

Bakalářský studijní program: **Ekonomika a management**

Studijní obor: **Ekonomika ve veřejné správě**

# **Organizace dobrovolníků a jejich činností neziskovými organizacemi**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Autor: **Lucie MIČKOVÁ**

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Věra PLHOŇOVÁ, Ph.D.

**Znojmo, 2018**

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma Organizace dobrovolníků a jejich činností neziskovými organizacemi zpracovala samostatně pod odborným vedením vedoucí Ing. Věry Plhoňové, Ph.D. bakalářské práce a že veškeré použité zdroje jsem uvedla v Seznamu použité literatury.

Ve Znojmě dne 10. 12. 2017

.....

Lucie Mičková

## **Poděkování**

Tímto bych ráda poděkovala své vedoucí Ing. Věře Plhoňové, Ph.D. za cenné rady a připomínky při zpracování bakalářské práce. Dále bych chtěla poděkovat rodině za podporu při studiu.



## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Autor	<b>Lucie MIČKOVÁ</b>
Bakalářský studijní program	Ekonomika a management
Obor	Ekonomika veřejné správy a sociálních služeb
Název	<b>Organizace dobrovolníků a jejich činnosti neziskovými organizacemi</b>
Název (v angličtině)	<b>Organizing volunteers and their activities by non-profit organizations</b>

### Zásady pro vypracování:

Cíl práce: Cílem práce je objasnit základní činnosti dobrovolníků a jejich organizace. Na základě pozorování a poznatků z dotazníkového šetření navrhnout změny v organizaci, které by měly vést ke zefektivnění činnosti neziskové organizace.

### Postup práce:

1. Zpracovat literární rešerši na dané téma.
2. Seznámit se s vybranou organizací.
3. Provést dotazníkové šetření mezi dobrovolníky organizace.
4. Analyzovat zjištěná data a statisticky je vyhodnotit.
5. Navrhnout opatření, která povedou ke zvýšení efektivity činností neziskové organizace.

Metody: Deskripce odborné literatury, dotazníkové šetření mezi dobrovolníky, analýza, syntéza a komparace zjištěných dat.

Rozsah práce: 40 - 55

Seznam odborné literatury:

1. BOUKAL, Petr. *Nestátní neziskové organizace: (teorie a praxe)*. 1. vyd. Praha: Oeconomica, 2009, 303 s. ISBN 978-80-245-1650-9
2. DONNELLY, Jr. James H., James L. GIBSON a John M. IVANCEVICH, *Management*. 1. vyd. Praha: Grada, 1997, 821 s. ISBN 80-7169-422-3.
3. *Dobrovolníci v neziskových organizacích*. Praha: Informační centrum neziskových organizací, 2001, ISBN 80-86423-05-0.
4. OŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2. vyd. Praha: Portál, 2006, 152 s. ISBN 80-7367-178-6.
5. REKTOŘÍK, Jaroslav, a kol. *Organizace neziskového sektoru: Základy ekonomiky, teorie a řízení*. 2. vyd. Praha: Ekopress, 2007, 187 s. ISBN 978-8086929-25-5.


Datum zadání bakalářské práce: duben 2017

Termín odevzdání bakalářské práce: duben 2018



  
Lucie MIČKOVÁ  
student

  
Ing. Věra PLHOŇOVÁ, Ph.D.  
vedoucí bakalářské práce

  
Ing. Mirka WILDMANNOVÁ, Ph.D.,  
MBA.  
garant studijního oboru

  
doc. Ing. Hana BŘEZINOVÁ, CSc.  
rektorka SVŠE Znojmo

## **ABSTRAKT**

Předkládaná práce se zabývá problematikou dobrovolníků v neziskových organizacích. V úvodu je dobrovolnictví nejprve popsáno a jsou zde představeny neziskové organizace, jejich vývoj a historie. Následně probíhá seznámení se zvolenou organizací a zaměření se na dobrovolnickou činnost. Teoretické poznatky jsou poté aplikovány do praxe, kdy výsledkem je snaha navrhnout řešení, jak celé fungování organizace ve spojení s dobrovolníky zefektivnit. Poslouží k tomu zjištěné výsledky z průzkumu na základě dotazníků, které byly předloženy dobrovolníkům.

**Klíčová slova:** neziskové organizace, dobrovolné či dobrovolnické organizace, neziskový sektor, dobrovolník.

## **ABSTRACT**

This bachelor thesis deals with problematic of volunteers in non – profit organization. At the start is the description of non – profit and their description, the development and the history. After that there is the introduction of the chosen organization. Then the theoretical information are implemented to practise, where is the effort to suggest the whole functioning get the more effective. The gain results should help this result on the basis of the volunteers survey.

Key words: non – profit organizations, voluntary organizations, non – profit sector, volunteers.

# OBSAH

<b>1</b>	<b>ÚVOD</b> .....	<b>9</b>
<b>2</b>	<b>CÍL PRÁCE A METODIKA</b> .....	<b>10</b>
<b>3</b>	<b>TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>11</b>
3.1	CHARAKTERISTIKA NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍ, NEZISKOVÝ SEKTOR.....	11
3.1.1	Historie neziskových organizací.....	13
3.2	DOBROVOLNICTVÍ, DOBROVOLNICKÁ ČINNOST.....	16
3.2.1	Pozice dobrovolnictví v ČR.....	17
3.2.2	Charita.....	18
3.3	MANAGEMENT DOBROVOLNICTVÍ.....	18
3.3.1	Právní vymezení a definice dobrovolníka.....	19
3.3.2	Úloha dobrovolníka v organizaci.....	19
3.3.3	Čím mohou dobrovolníci organizaci přispět.....	20
3.3.4	Motivace dobrovolníků.....	20
3.3.5	Získávání a najímání dobrovolníků.....	21
3.3.6	Výběr a výcvik dobrovolníků.....	22
3.3.7	Supervize dobrovolníků.....	23
3.3.8	Hodnocení dobrovolníků.....	23
3.3.9	Koordinace programu dobrovolníků.....	24
3.4	MARKETINGOVÝ VÝZKUM.....	25
3.4.1	Proces marketingového výzkumu.....	25
3.4.2	Přístupy k marketingovému výzkumu.....	26
3.4.3	Metody marketingového výzkumu.....	27
3.4.4	Šetření.....	28
<b>4</b>	<b>PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>30</b>
4.1	CHARAKTERISTIKA OBLASTNÍ CHARITY VE ZNOJMĚ.....	30
4.2	POSLÁNÍ, ZÁSADY A CÍL ORGANIZACE.....	30
4.3	PROGRAMY OBLASTNÍ CHARITY ZNOJMO.....	31
4.4	NÁBOR DOBROVOLNÍKŮ.....	33
4.5	PŘÍPRAVA DOBROVOLNÍKA.....	34
4.5.1	Dobrovolnická smlouva.....	34
4.6	KONTROLA A HODNOCENÍ PRÁCE DOBROVOLNÍKA.....	35

4.7	OCENĚNÍ PRÁCE DOBROVOLNÍKŮ .....	35
4.7.1	„Stupně vítězů dobrovolníků“ .....	36
4.8	SUPERVIZE / INTERVIZE.....	36
4.9	VLASTNÍ VÝZKUM.....	36
4.10	NÁVRATNOST DOTAZNÍKŮ.....	36
4.11	VÝSLEDKY VÝZKUMU .....	37
4.12	NÁVRHY PRO ZLEPŠENÍ SOUČASNÉHO STAVU CHARITY ZNOJMO.....	44
<b>5</b>	<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>48</b>
<b>6</b>	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>50</b>
<b>7</b>	<b>SEZNAM TABULEK A GRAFŮ.....</b>	<b>53</b>
<b>8</b>	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>54</b>
<b>9</b>	<b>PŘÍLOHY .....</b>	<b>55</b>



# 1 ÚVOD

Vlídne slovo a otevřené srdce najde uplatnění v každé společnosti. Dobrovolnictví stojí mezi dvěma světy a to těmi, kteří pomoc momentálně potřebují, a těmi, kteří momentálně jsou ochotni kus svého času a dovedností věnovat.

Dobrovolnictví je přirozená lidská činnost a v naší zemi má dlouhou tradici. Je spojováno už se středověkem převážně s církvemi. Dobrovolníci působí ve zdravotnictví, sociálních službách, v kultuře, sportu, při ochraně životního prostředí, vzdělávání či práci s dětmi.

Dobrovolníci tvoří převážnou většinu pracovníků neziskového sektoru. Jak už z názvu termínu vyplývá, jedná se o organizace jejichž účelem není dosahování zisku. Oni více než kdo jiný se potýkají s řešením problematiky získávání finančních zdrojů, i z toho důvodu hojně využívají služeb dobrovolníka. Práce s dobrovolníky se příliš neliší s prací s lidskými zdroji v jiných organizacích. Přesto je již ve světě znám obor - management dobrovolnictví, kde klíčovou roli hraje koordinátor. Ten tomu všemu přidává na profesionalitě.

Autorka si dané téma zvolila na základě pocitu. Domnívá se, že daná problematika se stále více dostává do podvědomí lidí a sama tak touto prací chtěla přispět. Dobrovolník už není nepochopen, jako tomu bylo dříve. Dobrovolník je „dobrák“, který pracuje zadarmo a i přesto jaká je dnes „zlá“ doba, mu životní obtíže jiného smrtelníka nejsou lhostejné. Protože je spektrum organizací, ve kterých se objevují dobrovolníci široké, zacílila se autorka na Oblastní charitu ve Znojmě.

Práce je rozdělena na teoretickou část, která se zabývá definicemi neziskového sektoru, dobrovolnictví, managementu dobrovolnictví a marketingu.

V praktické části je charakterizována vybraná organizace, seznámení s ní a následně s dobrovolníky. Součástí je také vlastní výzkum.

## **2 CÍL PRÁCE A METODIKA**

Práce se zabývá studiem vybrané neziskové organizace charitativního typu a na základě něhož jsou plněny stanové cíle.

Cílem bakalářské práce je popsat organizaci činnosti Oblastní charity Znojmo.

Dále provést dotazníkové šetření mezi dobrovolníky a navrhnout opatření, která povedou ke zlepšení práce a komunikace s nimi. S čím souvisí i další z dílčích cílů a to návrh na úpravu činností v organizaci.

Práce bude vycházet z dat získaných marketingovým výzkumem. Pro marketingový výzkum bude využit dotazník, který je zaměřen na dobrovolníky charity. Otázky jsou zaměřeny na spokojenost a případy návrhy na vedení organizace. Vyplněné dotazníky budou zpracovány, vyhodnoceny a bude vytvořeno vhodné doporučení.

## 3 TEORETICKÁ ČÁST

Neziskové organizace jsou nedílnou součástí ekonomiky. Existují jako pomyslný přechodný můstek mezi podnikatelskými subjekty a veřejnými službami poskytovanými státem.

### 3.1 Charakteristika neziskových organizací, neziskový sektor

Hned na začátek je důležité si říci, že se vyskytuje více termínů pro jednu problematiku. Znamená to tedy, jestliže bude níže v textu zmíněn neziskový sektor, jedná se taktéž o neziskovou organizaci.

Pro pochopení principů, na kterých neziskové organizace fungují a proč vlastně existují, je nesporně důležité znát vymezení prostoru, který je jim určen v rámci národního hospodářství. Tedy vymezení mantinelů, ve kterých mohou vyvíjet svoji činnost a při tom plnit svá poslání ve vztahu k občanské společnosti, kterou pomáhají stabilizovat, kultivovat a ve které podporují demokratické principy jejího fungování. Pestoff člení podle principu financování národního hospodářství na ziskový a neziskový sektor. Neziskový (netržní) sektor se pak dále dělí na veřejný sektor, soukromý sektor, sektor domácností. (Rektořík a kol., 2010, s. 39)

Základní charakteristikou neziskových organizací je skutečnost, že jde o organizace charakteru právnické osoby, které nebyly zřízeny nebo založeny za účelem podnikání. Neziskovost však neznamená, že těmto organizacím je zakázáno dosahovat zisku nebo že nemohou podnikat vůbec. Neziskovostí se rozumí skutečnost, že jakýkoliv zisk organizace nesmí být rozdělen mezi zakladatele, členy organizace nebo její pracovníky, ale musí být použit pro další činnost této organizace. Jinými slovy neziskovým organizacím se v principu nezakazuje vedle hlavního programu, kterým organizace směřuje k naplnění svého poslání, vykonávat vedlejší výdělečné aktivity. Jejich zisk však musí být zdrojem financování programu hlavního. Neziskové organizace lze charakterizovat dle různých kritérií. Poměrně výstižným kritériem je oborové členění, které vypovídá jednoznačně o poslání a činnostech neziskové organizace. Podle tohoto kritéria jsou neziskové organizace rozčleněny do následujících oborových skupin: (Neznámý, s. 14)

1. Kultura, mládež, tělovýchova, volný čas
2. Vzdělávání a výzkum včetně vědy
3. Zdraví

4. Sociální služby
5. Životní prostředí
6. Regionální rozvoj
7. Právo, prosazování a obhajoba práv, politika
8. Rozvoj a podpora neziskových aktivit
9. Mezinárodní aktivity
10. Náboženské aktivity
11. Obchodní a profesní komory, svazy, odbory
12. Ostatní (např. výkon veřejné správy)

Podle Rejzla a kol. (2010, s. 39) v české odborné literatuře není jednoznačně definována charakteristika organizací, které působí v neziskovém sektoru. Pro další výklad se vychází z definice uvedené v zákoně č. 586/1992 Sb. o dani z příjmů § 18, odstavec 7, že jde o organizace charakteru právnické osoby, která nebyla zřízena nebo založena za účelem podnikání. V citovaném zákoně je dále v § 18 uvedeno, že se jedná o následující typy organizací:

- zájmová sdružení právnických osob,
- občanská sdružení včetně odborových organizací,
- politické strany a hnutí,
- státem uznávané církve a náboženské společnosti,
- nadace a nadační fondy,
- obce,
- kraje,
- organizační složky státu a územních samosprávných celků,
- příspěvkové organizace,
- státní fondy,
- obecně prospěšné společnosti,
- veřejné vysoké školy.

### **3.1.1 Opodstatnění existence neziskových organizací**

Neziskové organizace se dělí na dvě základní skupiny, které se odlišují tím, že organizace působící ve veřejném sektoru zabezpečují převážně realizaci výkonu veřejné správy (organizační složky státu a územních celků a některé příspěvkové organizace), kdežto neziskové organizace působící v soukromém neziskovém sektoru stojí převážně mimo dosah veřejné správy. (Hostičková, 2009, s. 4)

Opodstatnění těch prvních je dáno posláním, tj. podílení se na výkonu veřejné správy na úrovni státu, regionu či obce. Opodstatnění těch druhých vychází z principu sebeřízení společnosti, což představuje schopnost určitého společenství lidí žijících a spolupracujících ve vymezeném prostoru organizovat a vzájemně usměřňovat své jednání. To je hlavní důvod a příčina, proč se občané sdružují do různých typů neziskových soukromých organizací a svoboda sdružování se tak stává jednou za základních svobod demokratického státu.

Opodstatnění svobody sdružování lze shrnout do těchto bodů (Rektořík a kol., 2010, s. 23)

- Svoboda sdružování je vyrovnávacím závažím principu demokracie.
- Svoboda sdružování jako forma účasti na moci.
- Svoboda sdružování jako podpora většiny ostatních svobod.
- Svoboda sdružování jako podpora většiny ostatních svobod.
- Svoboda sdružování jako faktor společenských novot.
- Svoboda sdružování jako faktor výchovy občanů.
- Svoboda sdružování jako prostředek obrany a podpory.

Důvody bychom mohli také nalézt v Maslowově pyramidě lidských potřeb: „motivaci pro aktivitu lidí v neziskové organizaci lze hledat v uspokojování společenských potřeb (pocit sounáležitosti, láska), potřeby uznání (sebeúcta, statut) a té nejvyšší – seberealizace (rozvoj osobnosti).“ (Běhalík, 2012, s. 11)

Dle mého názoru, je dobře, že jsou mezi námi lidé, kteří se dané problematice věnují. Ať už je jejich důvod jakýkoliv.

### **3.1.1 Historie neziskových organizací**

Historie neziskových aktivit (dobrovolná práce, dobročinné spolky, charitativní činnost) byla v českých zemích vždy bohatá. Důvodem bylo nejen silné sociální cítění obyvatel, ale i

fakt, že v dobách politického, náboženského a národnostního útlaku zaujímaly různé občanské spolky svoji významnou roli při snaze zachování národní identity a demokratických principů států. Vzdávající občanská iniciativa v dobách útlaku byla často náznakem nadcházejícího „uvolňování“ poměrů či změny politického systému. Filantropické (učení o lásce k bližnímu) činnosti ve středověku, které lze pokládat za předchůdce dnešních aktivit organizací neziskového sektoru, se týkaly především oblasti dobročinnosti (ve 13. stol. vznikaly nadace pro zabezpečování především náboženských potřeb) a slučování do spolků za účelem vzájemné podpory (jednotlivci byli členy různých korporací, př. cechy řemeslníků). Od 15. stol. (vlivem husitské revoluce) postupně docházelo k oslabování postavení katolické církve a k posilování role státu nad církví (dobročinné akce přecházely pod vliv státu-zejména v oblasti sociální péče a vzdělávání). (Frič a Gouli, 2001, s. 33-35)

K významnému rozvoji spolkové činnosti došlo v období Národního obrození (zhruba od roku 1830). Vlastenecké snahy o kulturní a politickou emancipaci s sebou přinesly i nebývalý nárůst různých společností, nadací a spolků, které podporovaly rozvoj národní kultury, umění vědy a vzdělávání. (Historie neziskových aktivit)

V období první republiky bylo fungujících velké množství spolků. Vyskytovaly se zde sociálně orientované spolky - Český červený kříž, Zemská péče o mládež. Byl kladen důraz na péči o mládež a volný čas. Vznikala ochotnická divadla, umělecké besedy, pěvecké kroužky.

Pokud je řeč o období okupace, většině spolků bylo nařízeno rozpuštění. Byly uzavřeny vysoké školy. Po zrušení omezení spolkového zákona, byly některé spolky obnoveny, avšak ty spolky, které byly v rozporu s aktivitami státu, nikoliv.

Po roce 1989 lze neziskový sektor rozdělit do několika etap. (Neznámý, 2009)

- *1990 - 1992*

První právní úpravy. Podpora neziskového sektoru jako součást rozvoje demokracie. Založení Nadačního investičního fondu.

- *1993 - 1996*

Stát formoval svůj postoj k neziskovému sektoru skepticky a rezervovaně. Státní podpora neziskového sektoru je stabilní.

- *1997 - 2001*

Vztah státu k neziskovému sektoru se stal intenzivnějším a přesnějším. Nový zákon o nadacích vedl ke konsolidaci nadační sféry, proběhla příprava nových zákonů a zpřesňování dotačních pravidel jednotlivých ministerstev.

- *2002 – dnes*

V tomto období došlo ke dvěma velkým změnám. Za prvé byly v rámci reformy veřejné správy vytvořeny kraje, které začaly zásadním způsobem ovlivňovat situaci NNO v regionu. Za druhé přineslo členství v EU výzvu v podobě možnosti navazovat partnerství a využívat fondy EU v rámci aktivit neziskových organizací. Členství České republiky v EU může do budoucna výrazně posílit význam a vliv mnoha nestátních neziskových subjektů a lépe tak pomoci všem, kteří jsou na jejich aktivitách závislí. (Neznámý, 2009)

### **3.1.3 Typologie neziskových organizací**

Každá jednotlivá organizace má své poslání a cíl. Pro systematizaci tedy poslouží následující rozdělení dle třídících znaků (Rektořík a kol., 2010, s. 40-41).

#### *1. podle kritéria zakladatele*

a) organizace založené veřejnou správou tj. státní správou nebo samosprávou, některé z nich se proto z uvedeného důvodu nazývají veřejnoprávní organizace

b) organizace založené soukromou fyzickou nebo právnickou osobou, nazývané soukromoprávní organizace

c) organizace, jež vznikly jako veřejnoprávní instituce - výkon účelu veřejné služby je dán jako povinnost ze zákona (příkladně veřejná vysoká škola)

#### *2. podle globálního charakteru poslání*

a) organizace veřejně prospěšné - slouží k uspokojování potřeb veřejnosti (zdravotnictví, charita, vzdělávání...)

b) organizace vzájemně prospěšné - založeny za účelem vzájemně podpory skupin občanů, neodporují zájmům občanů, jde například o realizaci aktivit v kultuře

3. *podle právně organizační normy*

4. *podle financování*

a) organizace financované zcela z veřejných rozpočtů

b) organizace financované zčásti z veřejných rozpočtů

c) organizace financované z různých zdrojů

d) organizace financované především z výsledků realizace svého poslání

5. *podle charakteristiky realizovaných činností*

a) společné znaky pro všechny typy neziskových organizací:

- právnické osoby

- nemají účel podnikání

- nejsou založeny za účelem produkce zisku

- uspokojují konkrétní potřeby občanů a komunit

- mohou, ale nemusí být financovány z veřejných rozpočtů

b) společné znaky soukromých neziskových organizací:

- autonomie ve vztahu k okolí

- princip dobrovolnosti

- vytváří neformální činnosti, ale vždy v rámci legislativy

## **3.2 Dobrovolnictví, dobrovolnická činnost**

Dobrovolnictví je forma pomoci člověka člověku. Vyskytuje se především v neziskových organizacích, ať už se jedná o zdravotnické, sociální, školské, výchovné, ekologické či kulturní organizace. (Tošner a Sozanská, 2002)

Veřejně prospěšná činnost, kterou můžeme chápat jako ochotu člověka dát kousek svého času a sil, ať už ve prospěch organizace nebo jednotlivce. Prakticky je to služba cizím člověku, aniž by s ním musel být v jakémkoliv užším vztahu.

V zákoně je uvedeno následující (Zákon č. 198/2002 Sb., § 2):



Dobrovolnickou službou je činnost, při níž dobrovolník poskytuje:

- a) pomoc osobám patřícím k sociálně zranitelným skupinám obyvatel (nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně nebo mentálně postiženým.

Seniorům, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácím násilím), jakož i pomoc při péči o děti a mládež v jejich volném čase;

- b) pomoc při přírodních, ekologických nebo humanitárních katastrofách, při ochraně a zlepšování životního prostředí, při péči o zachování kulturního dědictví, při pořádání kulturních nebo sbírkových charitativních akcí pro osoby uvedené v písmeni a) nebo
- c) pomoc při uskutečňování rozvojových programů a při činnostech uvedených v písmeni b) v rámci operací, projektů a programů mezinárodních organizací a institucí, včetně mezinárodních nevládních organizací.

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

(2) Dobrovolnická služba je podle své povahy krátkodobá nebo, je - li vykonávána po dobu delší než 3 měsíce, dlouhodobá.

### **3.2.1 Pozice dobrovolnictví v ČR**

Stejně jako ostatní postkomunistické země prošla česká společnost 1989 obdobím přehodnocování svých hodnot, hledáním své identity i nových příležitostí pro sebeuplatnění svých občanů. Po období orientace na převážně konzumní způsob života se v posledních letech začal projevovat zájem občanů o jiný životní styl i o rozvoj tradičních humanistických hodnot. Jako jedna ze základních hodnot byla znovuobjevena přirozená lidská potřeba pomáhat ostatním, především těm členům společnosti, kteří jsou slabí či se z různých důvodů nacházejí v obtížích a nemohou si sami pomoci.

Někteří lidé začali hledat kromě svého profesního uplatnění i jiné způsoby seberealizace, ve kterých by mohli využít svých dovedností a znalostí, podílet se na životě komunity či hledat

možnosti, jak se formou dobrovolnictví zapojit do obecně prospěšných aktivit. Na principu dobrovolnictví je postavena činnost převážně většiny neziskových organizací, a to jak registrovaných – občanských sdružení, obecně prospěšných společností, nadací a nadačních fondů i účelových zařízení církví, tak neregistrovaných - neformálních skupin, komunit a hnutí.

Jejich podíl dobrovolné činnosti, jako jeden z podstatných prvků jejich funkce, do nedávné doby nebyl státem (většinou ani nestátními nadacemi a sponzory) uznáván ani finančně podporován. To se ale postupem času mění.

### **3.2.2 Charita**

Posláním Charity je služba milosrdné lásky církve lidem v ohrožení nebo nouzi bez ohledu na jejich věk, pohlaví, politické smýšlení, rodinné uspořádání, zdravotní stav, sexuální orientaci, sociální a ekonomickou situaci a postavení, jejich příslušnost k etnické nebo národnostní menšině, víře, náboženství a kultuře.

- nestátní nezisková organizace a součást římskokatolické církve
- charita nabízí pomoc v nouzi
- široká škála sociálních a zdravotnických služeb
- sdružení více jak 300 charit
- partneři po celém světě (O charitě, c2017)

### **3.3 Management dobrovolnictví**

Management tvoří jádro každé organizace. Specifikem řízení neziskové organizace je ovšem spolupráce profesionálních pracovníků s dobrovolníky. (Frič, 2001, s. 53) Řeč je o koordinátorovi.

Součástí managementu je vedení lidí v organizacích. Dle Donellyho se někteří autoři domnívají, že vedení je synonymem pro řízení, pro management. Tato domněnka však není správná. Vedení je součástí řízení. (Donelly, Gibson, Ivancevich, 1997, s. 458)

Oblast řízení dobrovolníků se stále mění. V průběhu let se dobrovolníci stali selektivnějšími, v tom jak tráví svůj čas. Příklad je z Kanady, kdy dobrovolníků v roce 2000 bylo méně než v roce 1996. (Best Practices Volunteer, 2005, s. 39)

Úroveň a profesionalizace stylu řízení dobrovolníků se dá měřit prostřednictvím sedmi indikátorů. Jedná se o působení koordinátora v organizaci, školení dobrovolníků, vstupní interview dobrovolníků, popis práce pro dobrovolníky, požadavek reference, uzavření smlouvy s dobrovolníky a vyslání dobrovolníků dobrovolnickým centrem. (Frič a Pospíšilová, 2010, s. 148)

### **3.3.1 Právní vymezení a definice dobrovolníka**

Prvním právním předpisem upravujícím statut dobrovolníka v České Republice je zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě. V tomto zákoně jsou uvedeny náležitosti smluv mezi vysílající organizací a dobrovolníkem a mezi vysílající organizací a přijímací organizací. Dále jsou zde uvedeny možné oblasti dobrovolnické služby a její časové ohraničení. (Legislativa dobrovolnictví – výňatky ze zákona o dobrovolné službě)

Dobrovolník by měl být zralým člověkem, který je způsobilý a zodpovědný a může věnovat svůj čas a kompetence dobrovolné práci. To znamená pracovat svědomitě pro dobro druhých a být fyzicky i psychicky zdravý. Za nejčastější vlastnosti dobrovolníků jsou považovány: otevřená mysl, schopnost spolupracovat, vnímavost, profesionální postoj, ochota pracovat bez finanční odměny, tolerance, silná motivace a nezištnost (Ochman, Jordan, 1997, s. 6-7).

### **3.3.2 Úloha dobrovolníka v organizaci**

Frič (2001) uvádí, že dobrovolník je člověk, který organizaci nabízí své znalosti, schopnosti, dovednosti a zkušenosti za dohodnutých podmínek a není za tuto činnost finančně odměňován formou platu. Organizace mu může poskytnout nové zázemí, nové přátele, může zde uplatnit dovednost, kterou v placené profesi nevyužívá, může najít novou dimenzi v životě tím, že pracuje dobrovolně, může získat jiné, nové zkušenosti.

Dobrovolnictví je cesta pro občany k tomu, aby se zapojili do společnosti a aby přispívali ke změnám našeho způsobu života (Ochman, Jordan, 1997, s. 5).

Dobrovolná činnost stojí na podstatě výměnného vztahu - vzájemné prospěšnosti mezi organizací a dobrovolníkem. Obě strany se dohodnou na vzájemných potřebách a

podmínkách. Je velmi užitečné tento vztah postavit v písemné podobě - smlouvě. (Frič, 2001, s. 53).

Jordan a Ochmanová (1997, s. 6) považují pro definování tato kritéria: dobrovolnictví je neplacená, vědomá svobodně zvolená činnost ve prospěch druhých.

### **3.3.3 Čím mohou dobrovolníci organizaci přispět**

Dle potřeb organizace (může mít nedostatek zaměstnanců, nemá dostatek financí, aby přijala nové zaměstnance, a některé práce mohou zastoupit dobrovolníci). V jiném případě organizace potřebuje spíše jednorázovou pomoc, jindy stálý tým dobrovolníků pro pravidelné aktivity. (Frič, 2001, s. 54) Dle Ochmanové (1997, s. 6) dobrovolníci pracují všude, kde jsou potřební - nejen v oblastech sloužící společenskému blahu, ale ve všech oblastech společenského života a životního prostředí.

Dobrovolníci mohou pracovat například jako členové správní rady, při zajišťování finančních prostředků, jako poradci a terapeuti, na krizové lince, poskytovat administrativní pomoc, mohou pracovat v obchodě či klubu dotyčné organizace. Také mohou dělat tzv. "společníky" klientům (starším lidem, mladým problémovým lidem), mohou pomáhat pečovatелům pracovat jako řidiči, podávat rady a informace, propagovat organizaci, pomáhat při propagačních kampaních či jiným způsobem hájit zájmy organizace (Frič, 2001, s. 54). Dobrovolníci často plní úkoly, které by nikdy nedělali v placeném zaměstnání (Ochman, Jordan, 1997, s. 10).

### **3.3.4 Motivace dobrovolníků**

Frič (2001) se v publikaci zmiňuje o jevu, který je při práci s dobrovolníky nejdůležitější, a to je znalost jejich motivace, tedy důvodů, proč má dotyčný o práci v organizaci zájem.

Dle Ochmanové a Jordana (1997, s. 10), dobrovolnictví uspokojuje přirozenou potřebu člověka být ve skupině lidí, s jejichž hodnotami a cíli se ztotožňuje. Dobrovolnictví také může uspokojovat potřebu kontaktu s jinými lidmi, sounáležitosti, seberealizace a podpory hodnot.

Motivační faktory jsou: úspěch, uznání, nové výzvy a podněty, větší odpovědnost, růst a vývoj. Možnost ovlivnit třeba jen tu nejmenší částku práce organizace slouží jako zvláštní

druh motivace, protože člověk se cítí součástí organizace a může pomoci měnit její cestu (Ochman, Jordan, 1997, s. 11).

Motivace pro jakoukoli činnost může být buď altruistická (člověk chce nezištně pomáhat a činit dobro) nebo pragmatická (na základě praktických, věcných důvodů).

Může být též kombinovaná, kdy chce dotyčný nezištně pomáhat a přispět dobré věci a zároveň i řešit praktické problémy svého života (Frič, 2001, s. 55).

### **3.3.5 Získávání a najímání dobrovolníků**

Získávání dobrovolníků je kontinuální proces a každá nezisková organizace by se jím měla zabývat systematicky, zodpovědně a plánovitě - starosti s tím, že by dobrovolníků bylo příliš mnoho, totiž zpravidla nebývají.

Zpočátku záleží na tom, za jakým účelem chceme dobrovolníky získat. Zda se jedná o jednorázovou akci (např. pomoc při veřejné sbírce na podporu projektu azylového domu pro matky s dětmi) nebo chceme získat stálý tým (Frič, 2001, s. 55).

Cílem náboru je získat co nejvíce zájemců o účast v projektu, abychom z nich mohli vybrat ty nejlepší (Kolektiv autorů, 2001, s. 8).

Kolektiv autorů (2001) považuje za velmi důležité, že všichni v organizaci musí mít především jasnou a konkrétní představu o tom, jaká bude přesně činnost dobrovolníků, jak dlouho bude trvat, komu budou dobrovolníci za svou práci zodpovídat. Kde bude jejich pracovní místo, zda v kanceláři, či terénu, případně jak budou oceněni (tím není myšlena finanční odměna za jejich práci, ale jiná ocenění).

Stejný názor zastávají také autoři Ochmanová, Jordan, a to, že řízení dobrovolníků nemůže probíhat ve vakuu nebo ad hoc způsobem. Role dobrovolníků musí být jasně stanoveny a je nutné, aby byli citlivě získáváni, školeni a aby pracovali pod odborným dohledem. Rovněž je třeba, aby věděli, jak jejich příspěvek zapadá do širšího kontextu poslání organizace (Ochman, Jordan, 1997, s. 4).

Způsoby získávání dobrovolníků většinou záleží na schopnostech organizace a zároveň na individuálních podmínkách daného regionu jaké možnosti jsou k dispozici. Efektivnost využití jednotlivých způsobů závisí na míře kontaktu s osloveným občanem, tedy do jaké míry mohu osobně ovlivnit způsob předávání informací.

Jsou to např. (Frič, 2001, s. 56-57):

- Leták - zvážit jeho umístění - ve městě - s informacemi o tom, co děláte a proč dobrovolníky hledáte
- Inzerce v tisku - otištění v oblastních nebo celostátních periodikách
- Náborová organizace - většinou ve spolupráci s jinými neziskovými organizacemi uspořádat trh nebo burzu s nabídkami požadavků pro potenciální zájemce
- Agentury pro zprostředkování dobrovolné práce
- Místní a oblastní rozhlasové vysílání
- Střední a vysoké školy - studenti pedagogických, humanitních, zdravotnických oborů potřebují během studia získat i praktické zkušenosti
- Osobní kontakty - osobní návštěvy, dialogy s přáteli a známými jsou jistě nejvýznamnějším, nejúčinnějším, ale také časově nejnáročnějším způsobem jejich získávání

Řízení dobrovolníků nemůže probíhat ve vakuu nebo ad hoc způsobem. Role dobrovolníků musí být jasně stanoveny a je nutné, aby byli citlivě získáváni, školeni a aby pracovali pod odborným dohledem. Rovněž je třeba, aby věděli, jak jejich příspěvek zapadá do širšího kontextu poslání organizace (Ochman, Jordan, 1997, s. 4).

### **3.3.6 Výběr a výcvik dobrovolníků**

Bývá pravidlem, že dobrovolníci přicházejí a odcházejí častěji než zaměstnanci. Práce s nimi je nepřetržitý, stále se opakující proces. V programech postavených převážně na studentech je nezbytné, aby harmonogram práce s nimi respektoval školní či akademický rok. Někteří dobrovolníci mají své konkrétní představy již před vstupem do organizace.

Jiní mají potřebu konat cokoli dobrého, ale nevědí, jak a kde mohou pomoci. S každým zájemcem je potřeba postupovat individuálně a mít na paměti jak jeho motivy a zájmy, tak i potřeby organizace.

Podle náročnosti a rizik dobrovolnického působení se volí délka a obsahová náplň jejich přípravy, která zahrnuje zejména seznámení dobrovolníků s posláním a činností organizace, s organizační strukturou a zejména s jejich místem a rolí v organizaci.

V této fázi dobrovolníka vedoucí připravují nejen na jeho činnost, ale zároveň se oni seznamují s jeho chováním a zkušenostmi, podle kterých je tak možné doporučit konkrétní zaměření.

U náročnějších programů je třeba, aby dobrovolník absolvoval celodenní či víkendový výcvik (dobrovolníci v nemocnicích, v programu Pět P, v programu žáci a studenti jako dobrovolníci apod.), nebo dokonce dlouhodobou přípravu rozloženou do několika týdnů (dobrovolníci pro linky důvěry či některé typy dobrovolnické služby).

Kolektiv autorů (2001) se shoduje na tom, že čím podrobněji připravíme projekt a čím lepší si uděláme představu o požadovaných vlastnostech, kvalifikaci a zkušenostech dobrovolníků, o způsobu výběru a následné práce s nimi, tím méně problémů budeme mít při realizaci projektu.

### **3.3.7 Supervize dobrovolníků**

Supervize dobrovolnictví má nejbližší k supervizi v pomáhajících profesích (např. v sociální práci). Supervizi dobrovolníků si představujeme jako komunikaci dobrovolníka, respektive skupiny dobrovolníků, se supervizorem v neohrožujícím prostředí, které umožní dobrovolníkům konzultovat svoje postoje a pocity pramenící z jejich činnosti. Supervize zároveň chrání zájem klienta před případnými nevhodnými aktivitami dobrovolníka. (Jak pracovat s dobrovolníky)

### **3.3.8 Hodnocení dobrovolníků**

Tento proces souvisí s hodnocením celé organizace. Záleží na rozhodnutí vedení organizace, zda a jak bude hodnotit svoji práci, aby ji mohla v objektivním světle prezentovat veřejnosti, médiím, sponzorům, dárcům, klientům a vlastním zaměstnancům.

Dobrovolníci si zaslouží, aby jejich činnost byla evidována, aby byly vykazovány počty hodin, které organizaci věnují, a také jejich přínos organizaci jako celku.

Hodnocení může sloužit jednak k prokázání účinnosti pomoci dobrovolníků a jednak k ohodnocení vykonaného díla jako argumentu pro to, aby dobrovolnictví bylo uznáno jako činnost, která má své místo i v tržní společnosti.

Nejméně jednou za rok by měl koordinátor spolu s vedením organizace uspořádat setkání dobrovolníků a zaměstnanců spojené s veřejným oceněním jejich zásluh a s předáním alespoň symbolické odměny.

Dalšími možnostmi je uvedení jmen dobrovolníků ve výroční zprávě, pozvání dobrovolníků na neformální setkání týmu, na výlet, zájezd se zaměstnanci či klienty, zveřejňování jejich činnosti, zajištění volné vstupenky na sportovní, kulturní akci nebo poskytování jiných výhod plynoucích ze zaměření organizace. (Jak pracovat s dobrovolníky)

Podle Friče už dnes jsme svědky toho, že organizace pracující s dobrovolníky musí stále více vycházet vstříc jejich individuálním požadavkům a nárokům. Je vysoce pravděpodobné, že s přílivem vzdělanějších dobrovolníků z mladší generace bude tento trend pokračovat a bude si vynucovat flexibilnější přístup ze strany organizací využívajících dobrovolníky.

Organizace sociální práce budou muset čelit problému, jak sladit vstřícnost vůči požadavkům na větší svobodu dobrovolníků s profesionálním požadavkem na jejich kontrolu. (Frič, 2011, s. 8)

### **3.3.9 Koordinace programu dobrovolníků**

Práce s dobrovolníky je v podstatě stejná jako práce s lidskými zdroji (personalistika). Je ale mnohem složitější o element neplacené práce. Vzhledem k tomu, že organizace potřebuje aktivní dobrovolníky udržet v jejich motivaci a přitom je naplatí, vyžaduje práce s dobrovolníky od manažerů organizace vyšší nároky, než se kterými se setkávají personalisté a lidé v běžném pracovním poměru (Kolektiv autorů, 2001, s. 6).

K profesionalizaci dobrovolnické činnosti patří, že v organizaci působí koordinátor dobrovolníků, který je klíčovou postavou dobrovolnického managementu.

Koordinuje dobrovolnictví v organizaci, hodnotí činnost dobrovolníků, řeší vzniklá nedorozumění a problémy, je kontaktní osobou mezi dobrovolníky, zaměstnanci, vedením i klienty organizace, zpracovává kodexy či práva a povinnosti dobrovolníků, vede potřebnou



administrativu, jako jsou smlouvy s dobrovolníky, pojistné smlouvy apod. (Jak pracovat s dobrovolníky)

Frič (2001, s. 60) dále definuje další úkoly, které spadají do funkce koordinátora: stanovení určitých výhod a finančních podmínek pro dobrovolníky, doporučení, kde by dobrovolníci mohli být využiti v organizaci co nejefektivněji, řešení nábora dobrovolníků, vzdělávací programy a v neposlední řadě organizuje příležitosti k poděkování a ohodnocení dobrovolníků

### **3.4 Marketingový výzkum**

Existuje různých definic, které by problematiku marketingového výzkumu přiblížila. Každá z nich má své opodstatnění a bez výhrad je i pravdivá. Autorka by však objasňování teoretický okruh začala výrokem, který ji nejvíce zaujal a který ve své knize zvěčnil sám autor Kozel. „*Krást myšlenky od jedné osoby je plagiátorství, krást myšlenky od mnoha lidí je výzkum*”. (2006, s. 47)

Podle Zamazalové pod pojmem „marketingový výzkum” rozumíme systematickou identifikaci, sběr, analýzu, vyhodnocování a interpretaci informací vztahených k určité marketingové situaci, se kterou se podnik nebo organizace střetává. (2010, s. 52)

#### **3.4.1 Proces marketingového výzkumu**

*Definování výzkumného problému* – nejdůležitější část výzkumného procesu. Pokud se nepodaří hned na začátku správně a přesně problém definovat. I sebelépe zjištěná data mohou nakonec vypovídat úplně o něčem jiném. Zde platí rovnice, že vypovídací hodnota dat, by měla být vyšší jako náklady. (Foret, 2006, s. 95)

*Plán výzkumu* – zlomový okamžik, jedná se totiž o poslední fázi procesu přípravné před realizační. Blíže specifikuje metody a způsoby získávání informací pro výzkum. (Kozel, 2006, s. 80) Dle Foreta by měl plán obsahovat:

- formulaci zkoumaného problému, jeho teoretické uchopení, základní hypotézy,
- předběžnou představu o tom, co lze od výzkumu očekávat,
- stanovení informačních potřeb,
- vymezení základního souboru (objektu),

- stanovení techniky výzkumu,
- určení způsobu, kterým budou respondenti kontaktováni,
- předvýzkum,
- vlastní výzkum,
- statistické zpracování zjištěných informací,
- interpretace výsledků získaných výzkumem včetně praktických doporučení
- časový rozvrh výzkumu,
- rozpočet nákladu výzkumu. (Foret, 2008, s. 26-27)

*Sběr dat* - informace shromažďované a zkoumané v procesu marketingového výzkumu lze třídit podle nejrůznějších kritérií. Nejobvyklejší jsou tato členění:

- Primární a sekundární informace

Primární znamená, že jde o vlastní zjištění hodnot, jedná se o tzv. sběr informací v terénu. Oproti tomu sekundární výzkum, používá informace, které před námi již někdo zjistil a my je dále využíváme. (Foret, 2008, s. 14-25) Sekundární informace mohou být interní (data přímo z podniku) nebo externí.

- Harddata a softdata.

Harddata zachycují údaje z oficiální statistické evidence. Jedná se o výsledky činnosti. Softdata jsou stavy vědomí, názory, hodnocení, jak je poskytují speciální výzkumy. (Foret, 2006, s. 100)

*Analýza údajů* – po úspěšném sběru informací, dochází ke zpracování dat a následně pak k analýze.

*Závěry a doporučení* – prezentace výsledků a doporučení.

### 3.4.2 Přístupy k marketingovému výzkumu

- Kvalitativní výzkum hledá odpovědi na otázky: *Proč? Jak?*  
Zjišťuje důvody a příčiny chování lidí. Klade důraz na podrobné prozkoumání názorů vybraných představitelů cílové skupiny a na zkoumaný problém. Mezi hlavní metody kvalitativního průzkumu patří: *individuální hloubkové rozhovory, skupinové rozhovory a projekční techniky.*

- Kvantitativní výzkum hledá odpovědi na otázky typu: *Co? Kolik? Jak často?* Zkoumá přístup, postoje a názory zákazníka ke konkrétním výrobkům nebo službám. Je prováděn na větším počtu respondentů. Mezi hlavní metody kvantitativního průzkumu patří: *písemné, telefonické, osobní, elektronické dotazování a pozorování* (Marketingový výzkum trhu, c2016).

### 3.4.3 Metody marketingového výzkumu

Na začátek je důležité nejprve si vysvětlit pojmy, které se často zaměňují. Jedná se o koncept metody a techniky. Zatímco metody jsou pojetí v marketingu spíše obecné, techniky blíže specifikují práci výzkumníka.

- Pozorování dle Kozla – probíhá zpravidla bez přímého kontaktu mezi pozorovatelem a pozorovaným, bez aktivní účasti pozorovaného a bez aktivního zasahování pozorovatele do pozorovaných skutečností. Při pozorování tedy nepokládáme lidem otázky, ale sledujeme, jak se chovají, jaké mají pocity aj. Výhodou pozorování je, že není závislé na ochotě pozorovaného spolupracovat. (2006, s. 138) Oproti tomu dá se říci nevýhodou je obtížnost metody. Jsou kladeny vysoké nároky na pozorovatele. Dle mého názoru to má mimo jiné spojitost s uměním se vcítit do dané situace, s uměním se soustředit a být v pozoru.
- Dotazování – se řadí mezi nejvyužívanější a nejrozšířenější metody. Tato „kapitola“ by se dala více obsáhnout, ale pro pozdější potřeby vybereme jen to nejdůležitější. Respondentů se výzkumník může dotazovat přímo nebo zprostředkovaně. Data se sbírají pomocí dotazníků nebo záznamových archů. Dotazování může být písemné nebo osobní. U písemného dotazování si málokdo uvědomuje, že jedna z hlavních věcí je, že dotazník musí respondenta zaujmout. Posloužit dobře k tomu může grafika. Ať už jedná o písemné nebo osobní dotazování, důraz je kladen na druhy otázek. Můžeme použít otázky otevřené, uzavřené nebo jejich kombinaci tzv. polootevřené. (Foret, 2008, s. 41-51)
- Experiment – zpravidla se zakládá na testování, základem jsou uměle vytvořené podmínky. (Kozel, 2006, s. 145) Problém experimentu v marketingu spočívá především v tom, že na chování zákazníků mají vliv i další změny, zejména

ekonomická situace a nová nabídka konkurence. Z tohoto důvodu je použití experimentu v marketingovém výzkumu méně časté. (Foret, 2008, s. 64)

### 3.4.4 Šetření

Nejlépe součástí procesu marketingového výzkumu vystihla Zamazalová, která hned na úvod použila větu, kdo se nezeptá, nic nedozví – to platí i ve výzkumu trhu. (2010, s. 78)

Dotazování je nejvyužívanější a nejdražší metodou. Může být prováděno různými technikami (ústní, písemné, telefonické, on-line, kombinované).

Dotazník lze vytvořit pomocí několika typů otázek:

- otevřené otázky - nenabízí žádnou variantu odpovědi, respondent odpovídá podle vlastního uvážení, získání více informací,
- uzavřené otázky - otázky i odpovědi jsou standardizovány, respondent pouze označuje odpovědi, které mu připadají správné, důležitost je kladena na připravenost odpovědi (Kozel, 2006, s. 170)
- polozavřené otázky - uzavřená otázka, avšak je zde možnost doplnění odpovědi o svůj vlastní názor
- přímé dotazy - nemá skrytý význam, nejde o společenské tabu např., užívá se ve kvantitativním výzkumu
- nepřímé dotazy – zastírání vlastního smyslu dotazu, používá se např. v případě poškození prestiže, patří spíše do kvalitativního výzkumu (Zamazalová, 2010, s. 80)

V úvodu dotazníku by mělo být seznámení respondenta s dotazníkem. K čemu slouží, pokyny a jiné důležité informace, které by měli zaujmout a motivovat.

Optimální délka dotazníku představuje 40 až 50 otázek, doba vyplňování by neměla trvat déle jak 20 minut. Otázky by měly být srozumitelné a jednoznačné. Platí pravidlo, čím konkrétněji se ptáme, tím konkrétnější dostaneme odpověď. Obecná doporučení pro sestavování dotazníků:

- úspornost
- snadnost

- promyšlenost
- na pohled zajímavý a přitažlivý (Foret, 2008, s. 48)

### **3.5 Shrnutí teoretické části**

V teoretické části se práce zabývala charakteristice neziskových organizací, jejich opodstatnění a základům historie. Uvedeno bylo několik kritérií, podle kterých jsou organizace rozčleněny a proč vůbec existují a jsou potřebné. Historicky byly neziskové organizace rozděleny do několika etap. Představena byla funkční kritéria neziskových organizací dle zakladatele, globálního charakteru poslání, právně organizační normy, financování či dle charakteristiky realizovaných činností.

Výše bylo také vysvětleno samotné dobrovolnictví a dobrovolnická činnost, která se řídí také zmíněným zákonem. Ukázána byla pozice dobrovolnictví v ČR a pozice dobrovolnictví v rámci charity.

Nejdůležitější součástí té teoretické části, však byla teorie managementu dobrovolnictví. Bylo potřeba si vymezit definici dobrovolníka a jakou má úlohu v organizaci. Proč se dobrovolnické činnosti tyto lidé věnují, kdo a jak je získává a odměňuje.

Aby bylo možné vyvodit z celé práce závěr, bylo nutné si prostudovat problematiku marketingového výzkumu, jeho metody a postupy šetření.

## 4 PRAKTICKÁ ČÁST

Praktická část je věnována činnostem charity ve Znojmě. Na základě průzkumu mezi dobrovolníky, který se bude týkat spokojenosti, budou navržena zlepšení, která by měla vést ke zvýšení spokojenosti současných i budoucích dobrovolníků.

### 4.1 Charakteristika Oblastní charity ve Znojmě

Charita ve Znojmě byla založena 15. února 1993, kdy k rozvoji velmi pomohla Charita Rakousko, která přispěla na rozjezd struktury Diecézní charity Brno a jelikož Oblastní charita Znojmo je součástí této struktury, dostali se finance i do Znojma. Ředitelem byl tehdy jmenován Evžen Adámek. K roku 2013, kdy k 20. výročí byl vydán i jakýsi Almanach, bylo evidováno 110 zaměstnanců a 2340 klientů ročně.

Součástí Oblastní charity je dobrovolnické centrum, kdy charita je jeho zřizovatelem. Pomoc dobrovolníků toto centrum využívá akreditovaně pouze pro své služby a projekty, na rozdíl od jiných občanských sdružení a center, které své dobrovolníky posílají i do různých koutů České republiky.

Dobrovolníci pomáhají při práci s uživateli, při akcích Charity, při sbírkách a mimořádných událostech a krizových situacích. Pomoc také charita oceňuje v případě, že dobrovolník nabídne svoji schopnost či dovednost, např. při výuce cizích jazyků, doučování aj. Dobrovolník se mimo jiné může zapojit do uspořádání a organizování volnočasových aktivit. Cílovou skupinou dobrovolnických programů jsou děti, senioři, osoby se zdravotním postižením a osoby sociálně slabé.

### 4.2 Poslání, zásady a cíl organizace

Roku 2009 byl vytvořen jakýsi Kodex Charity, který má sloužit jako vodítko všem charitním pracovníkům. Dobrovolným i placeným zaměstnancům má umožnit a usnadnit identifikaci s posláním Charity, s jejími zásadami a hodnotami. (Kodex Charity, 2009)

Poslání Charity pramení z pověření katolické církve šířit ve světě dobro, spravedlnost a naději. Charita chce být viditelným znamením Boží lásky ke světu a člověka zejména k chudým, slabým, trpícím a jakkoliv jinak ohroženým lidem. Své poslání uskutečňuje charita prostřednictvím materiální, sociální, humanitární, rozvojové, psychické a duchovní pomoci potřebným lidem. (Kodex Charity, 2009)

Charita lpí na mnoha zásadách, níže jsou vybrány nejdůležitější z nich, které se vším úzce souvisí:

- důstojnost lidské osoby
- společné dobro
- solidarita
- subsidiarita
- kvalita

Cílem charitních služeb, které jsou poskytovány lidem v ohrožení nebo nouzi bez ohledu na věk, pohlaví, politické smýšlení, zdravotní stav, sexuální orientaci atd., je ochrana člověka v jeho důstojnosti od početí až po přirozenou smrt. (Kodex Charity, 2009)

### **4.3 Programy Oblastní charity Znojmo**

Pro Oblastní charitu ve Znojmě pracuje nejvíce tzv. jednorázových dobrovolníků. Nejvíce dobrovolníků je převážně využíváno v jednom z mnoha programů a služeb charity „Domov pro matky a otce v tísní“, kde je uživatelům poskytováno ubytování, pomoc k návratu do společnosti a vedení k zodpovědnosti za vlastní život. Aby těmto lidem byl umožněn především čas a prostor se postavit na vlastní nohy, jejich dětem se věnují právě dobrovolnice. Zajímavostí je, že převážnou část dobrovolníků tvoří ženy a to až 95 %.

Další neméně důležité programy a služby, kde je zapotřebí dobrovolníků:

- *Osobní asistence*

Jedná se o terénní službu zaměřená na pomoc osobám se zdravotním postižením, ať už jde o tělesné, mentální, kombinované či jiné zdravotní postižení. Uživateli jsou děti, mládež a dospělí do 64 let ze znojemského regionu. Pomoc lze poskytnout jak doma, tak při pohybu venku. Běžné činnosti, při které dobrovolníci asistují je oblékání, hygiena, podávání jídla, úklid...

- *Charitní šatník*

Pokud doma člověk najde oblečení, které již nepotřebuje, nemusí věci nutně skončit u popelnic, ale je možno je zanést do tzv. šatníku, kde momentálně pracují čtyři nejstarší dobrovolnice, kterým je více jak 70 let.

- *Nízkoprahový klub Coolna*

Sociální služba pro děti a mládež ve věku 11-26 let. Jedná se o službu bezplatnou, dobrovolnou a anonymní. Oblastní charita zaručuje individuální přístup, mlčenlivost a bezpečný prostor. Pracovníci usilují o to, aby mladí lidé zažívali své obtížné životní situace v co nejmenší míře a aby si uvědomili možná rizika. Dobrovolníci jsou v tomto případě zapojeni do pořádání různých akcí. Příkladem může být mikulášská besídka, Den otevřených dveří.

- *Domácí hospicová péče*

Zde pomáhají jen ti stoprocentně prověřeni pracovníci či dobrovolníci, jelikož se jedná o pomoc doma, kdy nahlíží kompletně do uživatelova soukromí. V těchto případech se většinou jedná o klienty, kterým zbývá pár dní, týdnů maximálně pár měsíců života. Převážně tito lidé nemají rodinu a je jim pomocí dobrovolníků odchod nějakým způsobem usnadněn. Dobrovolníci tak musí být psychicky odolní. K dispozici je těmto lidem i psycholog.

- *Dílna sv. Kláry*

Jedná se o sociálně terapeutickou dílnu pro lidi s dlouhodobým duševním onemocněním, kvůli kterému nemůžou lidé chodit do práce. Z této dílny vychází výrobky, které následně jednorázoví dobrovolníci pomáhají prodávat.

Zajímavostí je také to, že pro dobrovolnické centrum pracují odsouzení. Jejich pomoc je hlavně hojně využívána v zimě, kdy jsou nápomocni při rozlévání polévek bezdomovcům. Tato činnost je charitou poskytována 3x týdně.

Za zmínku také určitě stojí značná pomoc dobrovolnic, které dochází do charity pravidelně a práce je jim zadávána nahodile dle potřeb, ať už se jedná o pomoc při akcích, o administrativní práce, manuální práce aj. Jedná se o ženy, s kterými je sepsána



dobrovolnická smlouva a které mají své děti v praktické škole ve Znojmě, jsou tzv. přespolní a návrat domů se jim v žádném směru nevyplácí. Dobu vyučování svého potomka tedy tráví na zdejším pracovišti charity.

Programy a pravidelné akce, které charita pořádá a kdy se hodí každá přiložená ruka k dílu dobrovolníka, je celá řada. Do podvědomí lidí se jistě dostala tzv. dýňová stezka. Dobrovolníků je zde na 35 až 40 z řad studentů, skautů. Pomoc má hlavně manuální charakter. Odměnou jim je čaj a špekáček.

Celorepublikovou pravidelnou akcí charity, která je všem dobře známá je Tříkrálová sbírka. Tato akce zahrnuje cca 1500 dobrovolníků, převážně těch jednorázových, s kterými ve většině případů není uzavírána smlouva.

Ve Znojmě již také probíhá pravidelně akce „Úsměvy“, kdy prioritou je především sblížení lidí s postižením. Zdraví lidé by neměli mít žádné předsudky vůči nemocným, měli by táhnout za jeden provaz. Dobrovolníci jsou využívány na stáncích, při sportovních stanovištích apod.

Na dobrovolníky lze kupříkladu narazit při každoroční potravinové sbírce v nejmenovaných obchodních řetězcích. Jejich samotná práce začíná rozdáváním letáků, vážením, skladováním a končí až samotným rozdáváním potravin potřebným. Zapojeno ve Znojmě bylo cca 20 lidí.

#### **4.4 Nábor dobrovolníků**

Koordinátor dobrovolníků má seznam pracovníků, kteří již v minulosti pomáhali. Vždy před akcí dopředu rozešle zprávu s prosbou o pomoc.

Další dobrovolníky, které vedoucí využívá, jsou z řad studentů středních škol, jejichž součástí výuky je obor zaměřený na sociální činnost. Je tedy ve spojení s řediteli škol, kteří rádi a úzce spolupracují.

Mezi oslovovanými dobrovolníky bychom také našli skauty, za kterými koordinátor dochází a seznamuje je se sociální činností.

Ve většině případů dochází k uspokojení potřeb charity a počet dobrovolníků vždy na danou akci odpovídá požadavkům. Pokud se ovšem stane, že počet není naplněn, dobrovolníka

zastoupí někdo ze zaměstnanců.

## 4.5 Příprava dobrovolníka

Myšlen je v tomto případě přicházející nezkušený dobrovolník. Příprava probíhá individuálně dle příchodích, nejsou vypisovány žádné konkrétní termíny školení. Koordinátor dobrovolníků rozděluje přípravu na dvě setkání:

- Úvodní setkání

Obecná část - samotné představení organizace, služeb a činností charity, zjištění zájmu dobrovolníka, vize dobrovolníka

Odborná část – jak funguje dobrovolnictví v organizaci, jak přistupovat k uživatelům služeb a specifika uživatelů v různých zařízeních se kterými se budou dobrovolníci setkávat, seznámení s psychosociálními potřebami uživatelů

- Následná schůzka

Většinou po představení služeb a možnostech charity má zájemce svoji představu o tom, v jakém odvětví struktury pomoci by se chtěl pohybovat. Jestliže tomu tak není, je nasměrován dle potřeb organizace. Setkání pak následně probíhá již na tom daném pracovišti a s vedoucím vybrané služby, kdy jsou dohodnuté i konkrétní hodiny, na které dobrovolník bude docházet. Tato část je nesmírně důležitá, především pokud se jedná kupříkladu o péči klienta s postižením, kdy jejich návyk na pečující osobu je silnější, než u kteréhokoliv jiného člověka. Zde probíhá samotné seznámení s činností a bezpečností práce.

### 4.5.1 Dobrovolnická smlouva

Poté, co je s dobrovolníkem domluveno vše podstatné, sepisuje se tzv. dobrovolnická smlouva. Jelikož pro práci v dobrovolnickém centru není třeba potvrzení, ať už se jedná o lékařské či výpis z trestního rejstříku, je dohoda jakési čestné prohlášení obsahující otázky týkající se etického kodexu, zdravotního stavu či zda se nenachází v trestním řízení, výjimkou je spolupráce z výše zmíněnou věznicí. V případě pochybení ze strany dobrovolníka je vše právně ošetřeno a charita může spolupráci ihned ukončit. Žádné další přílohy k dobrovolnické

smlouvě není třeba. Jestliže člověk obdržel kupříkladu osvědčení z kurzů či vlastní papír z praxe, může je samozřejmě také přinést a na základě toho mu je umožněno pořádat pro uživatele různé přednášky, cvičení, volnočasové aktivity apod. Zájemce podpisem smlouvy stvrzuje také svoji mlčenlivost. Vynášení interních zpráv či citlivých informací o uživatelích, může být taktéž důvodem k ukončení dohody.

## **4.6 Kontrola a hodnocení práce dobrovolníka**

Kontrolu a dohled nad dobrovolníkem vždy přebírá vedoucí, kontaktní osoba z daného pracoviště. Hlavní vedoucí dobrovolníků tzv. koordinátor dobrovolníků pouze zastřešuje „logistiku“ a provádí nábory.

Vedoucí pracoviště zadává dobrovolníkovi úkoly, seznamuje ho s chodem zařízení a je s ním prakticky v neustálém kontaktu. Úkolem, ačkoliv ne povinností vedoucího pracovníka, je taktéž dobrovolníka motivovat či chválit. Povinností dobrovolníka ovšem je vést si docházku či jinou potřebnou dokumentaci pro případnou kontrolu.

Cílem žádného z vedoucích pracovníků není dobrovolníkovi práci znepríjemnit. V případě, že pomocník neplní svůj úkol dle představ, je mu se vší slušností všechno znovu třeba i několikrát vysvětleno.

## **4.7 Ocenění práce dobrovolníků**

Každá maličkost se počítá.

Způsobů, jakým charita dává najevo, že si práci dobrovolníků váží je několik:

- slovo „děkuji“ je v tomto případě samozřejmostí a je to ten nejsrdečnější způsob
- různá blahopřání
- věci darované od sponzorů knížky, trička a jiné upomínkové předměty
- výrobky z dílen charity
- dárkové balíčky čajů, pomůcky od výrobce Tescoma
- na žádost může být i zpracováno doporučení či osvědčení a pochvala za účast na dobrovolnictví, může být tím zvýšen kredit dobrovolníka pro budoucí práci, studium

### **4.7.1 „Stupně vítězů dobrovolníků“**

Každá oblastní charita má dobrovolnické centrum. Dobrovolnictví je síťový projekt, který zastřešuje jen na jižní Moravě 10 oblastních charit, jednou z nich je právě Charita Znojmo. Všechny tyto charity spadají pod Diecézní charitu v Brně, která nejlepší dobrovolníky vyhlašuje. Každá charita má tedy možnost své vybrané nominovat. Diecézní charita v Brně taktéž vyhlašuje různé sbírkové, kreativní či literární soutěže.

## **4.8 Supervize / Intervize**

Supervize je v případě koordinátora Charity Znojmo nahrazena tzv. intervizí. Intervize je spíše nepovinné setkání dobrovolníků. Probíhat může buď klasicky v zasedací místnosti charity nebo venku. V minulosti probíhala intervize při opékání špekáčků nebo při výjezdových akcích kupříkladu do lanového centra či při hře v paintballu. Koordinátor si od toho slibuje stmelení kolektivu, budování týmu a poznávání sami sebe a mezi sebou. Setkání tak probíhá v uvolněné atmosféře, kde výsledkem nemusí být jen vyřešení problémů týkající se dobrovolnictví.

## **4.9 Vlastní výzkum**

Dotazníkové šetření, které bylo realizováno pro dobrovolnické centrum Charity Znojmo, bylo provedeno na studentech (respondentech) střední školy, kteří se řadí mezi tzv. krátkodobé dobrovolníky. Úkolem bylo zjistit:

- celková spokojenost dobrovolníků
- motivace dobrovolníků
- zda by byli ochotni se zařadit mezi dlouhodobější pracovníky i mimo praxi školy

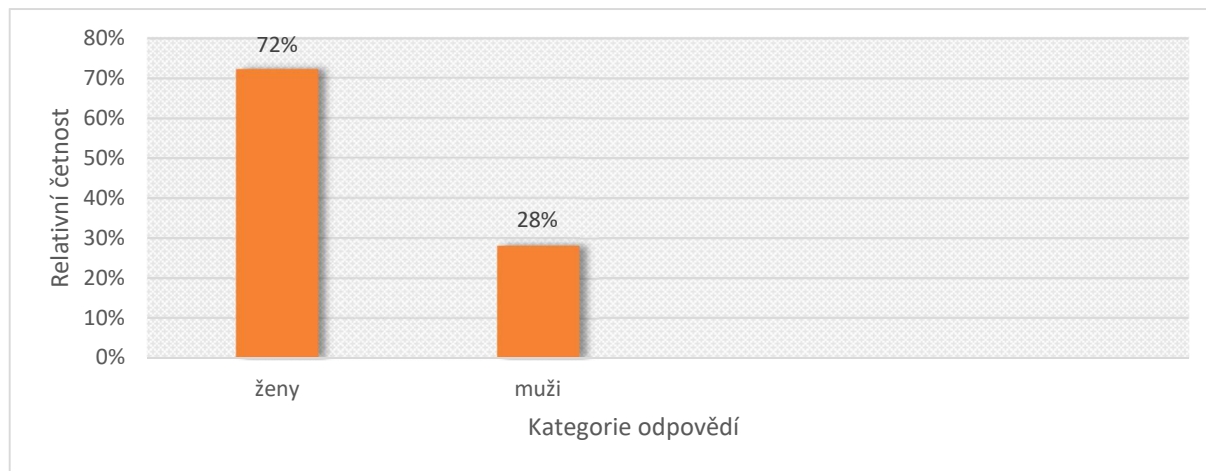
## **4.10 Návratnost dotazníků**

Jelikož respondenti byli studenti, dotazníky jim byly v písemné formě rozdány při výuce a tím byla zaručena 100% účast. Bylo zapojeno 32 studentů.

## 4.11 Výsledky výzkumu

První otázka průzkumu zjišťovala pohlaví respondentů výzkumu.

**Graf 1 Rozdělení dobrovolníků dle pohlaví**



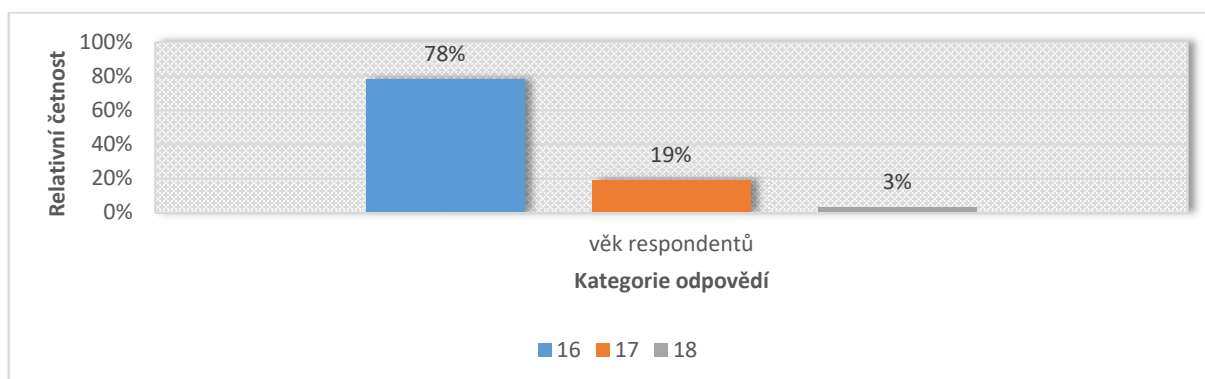
*Výsledné hodnoty: ženy 72%, muži 28%*

Zdroj: Vlastní práce

Jelikož se jedná o studenty, je toto rozložení ženy (72 %) a muži (28 %) dáno složením třídy. I přesto ale situace z grafu č. 1 ukazuje na fakt, se kterým je běžné se v praxi setkat. Ženy v sociální oblasti nad muži převažují. Je to dáno pravděpodobně i tím, že sociální činnost a podpora je pro ně přirozenější. Charita Znojmo však v tomto vidí značný problém, jelikož nastávají situace, kde je zapotřebí mužské síly. Dle mého názoru v tomto ohledu koordinátor, který má oslovování dobrovolníků v popisu práce, působí na výbornou. Jen bych doporučila zaměřit se spíše na školy a obory orientované na muže, například na budoucí instalatéry, automechaniky, tesaře apod. Zájem by mohla charita například vzbudit formou hravé přednášky nebo ukázkou fotek ze setkání.

Další výzkumná otázka byla zaměřena na věk respondentů.

### Graf 2 Rozdělení dobrovolníků podle věku



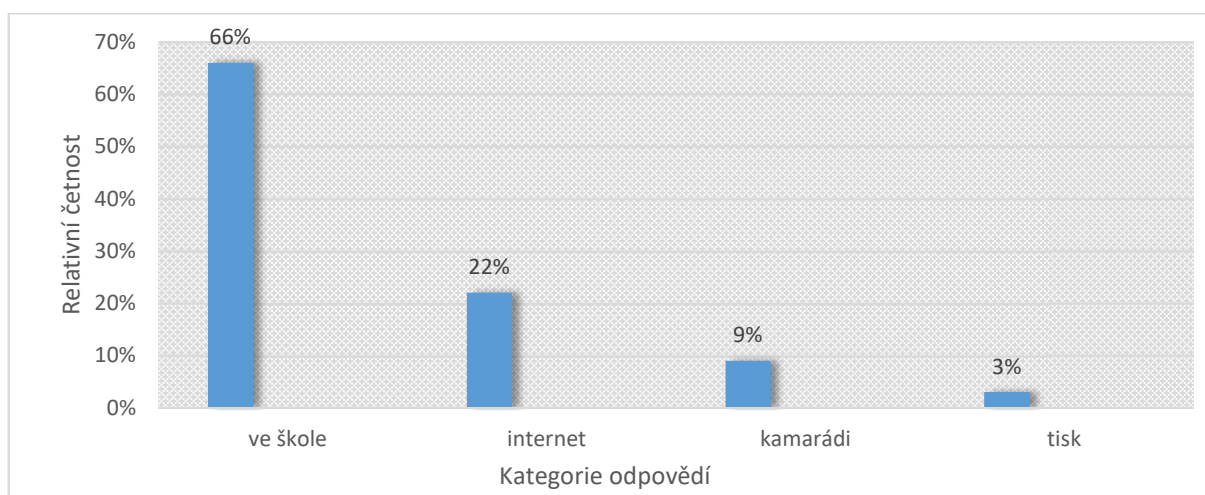
*Výsledné hodnoty: věk 16 – 78%, věk 17 – 19%, věk 18 – 3%*

Zdroj: Vlastní práce

Graf č. 2 nám zobrazuje pouze věkovou hranici dotazovaných studentů. Tento výsledek pro nás nemá žádnou vypovídací hodnotu.

V další otázce bylo úkolem zjistit, zda je dostatečně viditelně charita prezentována veřejnosti.

### Graf 3 Jakým způsobem jste se dozvěděl/a o Charitě ve Znojmě?



*Výsledné hodnoty: ve škole 66%, internet 22%, kamarádi 9%, tisk 3%*

Zdroj: Vlastní práce

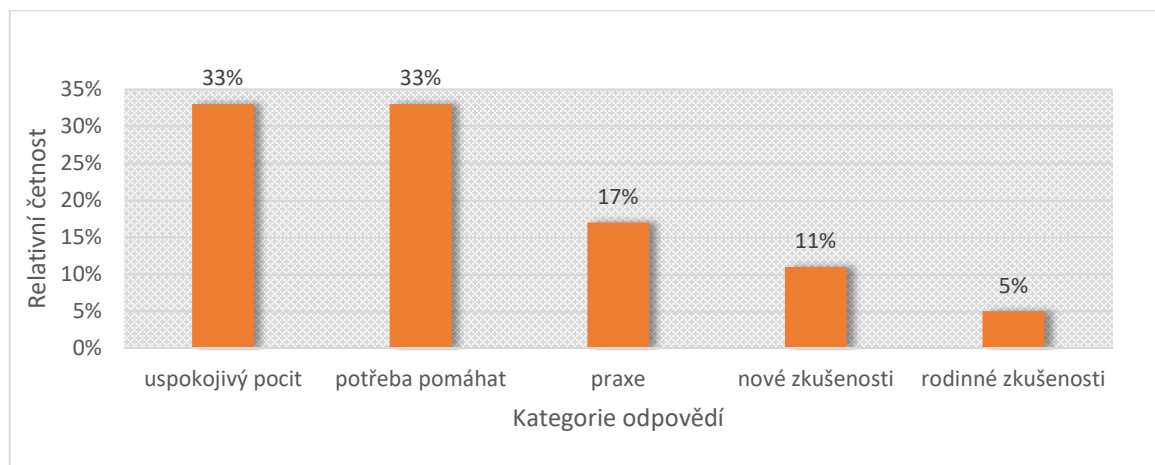
Jelikož je Charita Znojmo již delší dobu zaběhnutou organizací, zajímalo nás, jakým způsobem se informace o ní dostávají k mladým lidem. Z grafu č. 3 je patrné, že největší podíl má na předávání informací škola (66 %).

Důvodem může být nejen to, že práce v organizaci je pro studenty praxí potřebnou ke studiu, ale i fakt, že koordinátor dobrovolníků jednotlivé školy navštěvuje a s řediteli škol je v kontaktu. Ukazuje se, že tento levný typ reklamy je poměrně účinný. I nadále bych tedy v tomto způsobu pokračovala a zaměřila se na školy s technickými obory, kde nalezneme potřebné muže pro manuálně náročnější činnosti charity.

Další účinnou metodou, jak se dostat do podvědomí lidí, je přes internet, což v dnešní době už není vůbec těžké a z grafu (22%) je patrné, že tady je stále, co zlepšovat. Více úsilí bych tedy věnovala například do propagace na všem dobře známém Facebooku, kde lidé mohou události sdílet či komentovat.

Čtvrtou otázkou jsme se snažili zjistit důvod účasti na dobrovolnické činnosti.

**Graf 4 Z jakého důvodu jste se rozhodl pro dobrovolnou službu?**



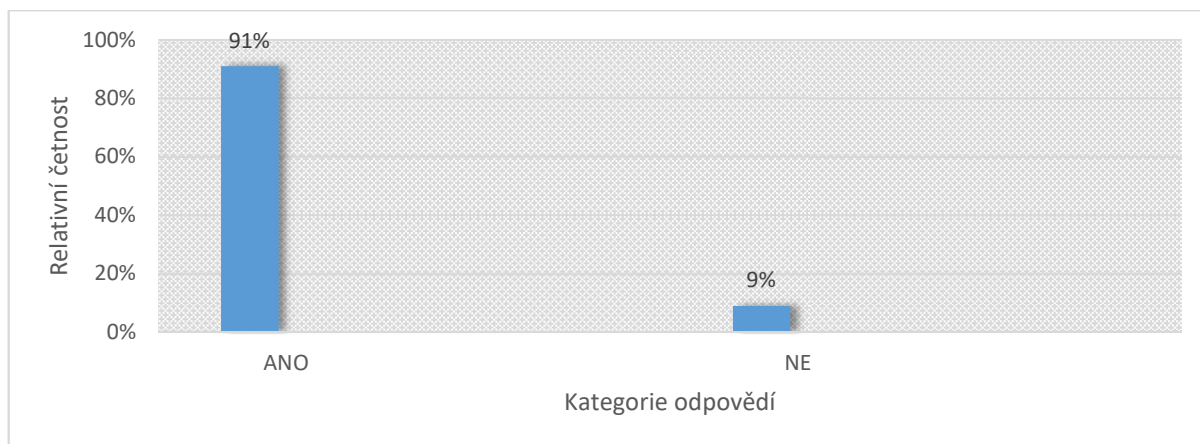
*Výsledné hodnoty: uspokojivý pocit 33%, potřeba pomáhat 33%, praxe 17%, nové zkušenosti 11%, rodinné zkušenosti 5%*

Zdroj: Vlastní práce

V další otázce jsme se zajímali, co studenty vede k dobrovolnické činnosti. V grafu č. 4 není zahrnuta odpověď, která se nabízí a tj. podmínka školy. Je zřejmé, že však nejen tento jediný aspekt je důvodem zapojování se mladých lidí do akcí charity. Dobrý pocit, že člověk dělá něco užitečného (33 %) spolu s potřebou pomáhat (33 %) se tak shoduje s motivační teorií, proč lidé do dobrovolnické činnosti vůbec vstupují.

Pátá otázka se zajímala o zjištění snahy studentů pracovat na delší úvazek.

### Graf 5 Byl/a byste ochoten/na pomáhat i dlouhodobě?



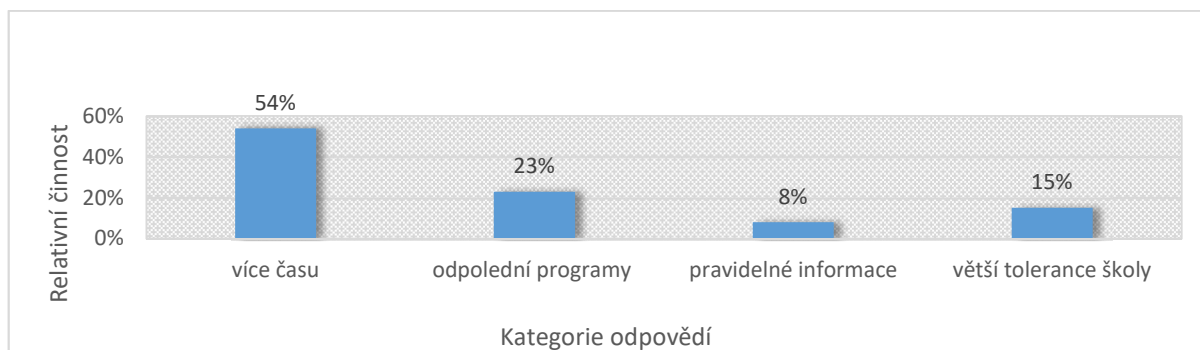
*Výsledné hodnoty: ano 91%, ne 9%*

Zdroj: Vlastní práce

Jelikož respondenti jsou studenti, kteří se řadí ke krátkodobým dobrovolníkům, nabízela se otázka, zda by byli ochotni spolupracovat s charitou i dlouhodoběji. Dlouhodobějších pracovníků je totiž při Charitě ve Znojmě nedostatek a organizace se tento problém stále snaží řešit. Dle grafu č. 5 je zřejmé, že ochota mezi mladší generací rozhodně nechybí (91 %), což je pozitivní zjištění a lze s tím pracovat i do budoucna.

Šestá otázka se zajímala o návrhy, jakými přestup z krátkodobého na trvalejší dobrovolníka ulehčit.

### Graf 6 Co by Vám změnu případně usnadnilo?



*Výsledné hodnoty: více času 54%, odpolední programy 23%, pravidelné informace 8%, větší tolerance školy 15%*

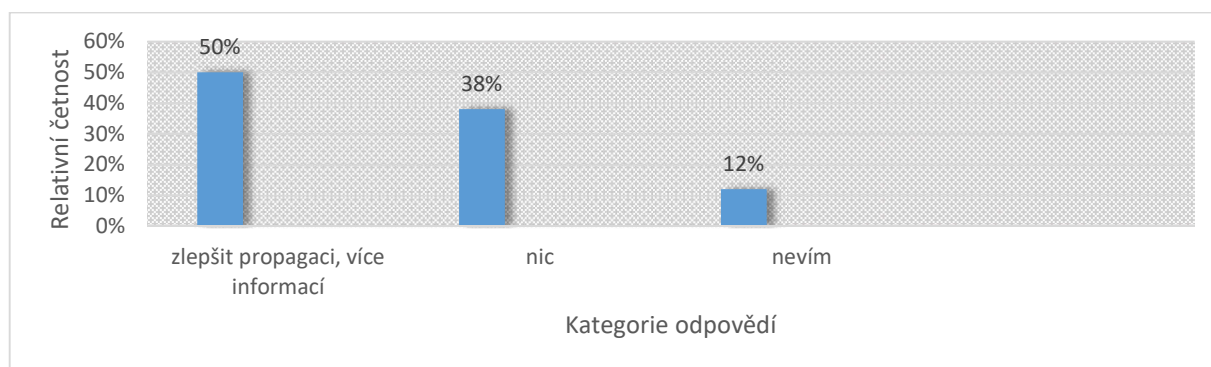
Zdroj: Vlastní práce



Zajímalo nás, zda charita může nějakým způsobem pomoci studentům, kteří by byli ochotni s charitou spolupracovat pravidelněji a dlouhodoběji. Z grafu č. 6 vyplývá, že studenti trpí nedostatkem času (54 %), což bohužel ovlivnit nelze a je to individuální záležitost každého. Dle výzkumu největší podíl na tom má právě škola, což je irelevantní u mládeže v tomto věku. Avšak zjištění, že dalším důvodem jejich neschopnosti stát se dlouhodobějším pracovníkem je čas, kdy se vybrané akce charity konají (23 %), může být přínosem. Převážná většina činností se odehrává v dopoledních hodinách, kdy jsou studenti ve škole, s čím úzce souvisí i další překážka v podobě malé tolerance (15 %), právě ze strany škol. Pokusila bych se tedy orientovat akce na pozdější hodiny, jelikož klást si za cíl, aby ředitelé škol uvolnili více času z výuky, by nebylo uvážlivé.

Sedmá otázka se týkala názorů na inovaci.

#### Graf 7 Návrhy na změny v dobrovolnické činnosti



*Výsledné hodnoty: zlepšit propagaci 50%, nic 38%, nevím 12%*

Zdroj: Vlastní práce

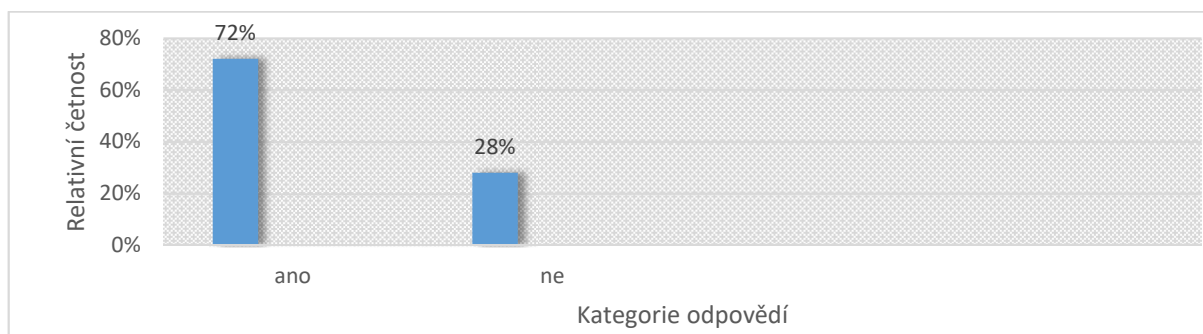
Jednou z výzkumných otázek byla spokojenost dobrovolníků s celkovým fungováním dobrovolnické činnosti. V tomto ohledu se dá říci, že všichni studenti jsou spokojeni. Vybrat si mohli ze známek jako ve škole a většina z nich uvedla, že charita funguje na výbornou či chvalitebnou. Pokud jde o to, v čem mladí dobrovolníci vidí rezervy, tak z grafu č. 7 je patrné, že by se měla zlepšit propagace dobrovolnického centra (50 %), s čím je spojeno předávání více informací veřejnosti. Uspokojující může být ovšem odpověď, že co se týká dobrovolnictví při Charitě ve Znojmě není třeba změn (38 %). Zajímavost, která je ovšem v % zanedbatelná a do grafu tak nebyla promítnuta je, že bylo vysloveno přání, aby vedoucí dobrovolníků byla žena.

Jelikož propagace není levnou záležitostí, navrhuji vytvoření profilu na sociální síti, který

bude plně věnován dobrovolníkům. Příspěvky sem může přidávat každý, kdo se jakýmkoliv způsobem dostal do kontaktu s dobrovolnickou činností. Dále bych se více zajímala o články v tisku a o všem veřejnost informovala i touto cestou. Možností také mohou být poutací letáky, ať už s žádostmi o pomoc nebo jen informovat o nadcházející akci charity. Umístěny by například mohly být v hromadné dopravě, kde lidé mají dostatek času k prostudování materiálu.

V osmé otázce jsou respondenti dotazováni na spokojenost setkání pořádané charitou.

### **Graf 8 Navštěvujete (rádi) setkání s ostatními dobrovolníky či vedením charity?**



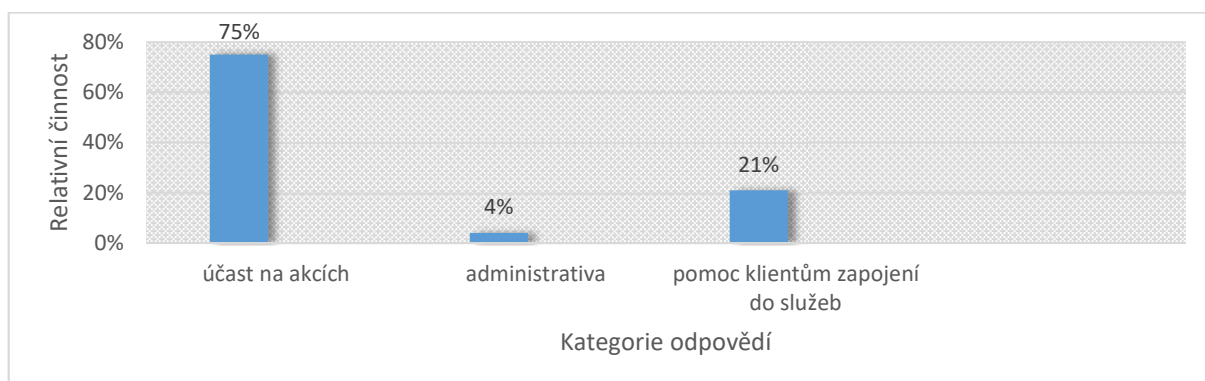
*Výsledné hodnoty: ano 72%, ne 28%*

Zdroj: Vlastní práce

Téměř většina dotázaných dobrovolníků (72 %) se ráda účastní případných setkání, která charita pořádá, ať už z důvodu přípravy na akci nebo kontaktu s dalšími dobrovolníky. Ostatní (28 %) se setkání neúčastní z nedostatku času nebo o sobě tvrdí, že jsou povahově introverti. Z grafu č. 8 je zřejmá spokojenost se způsobem komunikace, ať už mezi vedením a dobrovolníky nebo mezi dobrovolníky samotnými. Na tomto systému tedy není důvod k jakýmkoliv změnám.

Devátá otázka výzkumu se zabývala zájmem respondentů o zapojování do činnosti charity.

### Graf 9 Přál/a byste si zapojit se „více“ do fungování Charity Znojmo?



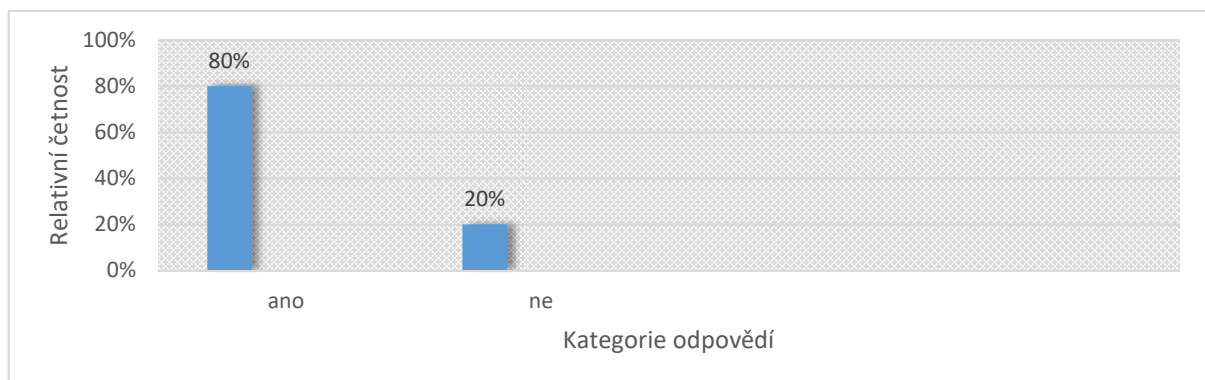
*Výsledné hodnoty: účast na akcích 75%, administrativa 4%, pomoc klientům 21%*

Zdroj: Vlastní práce

Na otázku, zda by se studenti chtěli zapojit více do činností charity, většina odpovědí byla kladných (75 %). V grafu č. 9 vidíme, že jako nejčastější způsob uváděli větší účast na akcích (75 %). Je tedy zapotřebí, aby se k nim dostávalo více informací o probíhajících událostech. Navrhovala bych hromadné rozesílání zpráv, či emailů všem dobrovolníkům.

Desátá otázka výzkumu byla zaměřena na vypovídající hodnotu nynějších odměn s běžnou finanční.

### Graf 10 Jste spokojen/a s formou Vaší motivace (odměňováním)?



*Výsledné hodnoty: ano 80%, ne 20%*

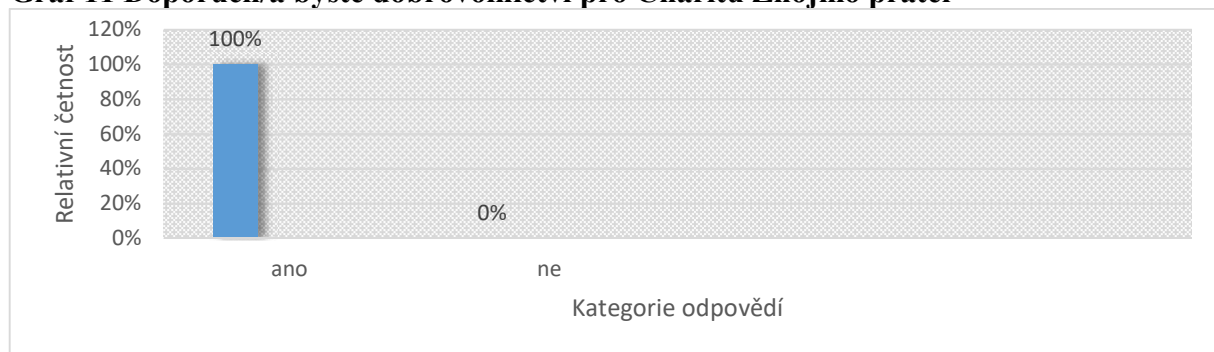
Zdroj: Vlastní práce

V grafu č. 10 vidíme, že na otázku zda jsou dobrovolníci spokojeni s odměňováním, opět většina (80 %) odpověděla, že ano. Naopak dobrovolníci, kterým způsob nevyhovuje (20 %), navrhuji jako změnu obnovu propagačních předmětů, jelikož ty nynější jsou už zastaralé.

Pokusila bych se tedy v tomto případě obrátit na stávající sponzory či se snažila najít sponzory nové. Zajímavým darem by například mohly být vstupenky na akce Znojma, do kina či do divadla.

Poslední otázka se týkala celkové spokojenosti s charitou.

**Graf 11 Doporučil/a byste dobrovolnictví pro Charitu Znojmo přátel**



*Výsledné hodnoty: ano 100%, ne 0%*

Zdroj: Vlastní práce

Na závěr dotazníku byla všem položena otázka, zda by myšlenku dobrovolnictví rozšířili mezi své přátele, v grafu č. 11 vidíme, že 100 % ano. Nedá se s nimi než souhlasit. Jde o správnou věc, kdy člověk získá zajímavou zkušenost.

## 4.12 Návrhy pro zlepšení současného stavu Charity Znojmo

Na základě informací zjištěných dotazníkem byly vypracovány návrhy změny řízení a organizace práce s dobrovolníky-

Jestliže se jedná o propagaci dobrovolnické činnosti Charity Znojmo, navrhuji:

- přestože účet Charity Znojmo na Facebooku už je spuštěn a je běžně aktualizován, založila týkající se výhradně dobrovolnického centra a jejich činností, umístěvané by sem mohly být požadavky a prosby o pomoc při jednotlivých akcích. Příspěvky je možno kýmkoliv sdílet a tak by se informace dostali více do podvědomí lidí. Tuto činnost bych do pracovní náplně zahrnuela koordinátorovi dobrovolníků, jelikož je v tomto směru aktivní. Aby informace byly co nejčerstvější, aktualizace bych volila minimálně 1x za 14 dní, vždy před nadcházející akcí nebo následně po akci, jako takové poohlédnutí za „minulým týdnem“. Náklady na tuto formu propagace jsou nulové.

- Vytvoření a místění letáčků v počtu 500 ks do hromadné dopravy ve Znojmě, čajovny Procitni a chechtej se, kavárny Žlutá ponorka, náklady na letáčky velikosti A5 oboustranný tisk dle ceníku reklamní agentury Joura se sídlem ve Znojmě činí 2,40Kč/ ks, při výrobě minimálního množství 500ks celkové náklady 1200Kč bez DPH. Jednoduchý návrh letáčku týkající se náboru nových dobrovolníků je vložen do příloh. Pro co nejmenší finanční náročnost bych dále nechala letáčky navrhovat samotnou organizaci.
- více bych se s prosbou o pomoc při akcích charity zaměřila na školy s technickým zaměřením, kde je větší výskyt mužů. Oslovila bych ředitele Střední školy technické Znojmo a Gymnázia, Střední pedagogické školy, Obchodní akademie a Jazykové škola s právem státní jazykové zkoušky Znojmo, kde se vyučuje kupříkladu předmět informatiky. Představení organizace bych pojala formou přednášek, připravených her a diskuzí. Obdobnou činnost v současné době zastává koordinátor dobrovolníků, proto bych mu i nadále tuto kompetenci ponechala. Cenou je v tomto případě pouze čas. Frekvenci návštěv školských zařízení bych volila dle zájmu po prvním setkání se studenty.

Nesmíme však zapomínat, že potřebná je aktualizace příspěvků na sociálních sítích. V rámci charity by se toho měl ujmout jeden z pracovníků tzv. správce, který by na vše dohlížel. Jako vhodný kandidát se jeví koordinátor charitních dobrovolníků.

Dle mého názoru je důležitá především spokojenost stávajících dobrovolníků. Jestliže oni budou spokojeni, budou šířit dobrovolnictví dál mezi své přátele a tím přilákají více zájemců. Nic to nestojí a zároveň je to ta nejlepší reklama.

Oceňování a motivace dobrovolníků:

Mohlo by probíhat i „znojmské“ vyhodnocování dobrovolníků kupříkladu za nejvíce odpracovaných hodin, za dobu vykonávání dobrovolnické činnosti apod. Dosud to vyhláší pouze Diecéze v Brně a vztahuje se na více oblastních charit. Upomínkové předměty, jak již bylo řečeno výše, by se měly modernizovat. Navrhovala bych například lístky do kina, kde jejich cena se pohybuje okolo 160,- za osobu/film, lístky do divadla dle cen představení, vstupy na přednášky, které pořádá Znojmská beseda (sponzorský dar). Oslovit je tak třeba více sponzorů v kraji, kteří by mohli přispět dnes moderními a trendovými poukázkami v dané hodnotě na zboží apod.

Více společných akcí a intervizí:

I přesto, že zde neprobíhají supervize a jsou nahrazeny pro dobrovolníky více příjemnějšími intervizemi, navrhovala bych více společných akcí během roku, které by pracovníky více stmelovali. Kupříkladu výlety v přírodě takřka nic nestojí, a pokud by byl přece jen problém s drobným financováním, domnívám se, že všichni pracovníci by byli ochotni přispět ze svého, nemluvíme o finančním příspěvku. Může to být formou pití či jídla sebou. Další skvělou příležitostí by mohl být sportovní den i pro děti dobrovolníků. Určitě by to mělo pozitivní vliv na psychiku dobrovolníků a navíc zážitky prezentované na fotkách či videí mohou přilákat více zájemců do jejich řad. V tabulce č. 1 jsou rozpočítané náklady na sportovní den.

Tabulka č. 1: Náklady sportovního dne

<b>Náklady</b>	<b>Částka v ( Kč )</b>
<b>Pronájem areálu Stará vodárna</b>	4000,-
<b>Občerstvení (možnost si udělat párky v rohlíku, načepovat pití + občerstvení vlastní)</b>	2000,-
<b>Ostatní potřeby (papír, tužky, jmenovky...)</b>	500,-
<b>Případná ocenění (ze zásob charity)</b>	0,-
<b>Celkem</b>	6500,-

Zdroj: Vlastní práce

V tabulce jsou uvedeny náklady pro 30 lidí, přičemž pronájem areálu není nijak závislý na počtu a vše je jenom na domluvě s vedoucím prostor. Občerstvení by bylo jednoduché a zároveň levné, nakoupené balené akční vody s kelímky není nijak zatěžující položkou. Počítáme i s možností, že si dobrovolník donese své zásoby. Soudím a troufám si říci, že všichni jsme rádi za něco oceňování, v tabulce je tedy myšleno i na variantu vyhlášení výsledků, kde by byly použity ceny navazující na možnosti charity. Celkové náklady se tedy pohybují přibližně okolo 6500 Kč, v závislosti na počtu zúčastněných.

Nábory dobrovolníků:

Jelikož pomoci není nikdy dost a nedostatek pomocné síly v některých případech musí koordinátor řešit začleněním do akcí samotných zaměstnanců charity, zaměřila bych se více na mladé lidi, nejen studenty s potřebnou praxí v sociální činnosti. Zavedla bych zábavné přednášky na školách u mladších žáků, i přesto, že jejich věk nedosáhl povoleného pro účast. Do budoucna je to však záruka většího seznámení s touto problematikou.

## 5 ZÁVĚR

Tato bakalářská se zabývala problematikou na téma Organizace dobrovolníků a jejich činností neziskovými organizacemi. Jejím cílem bylo popsat činnost Oblastní charity Znojmo, dále provést dotazníkové šetření a navrhnout vhodná opatření, která povedou ke zlepšení organizace práce a komunikace s dobrovolníky.

Aby bylo možné vyvodit nějaké závěry a propracovat se k řešení, bylo nejprve třeba zjistit současný stav. Byl proveden dotazníkový průzkum na tzv. krátkodobých dobrovolnících, konkrétně u studentů střední školy. Dotazníky jim byly předány v průběhu výuky, vyplnění všech přítomných tedy bylo zaručeno.

Z průzkumu vyplynulo, že jsou dobrovolníci spokojeni s celkovou organizací dobrovolnické činnosti. Jako špatnou však hodnotí propagaci či způsoby odměňování. Na základě těchto informací byly vytvořeny návrhy na zlepšení.

Podle zjištěných informací byly sestaveny tyto návrhy:

Jako prioritní věc bylo doporučeno vytvoření facebookového účtu, který se bude výhradně zabývat dobrovolnickou činností. Tato cesta se jeví jako nejlevnější a nejúčinnější. Dobrovolníci mohou příspěvky šířit a myšlenka se tak dostane k širší veřejnosti. V dnešní době plné sociálních sítí, považuji toto jako základní nástroj propagace.

Dalším způsob, jak se dostat do podvědomí lidí, je *umístění letáků například do hromadné dopravy, do čajovny Procitni a chechtej se či kavárny Žlutá ponorka*. Náklady s výrobou spojené činí cca 1200,- bez DPH.

Následující návrh se týká *oceňování dobrovolníků*, kteří vidí současný stav jako zastaralý. Dárkové předměty nejsou již v kurzu. Pokusila bych se tedy oslovit více sponzorů a balíčky obnovit. Moderní jsou v dnešní době například dárkové poukazy v určité hodnotě. Potřebné však je, oslovení více sponzorů.

I přesto, že *setkání dobrovolníků* v organizaci probíhá, zaměřila bych se na jejich *četnost*. Byl navržen a vyčíslen návrh na sportovní den. Jako klíč k úspěchu vidím spokojeného dobrovolníka. Dobrovolník se musí cítit mezi lidmi v organizaci jako doma, aby příjemné pocity mohl předávat dál blízkému okolí a případně tak přilákat více dlouhodobějších zájemců, kterých je stále v dobrovolnictví nedostatek.



Další návrh se týká právě zmíněného nedostatku pracovních sil, konkrétně mužů. Snažila bych se tedy oslovovat hlavně školy zaměřené na technické obory.

Jako návrh pro další změnu může být vnímán poznatek od respondentů, kteří by si přáli být více informováni o akcích, aby se mohli více zapojovat do aktivit charity. Doporučuji tedy vytvořit seznam emailových adres všech dobrovolníků a před každou plánovanou akcí rozeslat hromadnou zprávu spolu s požadavky činností.

## 6 SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

DONNELLY, Jr. James H., GIBSON, James L. a IVANCEVICH, John M. *Management*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing a.s., 1997, 821 s. ISBN 80-7169-422-3.

FORET, Miroslav. *Marketingový průzkum: poznáváme svoje zákazníky*. Brno: Computer Press, 2008, s. 121. ISBN 978-80-251-2183-2.

FORET, Miroslav. *Marketingová komunikace*. Brno: Computer Press, 2006, s. 443. ISBN 80-251-1041-9.

FRIČ, Pavol a Rochdi GOULLI a kol. *Neziskový sektor v ČR: výsledky mezinárodního srovnávacího projektu Johns Hopkins University*. Praha: Eurolex Bohemia, 2001, 203 s. ISBN 80-86432-04-01.

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

KOLEKTIV AUTORŮ. *Dobrovolnictví v neziskových organizacích*. 1. vyd. Praha: Informační centrum neziskových organizací, 2001, 24. ISBN 80-86423-05-0.

KOZEL, Roman. *Moderní marketingový výzkum: nové trendy, kvantitativní a kvalitativní metody a techniky, průběh a organizace, aplikace v praxi, přínosy a možnosti*. Praha: Grada, 2006, 277 s. ISBN 80-247-0966-X.

OCHMAN, M., JORDAN, P. *Dobrovolníci - cenný zdroj*. 1. vyd. Baltimore: The Johns Hopkins University Institut, 1997. 32 s. ISBN 1-886333-29-7.

REKTOŘÍK, Jaroslav, a kol. *Organizace neziskového sektoru: Základy ekonomiky, teorie a řízení*. 2. vyd. Praha: EKOPRESS, 2007, 187 s. ISBN 978-8086929-25-5.

TOŠNER, J. SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 1. vyd. Praha: Portál 2002, 152 s. ISBN 80-7178-514-8.

TOŠNER, J. SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2. vyd. Praha: Portál 2006, 149 s. ISBN 80-7367-178-6.

ZAMAZALOVÁ, Marcela. *Marketing*. 2., přeprac. a dopl. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2010, 499. ISBN 978-80-7400-115-4.

*Best Practices in Volunteer Management* [online]. Canada: Canada Volunteerism Initiative, 2005, 126 p. [cit. 2017-12-01]. ISBN 1-897135-20-3. Fulltext is available at: [http://www.volunteeryukon.ca/uploads/general/Best\\_Practices\\_Volunteer\\_Management.pdf](http://www.volunteeryukon.ca/uploads/general/Best_Practices_Volunteer_Management.pdf)

Zákon č. 198/2002 Sb., zákon o dobrovolnické službě. In: *Sbírka zákonů*. 24.04.2002. ISSN 1211 - 1244.

### **Internetové zdroje**

Historie neziskových aktivit v ČR. *Informační portál neziskového sektoru pro veřejnost i odborníky*[online]. [cit. 2017-11-20]. Dostupné z: <http://www.tretipatro.cz/index.php?cmd=page&id=26>

Neznámý. Neziskový sektor. In: *Czech.cz*[online]. Praha: Radiem, 30.12.2009 [cit. 2017-11-20]. Dostupné z: <http://www.czech.cz/cz/Podnikani/Ekonomicka-fakta/Neziskovy-sektor>

Marketingový výzkum trhu. *Vladimír Matula*[online]. Jihlava, c2016 [cit. 2017-01-12]. Dostupné z: <http://www.vladimirmatula.zjihlavy.cz/marketingovy-vyzkum.php>

O charitě. *Charita České republiky*. [online]. Česká republika, c2017 [cit. 2017-25-11]. Dostupné z: <http://www.charita.cz/o-charite/>

Legislativa dobrovolnictví – výňatky ze zákona o dobrovolné službě. *Hestia*[online]. Praha [cit. 2017-20-10]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/cs-CZ/pro-organizace/legislativa-dobrovolnictvi>

Jak pracovat s dobrovolníky. *Dobrovolnik.cz* [online]. Praha, [cit. 2017-20-10]. Dostupné z: <https://www.dobrovolnik.cz/jak-pracovat-s-dobrovolniky>

BĚHALÍK, Josef. *Fundraising neziskových organizací a dobrovolnictví*. [online]. Liberec, 2011-2012, 59 s. [cit. 2017-15-10] Bakalářská práce. Technická univerzita v Liberci, Fakulta přírodovědně-humanitní a pedagogická. Vedoucí práce Jitka Doubnerová. Dostupné z: [https://dspace.tul.cz/bitstream/handle/15240/14219/BP\\_Behalik.pdf?sequence=1](https://dspace.tul.cz/bitstream/handle/15240/14219/BP_Behalik.pdf?sequence=1)

FRIČ, P. Současné trendy dobrovolnictví a sociální práce. *Sociální práce* [online]. Roč. 11, č. 4, s. 8 - 9 [cit. 2017-10-20]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: [http://socialniprace.cz/soubory/sp4\\_2011\\_web-140320151147.pdf](http://socialniprace.cz/soubory/sp4_2011_web-140320151147.pdf)

Neznámý. Univerzita obrany v Brně. Dostupné v Moodle: [https://moodle.unob.cz/pluginfile.php/28577/mod\\_folder/content/0/2Typologie%20neziskov%C3%BDch%20organizac%C3%AD\\_Defini%C4%8Dn%C3%AD%20znaky.pdf?forcedownload=1](https://moodle.unob.cz/pluginfile.php/28577/mod_folder/content/0/2Typologie%20neziskov%C3%BDch%20organizac%C3%AD_Defini%C4%8Dn%C3%AD%20znaky.pdf?forcedownload=1)

HOSTIČKOVÁ, Jitka. *Financování státní příspěvkové organizace* [online]. České Budějovice, 2009, 4 s. [cit. 2017-10-20]. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Ekonomická fakulta. Vedoucí práce Ing. Marie Vejsadová. Dostupné v Theses: [https://theses.cz/id/woojhe/downloadPraceContent\\_adipIdno\\_11649](https://theses.cz/id/woojhe/downloadPraceContent_adipIdno_11649)

## 7 SEZNAM TABULEK A GRAFŮ

Tabulka č. 1: Náklady sportovního dne.....

43

Graf 1 Rozdělení dobrovolníků dle pohlaví .....	37
Graf 2 Rozdělení dobrovolníků podle věku.....	38
Graf 3 Jakým způsobem jste se dozvěděl/a o Charitě ve Znojmě? .....	38
Graf 4 Z jakého důvodu jste se rozhodl pro dobrovolnou službu?.....	39
Graf 5 Byl/a byste ochoten/na pomáhat i dlouhodobě?.....	40
Graf 6 Co by Vám změnu případně usnadnilo?.....	40
Graf 7 Návrhy na změny v dobrovolnické činnosti.....	41
Graf 8 Navštěvujete (rádi) setkání s ostatními dobrovolníky či vedením charity? .....	42
Graf 9 Pál/a byste si zapojit se „více“ do fungování Charity Znojmo? .....	43
Graf 10 Jste spokojen/a s formou Vaší motivace (odměňováním)? .....	43
Graf 11 Doporučil/a byste dobrovolnictví pro Charitu Znojmo přátel.....	44

## **8 SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha č. 1: Dotazník

Příloha č. 2: Dobrovolnická smlouva

Příloha č. 3: Návrh letáku Přidej se k dobrovolníkům

# 9 PŘÍLOHY

## Příloha I: Dotazník

### Milí dobrovolníci,

dovoluji si Vás požádat o vyplnění následujících pár otázek. Dotazník je anonymní a bude sloužit pro zkvalitnění a rozvoj dobrovolnického centra ve Znojmě. Vyhodnocení bude použito při bakalářské práci, žádostech o finanční podporu a prezentaci charity.

Vyplňování je jednoduché. Většinou stačí vybrat a zakroužkovat číselný kód té varianty, která nejlépe odpovídá Vašemu názoru. U otevřených otázek ( tj. bez předepsaných variant ), prosím, vypište své stanovisko.

Děkuji za vyplnění dotazníku. Lucie

### 1. Jakým způsobem jste se dozvěděl (a) o Charitě ve Znojmě?

ve škole	1
od kamarádů, známých, příbuzných	2
rádio, tisk	3
internet	4

### 2. Z jakého důvodu jste se rozhodl (a) pro dobrovolnou službu?

možnost získat nové zkušenosti a dovednosti	1
možnost navazovat nové vztahy	2
špatné osobní rodinné zkušenosti	3
dobrá praxe v rámci oboru	4
dobrý pocit, že dělám něco užitečného	5
podmínka školy	6
potřeba pomáhat	7
jiné (jaký?).....	8

### 3. Pracujete jako jednorázový, krátkodobý či dlouhodobý dobrovolník?

.....

V případě, že pracujete jako „jednorázový“ dobrovolník

3.1. Byl byste ochoten pomáhat i dlouhodobě?

ano 1

ne 2

3.2. Pokud ano, co by Vám změnu případně usnadnilo?

.....

3.3. Pokud ne, z jakého důvodu?

.....

**4. Jste spokojen ( a ) s fungováním dobrovolníků Charity Znojmo? ( známky jako ve škole )**

( myšleno jako komunikace s Vámi ze strany vedení atd. )

1 2 3 4 5

Pokud jste s něčím nespokojen ( a ), napište s čím:

.....

..

**5. Je něco, co by se podle Vás mohlo či mělo změnit v Charitě Znojmo?**

.....

..

**6. Navštěvujete ( rádi ) případná setkání s ostatními dobrovolníky či vedením Charity Znojmo?**

ano 1

ne 2 Důvod?.....

..

**7. Vyhovuje Vám současný koordinátor dobrovolníků ?**

ano 1

ne 2 Důvod? .....

.....

**8. Jste spokojen ( a ) s formou Vaší motivace ( odměňování ) ?**

ano 1

ne 2 Co byste navrhl

(a) .....

**9. Přejete si ( a ) byste si zapojit se „více“ do fungování Charity Znojmo ?**

ano 1 Jakým

způsobem? .....

.....

.....



ne 2

**10. Doporučil ( a ) byste dobrovolnictví pro Charitu Znojmo přátelům ?**

ano 1

ne 2 Důvod? .....

.....

**11. Pohlaví**

muž 1

žena 2

**12. Věk.....**

## Příloha II: Dobrovolnická smlouva



**DIECÉZNÍ CHARITA BRNO**  
**OBLASTNÍ CHARITA**  
**ZNOJMO**

**Diecézní charita Brno**  
Oblastní charita Znojmo  
Dolní Česká 1, 669 02 Znojmo

tel.: 515 220 768  
znojmo@znojmo.charita.cz  
www.znojmo.charita.cz

### DOHODA O DOBROVOLNICKÉ SLUŽBĚ

Smluvní strany:

#### 1. VYSÍLAJÍCÍ ORGANIZACE

Diecézní charita Brno  
třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno  
IČ: 44990260  
DIČ: CZ44990260

#### Organizační jednotka:

**Oblastní charita Znojmo**

**Dolní Česká 1, 669 02 Znojmo**

jednající dle pověření koordinátor dobrovolníků: *Ludvík Mihola, Mob.: 736 529 392,*  
[dobrovolnici@znojmo.charita.cz](mailto:dobrovolnici@znojmo.charita.cz)

(dále rovněž jen „organizace“)

a

#### 2. DOBROVOLNÍK

jméno a příjmení:  
adresa (ulice, město, PSČ):  
email:  
rodné číslo:  
číslo OP:  
telefon:

spolu uzavírají podle zákona 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě, ve znění pozdějších změn a doplňků  
dohodu o dobrovolnické službě

Čl. I

1. Jmenovaný dobrovolník bude na jejím základě pod vedením kontaktní osoby vykonávat činnost v charitní službě: (kontaktní osoba: )

a) pracovní náplň:

b) místo výkonu práce:

2. Dobrovolník bere na vědomí, že činnosti dle této smlouvy vykonává bezúplatně.

Sídlo organizace: Diecézní charita Brno, třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno

č. ú.: 107- 4585 900 247/0100

IČ: 44990260

DIČ: CZ44990260

registrace 30.10.1996 MK ČR



**DIECÉZNÍ CHARITA BRNO  
OBLASTNÍ CHARITA  
ZNOJMO**

**Diecézní charita Brno**  
Oblastní charita Znojmo  
Dolní Česká 1, 669 02 Znojmo

tel.: 515 220 768  
znojmo@znojmo.charita.cz  
www.znojmo.charita.cz

3. Dobrovolník souhlasí s použitím fotografií a videozáznamů z dobrovolnické činnosti v souvislosti s prezentací organizace.

## Čl. II

1. Dobrovolník je povinen

- a) sjednanou činnost provádět podle svých schopností a znalostí
- b) sjednanou činnost provádět osobně
- c) pravidelně, nejméně však 1 x měsíčně podat kontaktní osobě zprávu o činnosti, a to ústně nebo písemně
- d) dbát pokynů kontaktní osoby
- e) účastnit se odborné přípravy před zahájení činnosti dle odst. 2 písm. a) tohoto článku
- f) vykazovat pouze oprávněné náklady na dobrovolnickou službu a vrátit poměrnou část výdajů organizaci, pokud dojde k předčasnému ukončení dobrovolnické služby z jiných důvodů než zřetele hodných
- g) zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se vnitřních záležitostí organizace a dále o všech skutečnostech, které se dozví v souvislosti se svou činností v Oblastní charitě Znojmo
- h) zachovávat mlčenlivost o citlivých údajích klientů a jimi poskytnutých informací;  
Mlčenlivost dle písm. g) a h) je dobrovolník povinen zachovávat jednou provždy, tj. i po skončení svého působení v organizaci - Tento závazek mlčenlivosti se nevztahuje na případy, kdy zákonná norma stanoví povinnost oznamovat určité skutečnosti. V případě zájmu médií bude odkazovat výlučně na koordinátora.
- i) při práci se řídit etickým kodexem zařízení uvedeným v příloze tohoto dokumentu
- j) bezodkladně oznámit změnu adresy, kontaktního telefonu a e-mailu.

2. Organizace je povinna

- a) poskytnout na své náklady dobrovolníkovi předvstupní přípravu včetně informování dobrovolníka o možných rizicích spojených s výkonem dobrovolnické služby, která by mohla ohrozit jeho zdraví či život.
- b) proplatit nebo přispívat dobrovolníkovi na náklady (včetně cestovních náhrad) spojené s výkonem dobrovolnické služby, pokud budou nezbytně nutné, předem odsouhlasené koordinátorem a řádně vykázány
- c) poskytnout dobrovolníkovi informace potřebné k provádění sjednané činnosti
- d) vytvořit co nejlepší podmínky pro práci dobrovolníka včetně odpočinku
- e) poskytnout mu metodické vedení nebo supervizi
- f) uzavřít pojištění odpovědnosti za škodu na majetku nebo na zdraví v rozsahu dle § 7 odst. 1 zák. č. 198/2002 Sb. a celkově či formou příspěvku uhradit náklady s tím spojené
- g) plnit zvláštní ujednání:
- h) vydat dobrovolníkovi na jeho žádost osvědčení o vykonané dlouhodobé dobrovolnické službě.

3. Vysílající organizace a dobrovolník se vzájemně dohodli

- a) na způsobu stravování
- b) na způsobu ubytování

Sídlo organizace: Diecézní charita Brno, třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno

č. ú.: 107-4585 900 247/0100

IČ: 44990260

DIČ: CZ44990260

registrace 30.10.1996 MK ČR



**DIECÉZNÍ CHARITA BRNO**  
**OBLASTNÍ CHARITA**  
**ZNOJMO**

**Diecézní charita Brno**  
Oblastní charita Znojmo  
Dolní Česká 1, 669 02 Znojmo

tel.: 515 220 768  
znojmo@znojmo.charita.cz  
www.znojmo.charita.cz

- c) na poskytnutí pracovních prostředků a osobních ochranných pracovních prostředků, které se zavazuje dobrovolník při ukončení činnosti dle této smlouvy
- d) na tom, že organizace může vyslat dobrovolníka na pracovní cestu. V případě schválené pracovní cesty budou její náklady proplaceny dle vnitřních směrnic
- e) na tom, že povaha dobrovolnické služby dle této smlouvy nevyžaduje dohodu dle § 5 odst. 2 písm. f) a g) zák. č. 198/2002 Sb.

#### Čl. III

1. Tato dohoda zanikne
  - a) odvoláním kontaktní osobou
  - b) výpovědí dobrovolníka
  - c) uplynutím času dle čl. IV. odst. 1 písm. b) této smlouvy.
2. Odvoláním tato dohoda zanikne dnem následujícím po doručení odvolání dobrovolníkovi. Organizace je po odvolání povinna učinit vše, co nesnese odkladu, aby dobrovolník neutrpěl újmu.
3. Dobrovolník může tuto dohodu vypovědět osobně, telefonicky nebo písemně. Výpověď je platná od následujícího dne po doručení kontaktní osobě.

#### Čl. IV

1. Tato dohoda se uzavírá na dobu:
  - a) ~~neurčitou~~
  - b) určitou do: **31. 12. 2018**
2. Právní vztahy z této dohody vyplývající se řídí příslušnými ustanoveními zákona 198/2002 Sb.
3. Tato dohoda se vyhotovuje ve dvou stejnopísech, z nichž po jednom obdrží každá ze smluvních stran.
4. Tuto smlouvu lze měnit a doplňovat pouze dodatky, které budou mít písemnou formu, budou takto výslovně označeny a budou podepsány oběma smluvními stranami.
5. Tato dohoda nabývá účinnosti dnem podpisu smluvními stranami.

#### Čl. V

Dobrovolník souhlasí s tím, že jím poskytnuté osobní údaje, včetně rodného čísla, organizace použije pouze pro vnitřní potřebu, zejména k evidenčním a statistickým účelům a pro sjednání smluvního pojištění dobrovolníka.

Sídlo organizace: Diecézní charita Brno, třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno

č. ú.: 107- 4585 900 247/0100

IČ: 44990260

DIČ: CZ44990260

registrace 30.10.1996 MK ČR



Čl. VI

- 1) Dobrovolník svým podpisem dále stvrzuje, že:
  - a) byl seznámen s právními a ostatními předpisy o hygieně, BOZP a PO, tomuto seznámení porozuměl, jím vznesené dotazy mu byly vysvětleny
  - b) se zavazuje výše uvedené předpisy při své práci používat a dodržovat a je si vědom možných právních i trestně právních následků při nehodách nebo úrazech vzniklých jejich nedodržováním.
- 2) Dobrovolník čestně prohlašuje, že:
  - a) v minulosti ~~byl~~ **nebyl** souzen za trestný čin a v současné době proti němu **je - není** vedeno žádné trestní stíhání.
  - b) je zdravotně způsobilý k výkonu dobrovolnické činnosti vymezené v této dohodě o dobrovolnické službě, zejména že není léčen nebo sledován pro infekční nebo parazitární onemocnění, netrpí duševní chorobou, pro kterou by byl pod dohledem specializovaného zařízení, pouze s následujícími zdravotními omezeními:  
.....  
.....
  - c) nehodlá vykonávat dobrovolnickou činnost s úmyslem páčání trestné činnosti
  - d) na žádost koordinátora dobrovolníků toto čestné prohlášení doloží výpisem z rejstříku trestů (prohlášení o trestní bezúhonnosti) a potvrzením ošetřujícího lékaře (potvrzení o zdravotní způsobilosti).

Čl. VII

1. Dohoda obsahuje tyto přílohy: **Kodex dobrovolníka, Docházkový list dobrovolníka**

**Dobrovolník stvrzuje svým podpisem, že byl seznámen s tímto dokumentem vč. uvedených příloh.**

Místo a datum sepsání této dohody:

.....  
podpis koordinátora dobrovolníků  
Mgr. Ludvík Míhola

.....  
podpis dobrovolníka

Sídlo organizace: Diecézní charita Brno, třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno

č. ú.: 107-4585 900 247/0100

IČ: 44990260

DIČ: CZ44990260

registrace 30.10.1996 MK ČR



DIECÉZNÍ CHARITA BRNO  
OBLASTNÍ CHARITA  
ZNOJMO

Napište nám:  
[dobrovolnici@znojmo.charita.cz](mailto:dobrovolnici@znojmo.charita.cz)



*S radostí k radosti*

# PŘIDEJ SE K DOBROVOLNÍKŮM!

☀ Vaše pomoc může být jednorázová i trvalejší

☀ Vaši odměnou bude zajímavá praxe  
při které poznáte nové lidi

CHCETE POMÁHAT  
DRUHÝM?



TOUŽÍTE DĚLAT  
NĚCO  
SMYSLUPLNÉHO?



MÁTE CHVÍLKU?

