú. *Pohoda společnost pro normální život lidí s postižením: Dobrovolnictví* [online]. Praha: Pohoda společnost pro normální život lidí s postižením, z.ú., 2024 [cit. 2024-03-02]. Dostupné z: https://pohoda-help.cz/dobrovolnictvi/.

REGIONÁLNÍ DOBROVOLNICKÉ CENTRUM KRÁLOVÉHRADECKÉHO KRAJE. *Regionální dobrovolnické centrum Královéhradeckého kraje* [online]. Hradec Králové: Regionální dobrovolnické centrum Královéhradeckého kraje, 2024 [cit. 2024-03-07]. Dostupné z: https://rdc.dchhk.cz/.

SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ. *Společnost sociálních pracovníků ČR* [online]. Praha: Společnost sociálních pracovníků ČR, 2024 [cit. 2024-02-17]. Dostupné z: https://www.socialnipracovnici.cz/ke-stazeni.

# Příloha

**Polostrukturovaný rozhovor**

- Můžete se nám prosím představit?
    - Jaké je Vaše dosažené vzdělání?
    - Jak dlouho pracujete v Diecézní charitě Hradec Králové?
    - Máte pracovní zkušenosti i z jiné neziskové organizace?
    - Byla jste sama někdy dobrovolníkem?
- Jaký význam má z vašeho pohledu dobrovolnická činnost pro zaměstnance sociálních služeb?
- Jakým způsobem mohou dobrovolníci v sociálních službách pomáhat?
- Jakým způsobem vnímají dobrovolníky zaměstnanci Vaší organizace nebo zaměstnanci organizace, do které dobrovolníky posíláte?
- Mají dobrovolníci pozitivní vliv na klienty sociálních služeb?
- Lze nějakým způsobem vidět přínos dobrovolníků ve Vaší organizaci?
- Máte s dobrovolníky i nějakou negativní zkušenost?
- Je pro Vaši organizaci přínos dobrovolníků tak důležitý, že se Vám vyplatí investovat energii do jejich hledání a zaučování?
- Dokážete si představit fungování Vaší organizace bez dobrovolníků?
- Daří se Vám udržovat si dobrovolníky dlouhodobě?
- Je komunikace mezi dobrovolníky a Vaší organizací bezproblémová, nebo ji lze nějakým způsobem zlepšit?
- Je vlastní motivace dobrovolníků dostatečná, nebo je nějakým způsobem motivujete i vy?
- Jakým způsobem dobrovolníky sháníte, a lze to nějakým způsobem zlepšit?
- Věnují se dobrovolnictví spíše ženy, nebo muži a v jaké věkové kategorii se nachází nejvíce dobrovolníků, se kterými spolupracujete?