

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské a sociální práce**

Charitativní a sociální práce

Alžběta Faltová

Role koordinátora dobrovolníků v Maltézské pomoci, o.p.s
Diplomová práce

Vedoucí práce: doc. PaedDr. Tatiana Matulayová, PhD.
2017

Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu literatury.

V Olomouci dne:.....

Alžběta Faltová

.....

Poděkování

Touto cestou bych ráda vyjádřila poděkování především doc. PaedDr. Tatianě Matulayové, PhD., která mi po celou dobu vypracování diplomové práce ochotně a vstřícně poskytovala cenné rady a věnovala čas při konzultacích.

Ráda bych poděkovala také mým nejbližším za velkou podporu, trpělivost a povzbuzování, kterého se mi dostávalo při psaní této práce i po celou dobu mého studia.

Obsah

| | |
|---|----|
| Úvod | 6 |
| 1 Teoretická část | 8 |
| 1.1 Dobrovolnictví | 8 |
| 1.2 Dobrovolník | 11 |
| 1.2.1 Formální a neformální dobrovolnická činnost | 12 |
| 1.2.2 Dobrovolnictví v sociálních službách | 14 |
| 1.3 Řízení dobrovolníků | 15 |
| 1.3.1 Specifika řízení dobrovolníků v sociálních službách | 17 |
| 1.3.2 Dobrovolnické organizace a akreditované programy | 18 |
| 1.4 Koordinátor dobrovolníků | 20 |
| 1.4.1 Etapy dobrovolnické činnosti a role koordinátora v jednotlivých etapách | 22 |
| 1.4.2 Role a osobnost koordinátora dobrovolníků | 25 |
| 1.4.3 Důležitost existence koordinátora dobrovolníků | 27 |
| 1.5 Maltéžská pomoc, o.p.s. | 28 |
| 1.6 Výzkum dobrovolnictví v sociálních službách | 29 |
| 2 Empirická část | 32 |
| 2.1 Výzkumný cíl | 32 |
| 2.2 Metoda výzkumu | 32 |
| 2.2.1 Případová studie | 34 |
| 2.3 Metody sběru dat | 36 |
| 2.4 Etické aspekty výzkumu | 38 |
| 2.5 Metody zpracování a analýzy dat | 38 |
| 2.6 Výsledky sběru a analýzy dat | 39 |
| 2.6.1 Role koordinátorů dobrovolníků | 39 |
| 2.6.2 Přínos existence a práce koordinátora dobrovolníků | 52 |

| | |
|--|----|
| 2.6.3 Změna podmínek práce koordinátora dobrovolníků | 56 |
| Závěr..... | 63 |
| Zdroje | 69 |

Úvod

Tato diplomová práce vznikla za podpory projektu Dobrovolnictví v sociálních službách prizmatem vědy o sociální práci, reg. číslo IGA_CMTF_2016_015.

Práce se zabývá zejména tématy dobrovolnictví, koordinátor dobrovolníků a jeho rolí v organizaci Maltézská pomoc, o.p.s. Téma dobrovolnictví provází lidstvo od nepaměti, avšak v minulosti se tento pojem nepoužíval. Šlo zejména o běžnou pomoc v rodinách, pomoc mezi sousedy, ale také organizovanější pomoc chudým, nemocným, sirotkům, starým lidem nebo válečným veteránům. Z této organizovanější pomoci se vyvíjel obor sociální práce.

I v dnešní době si lidé pomáhají mezi sebou, ale často to zůstává v kruhu rodinném. Obor sociální práce je velmi rozšířen, lidé nechávají pomoc na sociálních službách a již velmi zřídka pomáhají mimo okruh své rodiny a blízkých. Možná je to vlivem historických událostí, které nás potkaly, rostoucím individualismem, pokrokem nebo uspěchanou dobou. V zahraničí se však fenomén dobrovolnictví, tedy organizované pomoci cizím lidem nebo společnosti, rychle rozšiřuje a i do České republiky se pomalu dostává. Dosud to není velmi rozšířenou a populární záležitostí, avšak počet lidí, kteří věnují svůj čas, energii a především sami sebe někomu, kdo je a jejich pomoc potřebuje, se zvyšuje. Stejně tak se zvyšuje i počet sociální služeb, organizací a dobrovolnických center, skrze které dobrovolníci mohou pomáhat. Dobrovolnictví není nahodilou intuitivní činností, kterou se dobrovolník snaží někomu pomoci, ale právě díky organizovanosti lze zjistit, kde a jaká pomoc je nejpotřebnější, lze dobrovolníka připravit a během jeho činnosti podporovat a poskytnout mu veškerou péči, kterou potřebuje a za svou činnost si také zaslouží. A právě k tomu je potřeba osoba nebo skupina osob, kteří se péčí o dobrovolníky ujmou. Jsou to koordinátoři dobrovolníků, kteří procházejí celou cestu s dobrovolníkem a doprovází jej.

Ve své diplomové práci se zaměřuji na koordinátora dobrovolníků a jeho roli v olomouckém centru organizace Maltézská pomoc, o.p.s. Já osobně koordinátora dobrovolníků považuji za klíčovou osobu v práci s dobrovolníky a jeho přítomnost v organizacích za nutnou, avšak ráda bych se dozvěděla, zda mají stejný názor také samotní koordinátoři, kteří pracují s dobrovolníky. Pomocí případové studie na Maltézskou pomoc, o.p.s. se budu snažit získat jejich zkušenosti a postřehy, což může pomoci především organizaci samotné, tak i vznikajícím organizacím sociálních služeb, které by chtěly začít pracovat s dobrovolníky, ale dosud s ní nemají zkušenosti. Od zkušené organizace tak budou

vědět, zda je koordinátor dobrovolníků zbytečná osoba nebo naopak potřebná, jaké činnosti a role koordinátor nejčastěji vykonává a co potřebuje pro svou práci.

Následující text mám rozdělený na dvě části. Je to teoretická část, ve které se věnuji popisu základních pojmů, abychom jim rozuměli stejným způsobem. Druhá část je pak výzkumná, v níž se věnuji samotné případové studii, jejímu popisu, přípravě výzkumu, provedení a samozřejmě prezentaci zjištěných výsledků.

1 Teoretická část

V první části textu bych se ráda zaměřila na definování základních pojmů, jako je dobrovolnictví, kdo je to dobrovolník a co je formální či neformální dobrovolnická činnost. Dále bych ráda představila specifika dobrovolnictví v sociálních službách, v čem spočívá řízení dobrovolníků, kdo je to koordinátor dobrovolníků a na závěr bych chtěla představit organizaci Maltéžská pomoc, o.p.s., která má s řízením dobrovolníků mnohaleté zkušenosti.

1.1 Dobrovolnictví

„Už ze samotného slova „dobrovolnictví“ je patrné, že mluvíme o dobré vůli člověka. Lidé si pomáhají zcela přirozeně, je to jejich přirozená vlastnost. Ostatně na solidaritě stojí základ existence lidské společnosti. Z historického pohledu je dobrovolnictví tradičním projevem lidské solidarity. Lidé si vzájemně pomáhají od prvopočátků společenského života. V českých dějinách bychom našli nespočetně dobrovolných spolků a organizací, které se věnovali nejrůznějším veřejně prospěšným službám“ (Klepač, 2006, s. 8). Podle Šulové (2015, s. 53) rozumíme pojmu dobrovolnictví tak, že je to neplacená, uvědomělá činnost, která je vykonávána z vlastní vůle a v prospěch druhých. Šormová (2006, s. 6) podotýká, že i když je dobrovolnictví neplacené, neznamená to, že by dobrovolníkovi neměly být hrazeny náklady spojené s dobrovolnickou činností. Matoušek (2008, s. 49) dodává, že lidé tuto činnost dělají *„proto, aby pomohli svým bližním, komunitě nebo společnosti.“* Také Frič a Pospíšilová (2010, s. 9 - 11) rozdělují dobrovolnictví do tří podmínek. Říkají, že tato činnost 1. není povinná a osoba, která se pro ni rozhodne, ji vykonává zcela dobrovolně, za 2. není zaplacená, avšak dobrovolník může získat jiné, nefinanční výhody. Za 3. dobrovolníci mohou mít z činnosti dobrovolnictví osobní přínos, avšak primárně je vykonávána ku prospěchu druhých.

Dobrovolnictví přispívá k celkovému zdraví a blahu komunit. Organizace se často spoléhají na dobrovolníky, protože samy nemají dostatečné prostředky a možnosti, aby mohly zaměstnávat dostatek zaměstnanců na podporu svých programů. Je to tedy vynikající způsob, jak se dozvědět více o konkrétní profesi nebo problému. Umožňuje také propojení lidí v jednotlivých komunitách a navázání sociálních vazeb. (What is volunteering?, nedatováno) Dobrovolnictví je základní výraz lidských vztahů. Vychází z potřeby lidí podílet se na jejich společnostech. Díky dobrovolnictví se prosazují hodnoty jako solidarita, reciprocita, vzájemná důvěra, což výrazně přispívá ke kvalitě života (The power of volunteerism, 2016). Podle Všeobecné deklarace o dobrovolnictví je tato činnost založena na osobní motivaci

dobrovolníka a jeho svobodným rozhodnutím, je to způsob, jak dobrovolník projevuje aktivní občanskou participaci a zájem o rozvoj komunity, pomáhá k lepší prosperitě ekonomiky a vytváření pokojnějšího světa, nových pracovních míst a profesí a také přináší odpovědi na aktuální výzvy dnešní společnosti. „*Dobrovolnictví je prostředek pro zvyšování kvality služeb, pro zvyšování kvality života. Dobrovolnická činnost nabízí prostor pro uplatnění dobrovolnickovy kreativity a osobní invence. Dobrovolnictví přispívá k obnově společenských hodnot.*“ (Klepač, 2006, s. 10)

Zákon 198/2002 sb. o dobrovolnické službě vymezuje v § 2 aktivity, které zahrnuje služba dobrovolníků:

„a) pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácím násilím, jakož i pomoc při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase,

b) pomoc při přírodních, ekologických nebo humanitárních katastrofách, při ochraně a zlepšování životního prostředí, při péči o zachování kulturního dědictví, při pořádání kulturních nebo sbírkových charitativních akcí pro osoby uvedené v písmenu a), nebo

c) pomoc při uskutečňování rozvojových programů a v rámci operací, projektů a programů mezinárodních organizací a institucí, včetně mezinárodních nevládních organizací.“

Frič a Pospíšilová (dle Rochester, 2010, s. 13 - 14) se dívají na dobrovolnickou činnost třemi základními perspektivami. Je to perspektiva nezisková, občanské společnosti a volnočasová. Nezisková perspektiva popisuje dobrovolnictví jako zdroj lidské síly v organizacích neziskového i státního typu a je organizováno především tam, kde selhávají služby státu a trhu. Perspektiva občanské společnosti tuto činnost vidí jako příležitost k angažovanosti a aktivismu, k budování všeobecné reciprocity, rovnoprávnosti a sociální spravedlnosti. Dobrovolník je pak viděn jako podněcovatel sociálních změn. Poslední perspektiva – volnočasová se snaží o smysluplné, seriózní či zábavné naplnění dobrovolníkovy volného času. To pomáhá dobrovolníkům k získání přínosů, jako je sebenaplnění, rozvoj kreativity a získání různých vlastností a dovedností. Tato práce se zabývá dobrovolnictvím, na které je pohlíženo první perspektivou, tedy neziskovou. Naznačuje to již fakt, že jde o koordinování dobrovolníků v Maltézké pomoci, o.p.s., tedy

v neziskové organizaci. Při čtení následujících řádků je tedy nutné, brát v potaz tento náhled na dobrovolnictví.

Tošner a Sozanská (2006, s. 37) definici dobrovolnictví shrnují: *„dobrovolnictví je často profesionálně organizováno, aniž by ztratilo svoji spontaneitu. Je pravidelným a spolehlivým zdrojem pomoci pro organizaci, která s dobrovolníky spolupracuje, a zároveň zdrojem nových zkušeností, zážitků i příležitostí pro osobní růst dobrovolníků.“*

Dobrovolnictví v dnešní době provází hned několik trendů. Borovská (Charakteristika dobrovolnictví, 2017) uvádí, že novým trendem je virtuální dobrovolnictví, což je rozšířeno především v rozvinutých zemích. Dobrovolník se nemusí zvednout od svého počítače, protože jeho pomoc je poskytována prostřednictvím internetu. Jedná se o služby z oblastí jako je poradenství, legislativa, účetnictví, překladatelství a další služby, které jsou spojeny s internetem. O virtuálním dobrovolnictví mluví také Frič a Vávra (2012, s. 36), kteří upozorňují na velké pozitivum této formy dobrovolnické práce. Je to flexibilita a dostupnost, což může vyhovovat dobrovolníkům se specifickým režimem práce, tedy například těm, kteří mají moc práce, místo výkonu dobrovolnické práce je příliš daleko, nebo jsou například handicapováni a jinak znevýhodnění občané.

Šormová a Klégrová (2006, s. 7) dodávají, že se *„k dobrovolným činnostem řadí dárcovství, které je však označováno za jednoduchou pasivní formu, která nevyžaduje větší odhodlání a nadšení. Ty jsou naopak potřebné tehdy, když člověk jako dobrovolník věnuje svůj čas a energii.“* Dárcovství může mít podobu nepeněžních, tedy materiálních darů, avšak ve společnosti převládá podoba darování finančních prostředků (Frič a kol., 2001, s. 73).

O nových trendech se však může hovořit nejen ve spojitosti s dobrovolnictvím, ale také se samotnými dobrovolníky. Dnešní dobrovolníci, kteří jsou často individuálně orientovaní, totiž ve výkonu své dobrovolnické činnosti vyžadují značnou míru autonomie a svobody. Díky vysoké kvalifikaci to nejsou již „amatéři s dobrými úmysly“, ale experti a partneři placeného personálu. Také jejich motivace se změnila. Zatímco dříve byly motivací tradiční hodnoty jako pomoc bližním a chudým a smysl pro povinnost, dnes je motivace závislá na osobních zájmech a potřebách (Frič, 2011, s. 8). *„Při hledání své seberealizace požadují individuálně orientovaní dobrovolníci velkou svobodu výběru v tom, co budou dělat, a preferují jasně definovaný soubor úkolů, které relativně rychle vedou k hmatatelným výsledkům“* píše Frič (2011, s. 8) a dodává, že *„organizace pracující s dobrovolníky musí stále více vycházet vstříc jejich požadavkům a nárokům.“*

1.2 Dobrovolník

Není jednoduché obecně definovat pojem dobrovolník, jelikož v různých částech světa není široce chápán a v některých společnostech má dokonce řadu negativních konotací. Je to například v těch společnostech, kde je dobrovolnictví nucenou a vymáhanou činností. Na jiných místech je dobrovolnictví kulturně očekáváno a zcela běžně praktikováno (International Labour Organization, 2011, s. 11). Podle Friče a kol. (2001, s. 61), byl stejný problém i v České republice, kde byla za socialismu organizována takzvaná dobrovolná práce, která byla však nucena a „*tak se dobrovolná práce v očích běžného občana rovnala buď práci pod politickým nátlakem anebo podlézání režimu v zájmu budování vlastní kariéry.*“

Slovo dobrovolník pochází z latinského slova voluntarius, to znamená ochotný, nakloněný (Šulřová, 2015, s. 53). Matoušek (2013, s. 64) definuje dobrovolníka jako osobu, která „*ze své dobré vůle, ve svém volném čase a bez nároku na finanční odměnu vykonává činnost ve prospěch jiných osob.*“ Tošner a Sozanská dodávají, že kromě času může dobrovolník věnovat i svou energii, vědomosti a dovednosti (2006, s. 35). Matoušek pokračuje a říká, že dobrovolníkem může být kdokoli, jelikož každý umí něco jiného a to může druhým něco přinášet (2013, s. 64). Podle International Labour Organization jsou osoby vykonávající dobrovolnickou činnost definovány jako osoby v produktivním věku, kteří během krátké doby vykonávali jakoukoli neplacenou, nepovinnou činnost při výrobě zboží nebo poskytování služeb třetím osobám, tj. pro ekonomické jednotky mimo domácnost nebo rodinu dobrovolníka (Volunteer work, nedatováno). Zákon 198/2002 sb. o dobrovolnické službě v §3 definuje dobrovolníky akreditovaných programů a podle něj se může na území České republiky dobrovolníkem stát osoba starší 15 let a v zahraničí dokonce starší 18 let.

Dobrovolníci mohou svou činnost vykonávat v různých odvětvích jako je humanitární a rozvojová činnost, mohou pomáhat ekologickým organizacím nebo se věnovat klientům sociálních služeb. Tošner a Sozanská (2006, s. 72) uvádějí přínosy pro organizaci sociálních služeb, které dobrovolníci přinášejí. Říkají, že dobrovolníci doplňují tým, navazují nové kontakty, jež jsou pro organizaci využitelné a danou organizaci propagují na veřejnosti. Dobrovolníci věnují svůj volný čas, díky kterému mají možnost dělat věci, na které organizace nestačí. Přinášejí nového ducha a nadšení, pomáhají identifikovat problémy a potřeby klientů a také jim nabízejí jinou – neformální podobu vztahu, jež nelze očekávat od personálu.

Dobrovolník by měl být zralý člověk, který je schopný a zodpovědný a který dobrovolnické činnosti může věnovat svůj čas a schopnosti. K nejčastějším vlastnostem patří schopnost spolupracovat, zodpovědnost, tvořivost, citlivost, odborný postoj, tolerance, vysoká motivace a ochota pracovat bez nároku na odměnu (Šul'ová, 2015, s. 56). Stejně i Šormová a Klégrová (2016, s. 12) říkají, že jedinou podmínkou pro dobrovolníka je pouze ochota pracovat bez finanční odměny, avšak také připouští, že některé vlastnosti dobrovolníkovi v jeho činnosti pomohou. Především je dobré, když dobrovolník vykonává svoji práci tak, aby byl pro organizaci spolehlivým pomocníkem, na kterého lze mít podobné nároky jako na placené zaměstnance. Dobrovolník však může mít i specifickou funkci, pro které potřebuje mít specifické schopnosti či vlastnosti. Například dobrovolník pracující s migranty musí znát jazyk, se kterým se s klienty dorozumí.

„Svobodně a dobrovolně zvolená aktivita a pomoc jsou tím, co činí z dobrovolníka nositele procesu změn ve společnosti. Jeho tvořivá energie je silou, která pomáhá hledat a otvírat zdroje a možnosti nových řešení. Tím se stává mostem v procesu spolupráce mezi státem, komerčním sektorem a sektorem neziskových organizací.“ (Tošner a Sozanská, 2006, s. 36)

Motivace dobrovolníků je různá. Carlton (2012, s. 4) ji rozděluje do dvou kategorií. První skupinou ideologické, etické a morální důvody, do kterých se řadí především snaha o pozitivní sociální změny, využití svých schopností a znalostí při tvorbě sociální události a vrácení společnosti to, co sám dobrovolník dostal. Druhé důvody jsou osobní, do čehož Carlton řadí potěšení a pocit uspokojení z pomoci druhým, získání nových schopností a dovedností, získání nových kontaktů a možnost připsání těchto zkušeností do životopisu.

1.2.1 Formální a neformální dobrovolnická činnost

Dobrovolnickou činnost můžeme dělit na formální a neformální. Šul'ová (2015, s. 57) definuje toto rozdělení velice jednoduše. Říká, že při formálním dobrovolnictví uzavírá dobrovolník smlouvu s organizací nebo dobrovolnickým centrem, prochází zaškolením, supervizí, jeho činnost je plánovaná a systematicky vyhodnocovaná. Naopak, v neformální dobrovolnictví dobrovolník žádnou smlouvu neuzavírá a jeho činnost není formálně řízena a kontrolována.

Neformální dobrovolnictví je tedy neorganizovanou pomocí, kterou poskytne jeden člen komunity druhému, avšak mimo okruh své rodiny nebo domácnosti. Iniciují ji přímo jednotlivci, nikoli nějaká konkrétní organizace, uvádějí Frič a Vávra (2012, s. 33) a dodávají,

že „vzniká *ad hoc* jako reakce na konkrétní situaci či událost. Může jít také o systematicky vykonávanou aktivitu někdy však zcela epizodickou závislou na aktuální pozornosti a dobré vůli konkrétního člena komunity. Její odborná úroveň se mnějí případ od případu ale výhodou je, že s ní není spojená žádná byrokracie“. Ve střední Evropě, na rozdíl od západní, dominuje neformální typ dobrovolnické činnosti na úkor formálního, přičemž převažuje sousedská výpomoc. Ta může mít podobu domácích prací, péče o zahradu, nákupů, hlídání dětí či domácích zvířat, nebo zalévání květin (Frič, Pospíšilová a kol., 2010, s. 74 - 75). Frič a Vávra (2012, s. 33) uvádějí, že při výkonu neformální dobrovolnické činnosti může jít například o poskytnutí sociální a praktické opory lidem v hmotné nouzi, handicapovaným či nemocným, dále protislužby při udržování domácnosti či hospodářství jako je půjčování náradí nebo pomoc při stavbě domu, ale také příprava a účast na místních společenských akcích a udržování zvyků, tradic a rituálů.

Formální dobrovolnictví je stejně jako neformální neplacenou pomocí, avšak je poskytována „*skrze skupiny, kluby nebo organizace ve prospěch druhých lidí nebo prostředí, např. ochrana přírody, zlepšování veřejných prostor apod.*“ (Frič, Pospíšilová a kol. 2010, s. 12). Stupeň formalizace se různí v závislosti na velikosti komunity či města. Obecně platí, že v malých lokálních obcích je stupeň formálnosti menší, než ve velkých městech a komunitách, což pro tyto komunity sebou nese i větší administrativní zátěž. Formální dobrovolnická pomoc je organizována v oblastech, jako je poskytování sociálních, zdravotních, vzdělávacích a jiných služeb, podpora sportu, kultury, rekreace a zájmových činností, ochrana práv a zájmů jednotlivců nebo skupin obyvatelstva nebo podpora víry a náboženství (Frič a Vávra, 2012, s. 34).

Podle Friče, Pospíšilové a kol. (2010, s. 76) se formální a neformální dobrovolnictví liší také specifickými znaky, což je zejména intenzita pomoci. Neformální dobrovolníci odvedou více hodin práce, než dobrovolníci formální. Pohlaví u formálního a neformálního dobrovolnictví nehraje roli, ale u neformálního dobrovolnictví o něco převažují ženy, zatímco u formálního naopak muži. Dalším rozdílem je věková kategorie dobrovolníků. U formálního dobrovolnictví je nejméně zapojena skupina seniorů a neformální typ dobrovolnictví nejméně vykonává skupina od 15 do 24 let věku. „*Poslední rozdíl mezi formálním a neformálním dobrovolnictvím z hlediska vzorců souvisí se sekularizací. Pro obě formy dobrovolnictví platí, že se mezi dobrovolníky ve zvýšené míře vyskytují členové církvi a především lidí praktikující náboženství*“ (Frič, Pospíšilová a kol., 2010, s. 76).

1.2.2 Dobrovolnictví v sociálních službách

Dobrovolnická činnost lze vykonávat v téměř jakékoli oblasti. Mezi nejčastější sféru patří sociální služby a zdravotnictví, kultura, sport, životní prostředí, církve a mnoho dalšího. Tato práce se však zaměřuje pouze na dobrovolnictví v sociálních službách, proto bych se nyní ráda věnovala právě této oblasti.

Sociální služby jsou jednou z nejpočetněji zastoupených oblastí, kde působí dobrovolníci, ale zároveň je od nich v této oblasti vyžadován profesionální přístup, protože vstupují do institucí, tedy do uzavřených systémů a zároveň vstupují do lidských životů (Psychologické aspekty dobrovolnictví v kontextu sociální práce, 2011, s. 66). „*Dobrovolníci mohou plnit v sociálních službách významnou úlohu. Oproti jiným oblastem dobrovolnictví jsou sociální služby specifické svým rozsahem, klientelou i samotným cílem služby, kterým je ve většině případů překonání nějakého handicapu, integrace klienta do většinové společnosti, nebo alespoň zmírnění jeho vyloučení*“ (HESTIA, o.s., nedatováno, s. 5). Matoušek (2008, s. 48) uvádí, že dobrovolníci mohou pracovat s téměř všemi typy sociálně handicapovaných lidí a to od malých dětí až po seniory. Dobrovolník přináší do péče o klienta nový rozměr, který poskytovatel často není schopen nabídnout. Obvykle je dobrovolník laikem, který nenabízí profesionální péči, ale přichází jako člověk k člověku, nabízející vztah a přátelství, což může překonávat mnohé bariéry. Mnohdy je dobrovolník klientovi blíže geograficky, ale také mentálně díky podobnému věku, zájmům a koníčkům a v neposlední řadě životním zkušenostem (HESTIA, o.s., nedatováno, s. 5).

Jak už bylo naznačeno, sociální služby jsou pro dobrovolnickou činnost velmi specifickou oblastí. Je tu totiž jasná struktura a pevně daná pravidla, jež jsou podřízena speciálním zákonům. Standardy kvality sociálních služeb informují o tom, že klienti v rezidenčních zařízeních by měli žít běžným způsobem života, stejně jako jejich vrstevníci. Důvodem je zachování důstojného života a schopnosti prosazovat svá práva a zároveň naplnit požadavky zákona o sociálních službách, který klade důraz na zvyšování kvality péče (Vzdělávací institut Středočeského kraje, 2013, s. 5). Na to navazují Tutr a Novotný (2007, s. 2), kteří právě v tomto vidí velký prostor pro působení dobrovolníků, tedy v přímé práci s klienty, v jejich snaze o zachování důstojnosti a schopností či získávání dalších schopností, podle znalostí a dovedností konkrétních dobrovolníků. Touto činností navíc mohou odlehčit v práci zaměstnanců a věnovat se jim více, než kolik to dovolují povinnosti personálu. Velmi ceněnou pomocí dobrovolníků je i pomoc při organizování jednorázových akcí.

Podle Slowíka (2011, s. 45) je v České republice spíše trend finančně přispět na charitativní účely, než aby se lidé osobně angažovali do pomoci ostatním prostřednictvím dobrovolnické činnosti, což ovšem „nelze považovat za kompatibilní náhradu, protože v takové formě podpory schází to nejdůležitější, totiž osobní vklad a bezprostřední setkání člověka s člověkem“ (Slowík, 2011, s. 45).

1.3 Řízení dobrovolníků

V předchozích kapitolách již bylo vysvětleno, co to znamená dobrovolnictví a pojem dobrovolník, také co znamená formální dobrovolnictví a v jaké jsou specifika poskytování dobrovolné pomoci v sociálních službách. Nyní bych se ráda zaměřila na řízení dobrovolnického programu a samotných dobrovolníků a na vysvětlení, co to vůbec znamená.

Dnes jsou již běžné organizace a jednotlivci, „kteří se dobrovolnictvím zabývají profesionálně. Zní to paradoxně, ale pro to, aby byla dobrovolná pomoc účinná, je potřeba její efektivní, profesionální organizování. Dobrovolnictví ve světě dosáhlo takového rozsahu, že se vytvořil nový obor – management dobrovolnictví“ (Tošner, 2014, s. 5).

Tošner a Sozanská (2006, s. 70) uvádějí, že řízení dobrovolníků a jejich činnosti je velmi podobná manažerskému řízení lidí obecně. Armstrong a Taylor (2015, s. 43) popisují řízení lidí jako určitou filozofii, která se zaměřuje na zlepšování efektivity prostřednictvím lidí, a dále vysvětlují, že řízení lidí „je založeno na uplatňování rozmanitých politik a postupů v oblasti vytváření a rozvoje organizace, zabezpečování lidských zdrojů, vzdělávání a rozvoje, řízení pracovního výkonu a odměňování i poskytování služeb, které zlepšují pohodu a blahobyt zaměstnanců“. Tošner a Sozanská (2006, s. 70) dodávají, že hlavní rozdíl mezi závazkem zaměstnance a dobrovolníka, při řízení lidí, záleží na míře formálnosti, avšak u dobrovolníka je nutné více se zaměřovat na motivaci a jiné formy ocenění než finanční.

Anheier a Toepler (2010, s. 1616 - 1617) odlišují dva různé styly řízení dobrovolníků. Popisují členské řízení a programové. Členské řízení podle nich vychází z potřeb a možností dobrovolníků, je méně systematické a strukturované, zatímco naopak programové řízení vychází z činností, jež jsou v organizaci potřeba zajistit. Toto řízení je více hierarchické, systematické a strukturované. Druhý způsob řízení se mnohem více podobá řízení placených zaměstnanců v organizaci.

K profesionálnímu řízení dobrovolníků a jejich činnosti v organizaci také patří koordinátor dobrovolníků, který v dané organizaci působí a je klíčovou postavou

dobrovolnického managementu (Tošner, 2014, s. 5). Do procesu řízení dobrovolníků patří podle Anheiera a Toeplera (2010, s. 1616) posouzení potřeb organizace a plánování dobrovolnického programu, vytvoření popisu práce/úkolů dobrovolníka, získávání dobrovolníků, vstupní pohovory a přiřazování dobrovolníků na úkoly, orientace a školení dobrovolníků, supervize a motivování, uznání a oceňování činnosti dobrovolníků a vyhodnocování jejich činnosti. Za tím vším stojí právě koordinátor, jehož role a etapy práce s dobrovolníkem jsou popsány níže, avšak již nyní bych ráda upozornila na velký úkol, který má daná organizace a koordinátor dobrovolníků. Tošner a Sozanská (2006, s. 73 – 74) totiž kladou velký důraz na přípravu celé organizace na příchod dobrovolníků a výběr činností, které se pro ně připravují. Před samotným zahájením spolupráce je nutné zjistit, jaká v organizaci vládne atmosféra a postoje vůči dobrovolníkům. Pokud je atmosféra příznivá, pak je nutné stanovit si oblasti a činnosti, ve kterých by se dobrovolníci mohli uplatnit. Výběru činností by se měli účastnit nejen koordinátoři, ale i další pracovníci z organizace, kde bude dobrovolnická činnost vykonávána a stejně tak i klienti, kterým má být pomoc poskytována. „*Je jen několik málo omezení, které limitují činnost dobrovolníků. Mezi ně patří zejména zásada, že dobrovolník by neměl nahrazovat práci profesionálů a dále že by neměl dělat činnosti, do kterých se nikomu nechce.*“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 74)

Zákon č. 198/2002 sb. o dobrovolnické službě (§4) vymezuje pojmy vysílající organizace a přijímající organizace. „*Vysílající organizací podle tohoto zákona je veřejně prospěšná právnická osoba se sídlem v České republice, která dobrovolníky vybírá, eviduje, připravuje pro výkon dobrovolnické služby a uzavírá s nimi smlouvy o výkonu dobrovolnické služby za podmínky, že má udělenou akreditaci.*“ Je to tedy organizace, která poskytuje dobrovolníkům veškerou péči a následně je vysílá, aby dobrovolnickou činnost odvedli v přijímající organizaci, což může být fyzická nebo veřejně prospěšná právnická osoba, která je způsobilá podepsat a dostát všem závazkům smlouvy s vysílající organizací. Přijímající organizací může být tedy jiná organizace, může to být klient v domácnosti, ale zároveň to může být i sama vysílající organizace. (Zákon 198/2002 sb., § 4)

Další rozdělení způsobu řízení dobrovolníků je model externě – interní a interní. V prvním případě jde o model, kdy zařízení, do kterého vstupují dobrovolníci, využívá služeb jiné organizace nebo dobrovolnického centra (HESTIA, nedatováno, s. 9). Druhý model je interní a z hlediska dlouhodobé spolupráce s dobrovolníky se jeví jako účelnější. Organizace, která využívá interní model řízení, „*sama zaměstnává koordinátora dobrovolníků a řídí činnost dobrovolníků v přímé návaznosti na zjištěné potřeby klientů.* Tento model je běžný

všude v zahraničí, kde mají s dobrovolnictvím dlouholeté zkušenosti“ (HESTIA, nedatováno, s. 9).

Úspěšnost managementu dobrovolníků nespočívá pouze na samotném koordinátorovi. Je hned několik faktorů, které mohou úspěšnost ovlivnit. Můžeme je rozdělit na vnější a vnitřní faktory. Jedním ze základních faktorů, který patří do skupiny vnějších je umístění služby, což má vliv na nábor i výběr dobrovolníků. Větší potenciál má taková služba, která je v dosahu různých škol, spolků, zájmových organizací a jiných institucí. Dalším vnějším faktorem je informovanost veřejnosti o dobrovolnictví, což klade velký nárok na osvětovou a náborovou činnost. Do vnitřních faktorů lze zahrnout informovanost, porozumění a podpora ze strany zaměstnanců a ochota podílet se na rozvoji dobrovolnického programu. Stejně tak je potřeba výrazná podpora a porozumění i ze strany vedení organizace. Důležité jsou i podmínky pro koordinátora, tedy zda má na koordinování dobrovolníků dostatek času nebo jestli je to jen „něco navíc“ k většímu úvazku v organizaci. V neposlední řadě dobrovolníkovu práci ovlivňuje i jeho vlastní připravenost a zaškolení, zda získává zpětnou vazbu o své práci a jak ji vnímá personál (HESTIA, nedatováno, s. 10 – 11).

1.3.1 Specifika řízení dobrovolníků v sociálních službách

Dobrovolnictví v sociálních službách je specifické, neboť, jak už bylo řečeno výše, dobrovolníci se dostávají do přímého kontaktu s klienty sociálních služeb a mohou tak přímo ovlivňovat jejich životy. Proto si zvláště tito dobrovolníci zaslouhují více pozornosti a péče. Mluví o tom i Šimková (2011, s. 15), která píše, že *„využití dobrovolníků v sociálních službách vyžaduje profesionální management, protože se dobrovolníci pohybují na poli psychosociálních služeb, kde je důležitý kompetentní přístup“*. V zařízeních sociálních služeb je přímo nutností připravit dobrovolníky na jejich dobrovolnickou aktivitu a kontakt s klienty, ale zároveň je potřeba také připravit organizaci na příchod dobrovolníka a to včetně působnosti koordinátora dobrovolníků v dané organizaci (Zášková a Mojžíšová, dle Tošner a Sozanská, 2011, s. 66). Matoušek (2008, s. 48) uvádí, že každý dobrovolník, který se dostává do přímého kontaktu s klientem, má právo na pravidelnou supervizi.

„Činnost dobrovolníků v sociálních službách musí být koordinována z jednoho místa, nejlépe jedním profesionálním pracovníkem, který je vybaven dostatečnými pravomocemi vůči dobrovolníkům, ale také vůči zaměstnancům sociální instituce, tedy vůči multidisciplinárnímu týmu odborníků, který poskytuje kvalitní péči klientům.“ (Zášková, Mojžíšová, 2011, s. 66).

Dobrovolníci v zařízeních sociálních služeb jsou často v kontaktu a běžně vykonávají svou práci spolu s profesionálními pracovníky, a proto je vhodné, aby se samotní zaměstnanci podíleli na konkrétní podobě dobrovolnického programu a seznamu prací pro dobrovolníky. V ideálním případě dochází díky dobrovolníkům nejen k lepší péči o klienty, ale také ke snížení pracovních nákladů a získání zpětné vazby od dobrovolníků, která by měla sloužit k vylepšení pracovních procesů (Vzdělávací institut Středočeského kraje, 2013, s. 5).

1.3.2 Dobrovolnické organizace a akreditované programy

Dobrovolnická činnost je řízena různými organizacemi, které s dobrovolníky spolupracují nebo dobrovolnickými centry. „*Základním posláním dobrovolnických center je propagace a podpora myšlenky dobrovolnictví ve společnosti a spolupráce s neziskovými organizacemi v regionu s cílem zapojení co největšího počtu obyvatel do řešení problémů komunity*“ (Tošner a Sozanská, 2006, s. 100). Ve slovníku sociální práce je dobrovolnické centrum vysvětleno jako organizace, která zájemcům o dobrovolnictví zprostředkovává příležitosti nebo naopak vyhledává dobrovolníky pro organizace, které je potřebují, dále „*vzdělává manažery dobrovolnické činnosti, organizuje vlastní dobrovolnické programy, vytváří a udržuje příslušné informační databáze, propaguje dobrovolnictví v médiích, získává informace o potřebách dobrovolnické práce od obcí, krajů*“ apod. (Matoušek, 2008, s. 49). Nejznámější dobrovolnické centrum v České republice nese název HESTIA – Národní dobrovolnické centrum. HESTIA vznikla v roce 1999 v rámci Programu rozvoje dobrovolnictví. Hlavní myšlenkou byla propagace a podpora myšlenky dobrovolnické činnosti ve společnosti (Matoušek, 2013, s. 63).

Kromě dobrovolnických center mohou být dobrovolníci řízeni i prostřednictvím neziskových organizací, z nichž většina má s dobrovolníky bohaté zkušenosti. Některé organizace byly na dobrovolnickém principu přímo vybudovány, s dobrovolníky pravidelně pracují a považují je za nepostradatelné členy týmu. Jiné organizace dokonce vznikly pouze jako dobrovolnické a až postupem času, kdy se jim podařilo získat vlastní zdroje, si mohly dovolit své dobrovolné pracovníky zaměstnat. Takové organizace je možno rozdělit do tří typů. První typ organizace je na dobrovolnících přímo závislý, bez pomoci dobrovolníků, by organizace nemohla naplňovat své cíle. Ve druhém typu jsou dobrovolníci součástí programu organizace, ale jejich činnost není základem provozu organizace. Pro poslední typ organizace není dobrovolnická činnost bezprostředně nepostradatelná, ale pomáhá při zkvalitňování péče o klienty a naplňovat cíle organizace (Frič a kol., 2001, s. 102 – 103).

Tyto organizace, které pracují s dobrovolníky, mají možnost řídit jejich činnost vlastními silami a péči o ně zajišťovat vlastními prostředky nebo mohou požádat o akreditaci jejich dobrovolnického programu. Vysílajícím organizacím uděluje akreditaci ministerstvo vnitra a to na základě zákona č. 198/2002 sb. o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů. Organizace s akreditovaným programem mohou požádat o státní dotaci na činnosti, které jsou vymezeny tímto zákonem (Akreditace, 2016). Akreditace může být udělena vysílající organizaci, „*kteřá je spolkem, nadací, nadačním fondem, ústavem, sociálním družstvem, obecně prospěšnou společností, církví nebo náboženskou společností nebo právnickou osobou církve nebo náboženské společnosti*“ (Zákon 198/2002 sb., § 6). Dále tento paragraf říká, že organizace musí být bezúhonná a musí doložit svou schopnost, s ohledem na své zaměstnance, členy, kvalifikační složení svých orgánů a finanční možnosti, realizovat a organizovat přípravu a provádění programů dobrovolnické služby (Zákon 198/2002 sb., § 6).

Další povinností vysílající organizace je uzavření pojistné smlouvy pro dobrovolníka k výkonu jeho služby a to ještě před jeho vysláním do výkonu dobrovolnické činnosti. Smlouva musí krýt odpovědnost za škodu na majetku nebo zdraví, kterou dobrovolník způsobí nebo mu je způsobena. Výjimkou je situace, kdy dobrovolník škodu na zdraví nebo majetku způsobí úmyslně (Zákon 198/2002 sb., § 7).

Ministerstvo vnitra České republiky na svých webových stránkách uvádí, jaké výhody plynou z akreditace pro organizace a jaké pro dobrovolníky, kteří svou činnost vykonávají prostřednictvím některé akreditované organizace. Výhody pro organizace spočívají především v tom, že mohou Ministerstvo vnitra žádat o státní dotaci na náklady spojené s pojištěním, evidencí dobrovolníků, přípravou a výkonem dobrovolnické činnosti. Dále mohou snáze vytvořit podmínky pro dobrovolnickou činnost osob, jež jsou nezaměstnané a evidované na úřadu práce. V neposlední řadě Ministerstvo vnitra klade důraz na to, že akreditované dobrovolnické programy mají vyšší kvalitu a proto tyto organizace mají větší možnost nalezení dobrovolníků, kteří dávají přednost vyššímu stupni právní ochrany předem stanoveným pravidlům. Výhodou pro dobrovolníka, který vykonává svou činnost skrze akreditovanou organizaci je, že je pojištěn proti škodě na zdraví a majetku, má právo na poskytnutí kvalitní přípravy k výkonu činnosti, právo na poskytnutí pracovních prostředků a ochranných pomůcek a také mu může vysílající organizace hradit cestovní výdaje, ubytování a stravu (Výhody akreditovaných organizací, 2016).

1.4 Koordinátor dobrovolníků

Tošner a Sozanská (2006, s. 76) uvádějí, že „*koordinátor dobrovolníků je klíčovou postavou dobrovolnického managementu*“. Jeho práce je velmi důležitá, ale je také často nedocenená. Pro každou organizaci, která spolupracuje s dobrovolníky, je nezbytné někoho na této pozici mít (Ochman a Jordan, 1997, s. 12). Osoba koordinátora má v organizaci za úkol vše týkající se dobrovolníků – od jejich výběru, výcviku, zařazení do chodu organizace až po jejich hodnocení. Také řeší vzniklá nedorozumění, vede administrativu spojenou s dobrovolnictvím a je kontaktní osobou mezi dobrovolníkem, personálem v zařízení, klientem a jeho rodinou (Tošner a Sozanská, 2006, str 76). Hutton a Phillips (2006, s. 95) upozorňují, že vyhledávání dobrovolníků je zvláště náročné, protože to může být nepřetržitý proces, v závislosti na tom, kolik dobrovolníků organizace potřebuje. Také považují za zcela zásadní oceňování dobrovolníků. Dobrovolníci potřebují vědět, že jejich práce je pro organizaci cenná a možná je to nejdůležitější, co dobrovolníci potřebují.

Brožura Dobrovolník v Maltézké pomoci (2017, s. 4) mluví o tom, že koordinátor dobře zná prostředí, kam bude dobrovolník docházet, ať je to klient v domácnosti nebo v zařízení. Je to dobrovolníkův průvodce, je s ním pravidelně v kontaktu, řeší jeho pochybnosti a starosti a pomáhá mu při plánování dalších aktivit a osobním rozvoji. Tošner a Sozanská (2006, s. 76 – 77) dodávají, že koordinátorem může být některý zaměstnanec, vedoucí organizace nebo například i dobrovolník, ale zároveň doporučují absolvování výcviku v dobrovolnickém managementu anebo alespoň zkušenost s dobrovolnickou činností.

V České republice se na podzim roku 2014 stal koordinátor dobrovolníků uznaným povoláním v Národní soustavě povolání. Na stránkách soustavy (Koordinátor dobrovolníků, 2017) je uvedeno, že pro výkon této profese je potřeba minimálně střední vzdělání s maturitní zkouškou. Je však možné získat také osvědčení o profesní kvalifikaci koordinátora dobrovolníků. Pro výkon zkoušky a udělení této profesní kvalifikace je autorizovanou osobou dobrovolnické centrum HESTIA. Na webových stránkách má HESTIA (Osvědčení o profesní kvalifikaci koordinátora dobrovolníků, nedatováno) uvedeno, že „*osvědčení o profesní kvalifikaci koordinátora dobrovolníků lze získat po úspěšném vykonání zkoušky, zaměřené na dosavadní praxi a orientaci uchazeče v oblasti managementu dobrovolnictví. Doba trvání zkoušky a výše úhrady za zkoušku závisí na délce dosavadní praxe, absolvování kurzů i dalších zkušenostech uchazeče s managementem dobrovolnictví.*“ Všechny informace o zkoušce, včetně kritérií hodnocení lze nalézt na webových stránkách Národní soustavy kvalifikací (www.narodnikvalifikace.cz).

Novotný, Stará a kol. (2002, s. 11) popisují předpoklady dobrého výkonu funkce koordinátora. Rozdělují je na osobnostní a vědomostní předpoklady a materiální předpoklady. Do první skupiny zahrnují zapálení pro daný program, a aby se koordinátor nevěnoval své činnosti pouze formálně. Ochman a Jordan (1997, s. 12) doplňují, že by koordinátor měl rád představovat funkci, kterou zastává, měl by rád pracovat s lidmi, mít dar řídit lidi a mít dostatek času k vykonávání své funkce. Materiální předpoklady pak zahrnují přístup k telefonu, místnost a prostor pro rozhovory s dobrovolníky a jejich vzdělávání, počítač a přístup k internetu a možnost kopírovat (Novotný, Stará a kol., 2002, s. 11).

Metodika pro koordinátory dobrovolníků Maltézké pomoci, o.p.s. (2017, s. 2) vymezuje povinnosti a pracovní náplň koordinátora do těchto bodů:

- propagaci služby a dobrovolnictví
- komunikaci se zájemci o dobrovolnictví
- citlivé vyhodnotit možné zařazení či nezařazení dobrovolníka do programu (koordinátor má právo říci ne)
- přijímání a zaškolování nových dobrovolníků
- komunikaci se zařízeními a dalšími institucemi, se kterými spolupracujeme (starosta, místostarosta, soc. odbor MěÚ, Agentura pro soc. začl., ÚP ČR, apod., např. pro monitorování potřebnosti dobrovolnictví v dané lokalitě)
- koordinaci stávajících dobrovolníků
- organizaci vzdělávacích kurzů a exkurzí pro dobrovolníky
- plánování a organizaci pravidelných setkání a supervizí s dobrovolníky
- vedení dokumentace o dobrovolnicích (smlouvy, dotazníky, prohlášení o mlčenlivosti, výpisy z rejstříku trestů, prezenční listy ze vzdělávání a ze supervizí, výkazy činností dobrovolníků, souhlas s pořízením fotografií a videí)
- vedení dokumentace o zařízeních (smlouvy, kontakty, záznamy z jednání, formální neformální dohody, stížnosti)
- řešení krizových situací spojených s působením dobrovolníků
- ukončování spolupráce s dobrovolníky
- vzdělávat se v problematice dobrovolnictví a cílové skupiny, které se program jím koordinovaný věnuje
- předat dobrovolníkovi úplné informace o poslání a činnosti organizace, ve které chce službu vykonávat

- předat dobrovolníkovi konkrétní informace o činnosti, kterou by měl vykonávat, včetně její obsahové a časové náplně
- zprostředkovat dobrovolníkovi činnost, která mu bude příjemná a bude v souladu s jeho zásadami
- spolupracovat s dobrovolníkem a udržovat s ním kontakt
- informovat dobrovolníka o možnosti říci "ne", pokud činnost nebude vyhovovat jeho zájmům a schopnostem
- zajistit, aby dobrovolník věděl, zda byla vykonaná činnost efektivní - možnost účastnit se hodnotícího procesu (dobrovolník má mít možnost zhodnotit průběh své služby s koordinátorem i s klientem, a to alespoň 2x ročně, a zapojit se tak do procesu individuálního plánování)
- morálně ohodnotit dobrovolníka za dobře vykonanou činnost
- pojistit dobrovolníka pro případ odpovědnosti za škody nebo úrazu při výkonu dobrovolnické služby

1.4.1 Etapy dobrovolníkovi činnosti a role koordinátora v jednotlivých etapách

Matoušek (2013, s. 68) říká, že „dobrovolníci přicházejí a odcházejí častěji než zaměstnanci. Jejich získávání, výběr, výcvik a podpora jejich motivace je nepřetržitým, stále se opakujícím procesem.“

Předtím, než jsou dobrovolník a koordinátor poprvé v kontaktu, musí koordinátor vynaložit mnoho úsilí do náboru a vyhledávání dobrovolníků. Vyhledávat a oslovovat je, lze mnoha způsoby. Každému koordinátorovi vyhovuje jiný způsob, stejně tak jako každého případného zájemce osloví jiný způsob. S vyhledáváním je spojena propagace organizace nebo dobrovolnického centra. Forem propagace je mnoho, některé jsou finančně náročné, některé méně (Klepač, 2006, s. 24).

Metodika pro koordinátory organizace Maltézská pomoc, o.p.s. (2017, s. 4) popisuje celkem šest způsobů, jak lze veřejnost oslovit. První a snad nejčastější způsob oslovování je prostřednictvím **letáků**, které mohou být plošné nebo s popisem konkrétního klienta, ke kterému je třeba najít vhodného dobrovolníka. Letáky lze vyvěsit do škol a na jednotlivé fakulty, studentské koleje a ubytovny, do knihoven, na nástěnky kostelů a farností (i různých církví), podniků a firem atd. Další možností je **přednáška**, kterou může koordinátor sám uskutečnit nebo přijmout pozvání od organizátora akce a představit tak svůj dobrovolnický program. Důležitá a dnes velmi účinná propagace je skrze **sociální sítě**, kde mohou být

nabídky například na facebooku nebo webových stránkách organizace. „*Webové stránky slouží jako pružné a trvalé médium, kde lze aktuálně informovat o všech vašich aktivitách. Specifikem je nejšířší dosah za jednu cenu. Způsob, jakým se budeme pamatovat, určujeme sami, což je například oproti tisku výhoda, protože se nemusíme spoléhat na redaktora, který za nás podávané informace formuluje*“ (Klepač, 2006, s. 25). Dále lze využít **médií**, jako je rádio, místní či celostátní TV aj. Novotný, Stará a kol. (2002, s. 17) vidí velký potenciál také v tisku, který může mít dvojí formu. Je to přímý náborový inzerát pro dobrovolníky nebo reportáž, ve které se čtenář dozví více informací o dobrovolnickém centru nebo organizaci, což také přivádí nové zájemce o dobrovolnictví. Účinné je zviditelnit se **účastí na různých akcích**, které si mohou organizovat sami organizace nebo se zúčastnit akce jiného organizátora, kde lze mít vlastní stánek apod. Mohou to být akce jako Majáles, Den rodin, Týden sociální služeb a další. Poslední způsob je **aktivní působení** v okruhu známých, což může dělat jak sám koordinátor, tak další dobrovolníci i klienti a jejich rodiny.

Jestliže byla propagace účinná, osloví koordinátora zájemce o dobrovolnictví a tak dojde k prvnímu kontaktu. Tento kontakt může být prostřednictvím e-mailu, telefonicky nebo osobně. Zájemce většinou nemá ucelenou představu o tom, co dobrovolnická činnost obnáší, chce spíše zjistit za jakých podmínek je možné do dobrovolnictví vstoupit. Stejně tak koordinátor nemá žádnou představu o zájemci o dobrovolnictví. V případě, že první kontakt byl jinak než osobně, je nutné, aby si společně domluvili schůzku, kde se budou moci více poznat a vyjasnit si očekávání obou stran.

Poté, kdy se koordinátor a zájemce seznámí a vyjasní si očekávání z dobrovolnictví, musí koordinátor uvážit, zda je konkrétní zájemce vhodný a stejně tak zájemce zváží, zda je nabídka dobrovolnictví opravdu to, co očekával a tuto činnost bude schopný zvládat. Při prvním setkání by se měl koordinátor od zájemce dozvědět, jak se o organizaci dozvěděl, co o ní ví, proč by se chtěl stát dobrovolníkem a jaké má zájmy nebo zkušenosti, které by mohly pomoci (Ochman a Jordan, 1997, s. 16). První setkání může mít podobu i výběrového řízení. „*Výběrová řízení (pro výběr dobrovolníků) nejsou ještě zcela obvyklá, protože pracovníci organizací jsou většinou rádi, že sehnali vůbec nějakého dobrovolníka. Výběrová řízení by se však do budoucna měla stát pravidlem. V případě, že se možnosti dobrovolníka rozcházejí s potřebami organizace, nemůže pak jeho činnost plnit svůj účel*“ (Šormová a Klégrová, 2006, s. 12). Pokud se dohodnou na spolupráci, následně společně dojednávají dobrovolníkovu činnost, případně výběr klienta, pokud bude jednat o přímou pomoc klientovi.

Velkou oblast představují formální náležitosti spojené s výkonem dobrovolnické služby. Pokud je dobrovolnický program akreditovaný, musí koordinátor dobrovolníkovi připravit smlouvu o dobrovolnické činnosti, kterou dobrovolník podepíše spolu s mlčenlivostí. „*Některé organizace vyžadují předložení výpisu z rejstříku trestů, jiné uvítají doporučující reference*“ (Frič a kol., 2001, s. 108). K formálním náležitostem patří také zajištění pojištění pro dobrovolníka.

Podle zákona o dobrovolnické službě musí každý dobrovolník projít vzděláváním, které zajišťuje jeho koordinátor. Někteří dobrovolníci přicházejí připravení a třeba i zkušení, ale drtivá většina potřebuje škole, které jim pomůže porozumět jejich úkolu a uspět ve své práci. Výhodou školení je to, že se po něm mnozí dobrovolníci cítí více sebejistě (Carlton, 2012, s. 19). Vzdělávání může mít řadu forem a metod. Skupinové formy jsou přednášky a konference. Tato forma lze využít tam, kde není možné zapojit interaktivní formy komunikace. Interaktivnější variantou mohou být semináře nebo praktická cvičení a výcviky (Klepač, 2006, s. 41). „*Tyto formy vzdělávání nabízejí prostor pro samostatnější, kreativnější práci. Lektor má možnost věnovat každému jednotlivci více pozornosti, proto je vhodné pouštět se do náročnějších témat nebo se věnovat tématům více do hloubky*“ (Klepač, 2006, s. 41). Pro jednotlivce nebo malé skupinky dobrovolníků pak lze využít individuální konzultace, které lze pojmut jako poradnu pro řešení konkrétních situací a problémů (Klepač, 2006, s. 41). Ideální je, když vzdělávání proběhne ještě před zahájením dobrovolnické činnosti.

Následně dojde k první návštěvě klienta nebo v zařízení, kde bude dobrovolnická služba vykonávána. Při první návštěvě je účasten i koordinátor, který dobrovolníka představí s klientem, případně i personálem, pomůže při navázání vztahu a domluvení pravidelnosti dobrovolnictví. Poté již dobrovolník za klientem dochází pravidelně a sám. S koordinátorem jsou dále v kontaktu, diskutují o případných změnách, problémech, které mohou nastat, koordinátor může dobrovolníkovi poskytovat intervize a také mu zajišťuje pravidelnou supervizi (Brožura Dobrovolník v Maltézské pomoci). Díky supervizi mají dobrovolníci možnost průběžné podpory a vedení, především na začátku své činnosti, radit se o vzniklých problémech, sdělovat své připomínky nebo návrhy k lepšímu průběhu programu a také sdílet mezi sebou své zkušenosti, úspěchy a neúspěchy, což může být přínosné pro všechny dobrovolníky, i ty zkušené (Novotný, Stará a kol., 2002, s. 22). Důležitou součástí je poskytovat dobrovolníkovi hodnocení a ocenění. Tošner a Sozanská (2006, s. 84) píší, že „*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.“

Důležitou, ale ne moc příjemnou součástí práce koordinátora dobrovolníků je propouštění dobrovolníků. Propouštění lidí je vždy nepříjemné, ale někdy nevyhnutelné. Je třeba nastřádat potřebné argumenty, rozhodnout se pro rozhovor s dobrovolníkem a provést jej. Náročná je tato situace obzvláště ve chvíli, kdy je koordinátor dobrovolníkovi opravdu vděčný. Existují tři vhodné příležitosti, kdy k ukončení spolupráce může dojít. Je to během vstupního rozhovoru, kdy koordinátor rozpoznává, zda je zájemce vhodným nebo nevhodným kandidátem. Další příležitost je na konci zaškolovacího období, které by mělo být již od začátku stanoveno. Třetí vhodná příležitost je při konfliktech, které mohou nastat i po zkušební době. Může se stát, že dobrovolník svůj úkol nezvládá, nemůže dostát svým povinnostem nebo porušuje normy a pravidla organizace. Rozloučení se s dobrovolníkem zdvořilým způsobem je obtížný úkol. O důvodech propuštění by měl být informován jak dobrovolník sám, tak i ostatní dobrovolníci, protože by se mohli začít obávat toho, aby se to stejné nestalo i jim. Koordinátor by si měl nechat záležet na tom, aby i ten nejproblematičtější dobrovolník byl propuštěn vhodným způsobem (Ochman a Jordan, 1997, s. 23- 26).

1.4.2 Role a osobnost koordinátora dobrovolníků

Pojem role definují Petrusek, Vodáková, Maříková a kol. (dle R. Linton, 1996, s. 943) jako způsob chování, který je očekávaný a váže se na určitý sociální status. Jandourek (2001, s. 207) definuje pojem role jako „*souhrn očekávaných jednání vůči jedinci, který zastává určitou sociální pozici*“. Dále pak pokračuje vysvětlením, že role jedince řídí jeho chování v určité sociální pozici prostřednictvím očekávání okolí, což jedinec vnímá, interpretuje a následně se snaží o převedení do určitého rolového chování (Jandourek, 2001, s. 207).

Také od koordinátora dobrovolníků se očekává určité chování a to především od samotných dobrovolníků, kteří potřebují, aby je jejich koordinátor něco naučil, pomohl jim, když se vyskytne problém nebo je vyslechl. Podle Mary White (Qualities of volunteer coordinator, 2017) je jednou z jeho rolí organizátor, neboť koordinátor dobrovolníků musí být schopen organizovat dobrovolnický program, který je zaměřen na určení potřeb personálu i dobrovolníků, identifikuje potenciál dobrovolníků, zprostředkovává pomoc dalších institucí, koordinuje dobrovolníka s jeho dovednostmi a zájmy s úkoly, které jsou třeba, sestavuje

plány apod. Koordinátor dobrovolníků musí někdy působit také jako učitel. Jeho odpovědností je, aby dobrovolníci byli řádně vyškoleni pro úkoly, které mají naplňovat. Musí být schopen jasně sdělovat pokyny, rozpoznat, kdy dobrovolníci potřebují pomoc a být k blízkosti jako trenér či mentor.

Jak bylo již výše uvedeno, Novotný, Stará a kol. (2002, s. 11) popisují osobnost koordinátora tak, že by měl být zapálený pro daný program a nevykonávat tuto funkci pouze formálně. Ochman a Jordan (1997, s. 12) si na této pozici představují někoho, kdo umí pracovat s lidmi, má dar řídit lidi, dostatek času pro vykonávání této práce a měl ji dělat rád. Podobně je koordinátor popsán v metodice Národního dobrovolnického centra HESTIA (nedatováno, s. 8), kde se píše, že by takovým člověkem „*měl být někdo, kdo rozumí provozu organizace, je komunikativní, umí jednat s lidmi a je zároveň empatický, trpělivý, spolehlivý, se schopností strhnout ostatní svým nadšením pro věc*“.

Předpoklady pro výkon koordinátora dobrovolníků jsou (Job profile Volunteer coordinator, nedatováno):

- výborné komunikační dovednosti
- silné interpersonální dovednosti a schopnost řešit různorodou škálu lidí
- zkušenosti s řízením nebo koordinací projektů a dobrovolníků (placené nebo neplacené)
- empatie s dobrovolníky a pochopení jejich potřeb
- schopnost inspirovat a motivovat ostatní
- schopnost zacházet s informacemi důvěrným způsobem a citlivě reagovat
- dobré organizační schopnosti a schopnost řídit různé úkoly
- administrativní a IT dovednosti a schopnost uchovávat záznamy a předkládat jasné písemné a ústní zprávy
- zkušeností s prací v různých odvětvích a rozvíjením vazeb s jinými agenturami
- pružný a neuznávaný přístup k lidem a práci.

Také Mary White (Qualities of a volunteer coordinator, 2017) přináší jistý pohled na to, jaký by měl koordinátor být. Ve výčtu jeho vlastností nesmí chybět flexibilita a schopnost vypořádat se s nečekanými výzvami. Vůdčí schopnosti jsou důležité jako zdroj povzbuzení, podpory a inspirace pro dobrovolníky, kteří věnují svůj čas bez kompenzace za své úsilí. Koordinátor musí být uznalý, umět ocenit dobrovolníky a neustále se ujišťovat, že úsilí dobrovolníků je ceněno. Na závěr vytyčuje asertivitu, jelikož musí koordinátor umět požádat

o pomoc podle potřeby. Není realistické očekávat, že dobrovolníci budou umět odhadnout práci, která je třeba udělat. Umění požádat o pomoc jasným a přímým způsobem přináší mnohem větší pravděpodobnost, že dosáhne očekávaných výsledků.

Stejně tak Břízová (nedatováno, s. 27 - 28) popsala předpoklady, které by měl koordinátor dobrovolníků splňovat a rozdělila je na osobnostní a vědomostní. Do osobnostních řadí:

- praktické dovednosti empatické, komunikační, operační, prognostické, projekční, organizační
- teoretické znalosti všeobecné, psychologické, z oblasti dobrovolnictví
- tolerance, trpělivost, zralost, odolnost, optimismus, smysl pro humor
- otevřenost, spolehlivost, odpovědnost, samostatnost, čestnost
- člověk „zapálený pro věc“, nadšený, s uměním strhnout další
- člověk, který rád pracuje s lidmi, umí prezentovat (nejen) své myšlenky
- člověk energický, iniciativní, výkonný

Vědomostní předpoklady koordinátora, které někdo popsala, jsou:

- orientace ve své organizaci (základní cíle, poslání, strategie)
- znalosti terminologie dobrovolnictví, základních principů dobrovolnictví, metodika práce s dobrovolníky (management dobrovolnictví)
- perfektní znalost dobrovolnického programu (vývoj, pravidla, principy)

1.4.3 Důležitost existence koordinátora dobrovolníků

NCVO Knowhow nonprofit (The Volunteer coordinator, 2014) uvádí, že koordinátoři dobrovolníků jsou často klíčem k úspěchu organizace při náboru a udržení dobrovolníků, kteří jsou potřební k dosažení cílů organizace. Koordinátor hraje zásadní roli v organizaci, protože řídí celý dobrovolnický manažerský program a poskytuje dobrovolníkům neustálou podporu. Pro dobrovolníky se stávají hlavním kontaktním místem a právě jejich přítomnost a existence jim pomáhá cítit spokojenost a pocit, že významně přispívají organizaci či klientům (Roles and responsibilities of a volunteer coordinator, 2012).

Samotnou existencí koordinátora dává organizace najevo uznání významu dobrovolníků a důležitost plánování průběžného dobrovolnického řízení. Jejich klíčovým úkolem je sladění dovedností, zkušeností a očekávání dobrovolníků a placených zaměstnanců, jejichž je prostředníkem (Roles and responsibilities of a volunteer coordinator, 2012).

1.5 Maltézská pomoc, o.p.s.

Maltézská pomoc se řadí mezi nejstarší charitativní organizace na světě. V dnešní době provozuje humanitární aktivity ve více než 110 zemí světa. V České republice byla Maltézská pomoc, o.p.s. založena 9. května 2002 Suverénním řádem maltézských rytířů – Českým velkopřevorstvím. Její aktivity jsou založeny na nepřetržité 900leté tradici pomoci trpícím (Brožura Dobrovolník v Maltézské pomoci, 2017, s. 2).

Základním cílem této nestátní neziskové organizace je „*služba trpícím a potřebným v duchu křesťanské lásky k bližnímu. Výsledkem naší činnosti je pomoc osobám v začlenění se do života společnosti v rámci fyzických i psychických možností konkrétního jedince. Chceme předcházet či zmírňovat sociální izolaci klientů. Služby poskytujeme v prostředí, které je klientovi blízké a není pro něj nepříjemné*“ (O nás, nedatováno). Maltézská pomoc pomáhá již ve 13 městech prostřednictvím center, které jsou v Praze, Brně, Olomouci, Mělníku, Pardubicích, Uherském Hradišti, Otrokovicích, Žatci, Přerově, Šumperku, Jeseníku, Valašském Meziříčí a v Prostějově. Aktivně v těchto centrech působí přes 350 stálých zaměstnanců či dobrovolníků (O nás, nedatováno).

Maltézská pomoc pomáhá několika cílovým skupinám (Výroční zpráva Maltézské pomoci, o.p.s., s. 6):

Děti – poradenstvím, podporou, odlehčením či osobní asistencí dětem sociálně vyčleněným nebo ohroženým sociálním vyloučením, dětem s různým typem postižení, rodinám pečujícím o děti v pěstounské péči, dětem v pobytových zařízeních (dětské domovy, kojenecké ústavy).

Senioři – pomocí osobní asistence se snaží oddálit odchod z domácího prostředí do pobytového zařízení, dobrovolníci navštěvují opuštěné seniory v domácnosti i v zařízení a pomáhají jim se znovu-zapojením do aktivního života, odlehčením pečujícím příbuzným nebo vzdělávám seniorů v oblasti práce s počítačem, internetem, fotoaparátem a dalšími technologiemi.

Lidé se zdravotním postižením – pomocí osobní asistence či návštěvami dobrovolníků, pořádáním mezinárodního srazu vozičkářů na Velehradě.

Lidé postižení katastrofami – prostřednictvím nefinanční humanitární pomoci pomocí zaměstnanců a dobrovolníků, zapůjčováním vysoušecích agregátů lidem postižením povodněmi.

Lidem odsouzeným ve výkonu trestu – překonáním nelehkých chvil prostřednictvím dobrovolnického programu dopisování s osamělými vězni.

Lidem bez domova či ohroženým sociálním vyloučením – pomocí poradenství, doprovázím na jednání s úřady, pomocí při získání ztracených dokumentů a zprostředkováním zdravotní pomoci.

1.6 Výzkum dobrovolnictví v sociálních službách

V průběhu října a listopadu roku 2016 byl v rámci projektu IGA vytvořen a realizován výzkum, který se orientoval na poskytovatele sociálních služeb ve městě Olomouc. Výzkum proběhl pomocí dotazníků, jež byly rozeslány jednotlivým poskytovatelům na e-mailové adresy prostřednictvím aplikace Google Forms, spolu s průvodním dopisem. Dotazník mapoval oblast řízení dobrovolníků a respondenty byli poskytovatelé sociálních služeb ve městě Olomouc spolupracující s dobrovolníky. Dotazník byl rozeslán 38 poskytovatelům sociálních služeb a vrátilo se 35 vyplněných dotazníků. Z toho celkem 20 poskytovatelů během posledních dvanácti měsíců spolupracovalo s dobrovolníky. Výsledky celého výzkumu jsou příliš široké a v této práci není prostor pro jejich plnou prezentaci, proto uvedu jen ty, které se nejvíce týkají této práce, tedy koordinátora dobrovolníků a jeho práce.

Nejdůležitější výsledky výzkumu jsem rozdělila do šesti oblastí, které bych nyní ráda uvedla. První oblast zkoumání se zaměřovala na výskyt nástrojů managementu dobrovolnictví v neziskových organizacích, tedy dotazník se ptal respondentů, zda využívají uvedené nástroje. Z celkového počtu dvaceti organizací, jich má devět (45%) vymezené potřeby a očekávání ze strany dobrovolníků. Deset (50%) organizací má vymezený profil dobrovolníků, se kterými pracuje a dvanáct (60%) má upraveny vztahy mezi zaměstnanci a dobrovolníky. Pouze osm (40%) organizací informuje a motivuje uživatele a pracovníky ke spolupráci s dobrovolníky, ale naopak až třináct (65%) organizací spolupracuje koordinátorem dobrovolníků. Pět (25%) organizací má finanční zdroje, jsou si vědomy nákladů na dobrovolnickou činnost a jsou schopny je hradit a určené činnosti pro dobrovolníky s ohledem na potřeby uživatelů má celkem dvanáct (60%) organizací (Černochová, 2017, s. 54 – 68).

Výzkum zjišťoval, zda koordinátoři dobrovolníků podstoupili nějakou odbornou přípravu. Na tuto otázku odpovědělo osm respondentů. Žádný koordinátor z odpovídajících organizací nepodstoupil kurz managementu dobrovolnictví ani stář dobrovolnickém centru nebo v jiné organizace, ve které je dobrovolnický program dobře zaveden. Pouze tři (37,5%)

respondenti odpověděli, že koordinátor či koordinátoři mají jiné zkušenosti s personálním managementem a stejně tak odpověděli tři (37,5%) organizace, že jejich koordinátoři podstoupili studium v oblasti sociální práce (Černochová, 2017, s. 54 – 68).

Další oblastí je spolupráce s dobrovolníky v rámci akreditovaných programů. Výzkum zjistil, že jedenáct (55%) z dvaceti organizací nespolupracuje s dobrovolníky v rámci akreditovaného programu, celkem osm (40%) organizací má jeden akreditovaný program pro dobrovolníky a jen jedna (5%) organizace má dva a více akreditovaných programů (Černochová, 2017, s. 54 – 68).

Výzkum stanovil sedm nástrojů, které mohou být využity při výběru dobrovolníků a přípravě na dobrovolnickou činnost a zjišťoval, zda je organizace při své práci využívají. První nástroj – stanovená kritéria a metody výběru dobrovolníků využívá sedm (35%) organizací a vstupní rozhovory s dobrovolníkem realizuje patnáct (75%) organizací. Nejvíce organizací, celkem osmnáct (90%), seznamuje dobrovolníky před začátkem jejich činnosti s jejím obsahem a smlouvy s dobrovolníky uzavírá šestnáct (80%) organizací. Polovina organizací (50%) pojišťuje své dobrovolníky a v devíti (45%) organizacích se dobrovolníci účastní cílených školení. Celkem jedenáct (55%) organizací má pro dobrovolníky manuál, příručku či kodex dobrovolníka (Černochová, 2017, s. 54 – 68).

Dvacet organizací volilo nástroje využívané v rámci péče o dobrovolníky a patnáct (75%) z nich nabízí možnost podpory a/nebo poradenství. Proplácení nákladů spojených s výkonem dobrovolnictví uplatňuje šest (30%) organizací a osm (40%) nabízí dobrovolníkům supervize. Všechny (100%) organizace nabízí dobrovolníkům možnost získat ocenění, uznání či jinou formu nefinanční odměny za vykonanou práci (Černochová, 2017, s. 54 – 68).

Poslední oblastí výsledků, kterou bych tu ráda z celého výzkumu uvedla, jsou způsoby, jakými organizace informuje veřejnost o dobrovolnických příležitostech. Celkem výzkum přinesl třináct způsobů a odpovídalo opět dvacet respondentů. Webovou stránku nebo facebook organizace využívá k informování veřejnosti jedenáct (55%) organizací a jen čtyři (20%) organizace mají facebookovou stránku přímo k získávání dobrovolníků. Tři (15%) organizace využívají ještě jiné webové stránky k informování veřejnosti. E-mail k tomuto účelu používají čtyři (20%) organizace a osm (40%) organizací spolupracuje se školami. Pomocí novin o sobě informují čtyři (20%) organizace a jen tři (15%) prostřednictvím rádia či televize. Plakát, leták či jiný propagační materiál uplatňuje osm (40%) organizací a šest (30%)

pořádá diskuze, veřejné setkání nebo semináře o organizaci. Jedna (5%) organizace získává dobrovolníky v rodinách, do kterých dochází, další organizace (5%) pomocí komunitního plánování sociálních služeb města a opět jedna (5%) přes známosti. Dvě (10%) organizace vybraly odpověď, že o sobě informace neposkytují (Černochová, 2017, s. 54 – 68).

2 Empirická část

V této kapitole bych se ráda věnovala empirické části této práce. V následujících řádcích uvedu výzkumné cíle a metodu, kterou jsem pro výzkum zvolila. Dále se budu věnovat vysvětlení způsobu sběru dat a výběru respondentů. Následně uvedu výsledky, ke kterým jsem na základě sběru a analýzy dat dospěla.

2.1 Výzkumný cíl

Cílem této práce je zjistit jak vnímají roli koordinátora dobrovolníků pracovníci Maltézske pomoci, o.p.s. v centru Olomouc. Hlavní výzkumnou otázkou je tedy: Jak pracovníci olomouckého centra Maltézske pomoci, o.p.s. vnímají roli koordinátora dobrovolníků? Na základě stanovené hlavní výzkumné otázky jsem si stanovila tři dílčí cíle, pomocí nichž bych ráda naplnila cíl této práce.

Prvním cílem je zjistit názor koordinátorů dobrovolníků na to, jaké role podle nich ve své profesi zastávají a v jaké z daných rolí se nachází nejčastěji.

Druhý cíl se zaměřuje na zjištění, v čem koordinátoři vidí přínos své existence a práce, kterou dělají.

Třetím cílem je zjistit co by koordinátoři chtěli ve své práci změnit, co jim chybí a co by potřebovali k tomu, aby mohli práci vykonávat lépe a více pečovat o dobrovolníky.

2.2 Metoda výzkumu

Jako výzkumnou metodu jsem si zvolila kvalitativní výzkum. Hendl (2008, s. 47) píše, že někteří metodologové chápou tento výzkum pouze jako doplněk kvantitativních výzkumů. Kvalitativní výzkumná strategie však v sociálních vědách postupně získala postavení na stejné úrovni jako ostatní formy výzkumu. Disman (2002, s. 285 - 289) říká, že posláním tohoto výzkumu je porozumění lidem v různých sociálních situacích a definuje jej jako „*nenumerické šetření a interpretace sociální reality. Cílem tu je odkrýt význam pokládany sdělovaným informacím*“. Dále pak uvádí, že se kvalitativní výzkum snaží o vytvoření nových hypotéz, nového porozumění a vytváření teorie (Disman, 2002, s. 286).

Hendl (dle Creswell, 2002, s. 48) uvádí definici, ve které říká, že „*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.“

Strauss a Corbinová (1999, s. 10) jej definují jako „výzkum, jehož výsledků se nedosahuje pomocí procedur nebo jiných způsobů kvantifikace“. Může podle nich sloužit k získání nových, neotřelých názorů na sociální jevy, které nejsou zcela neznámé a mohou nám pomoci získat podrobnější a detailnější informace, které by se například pomocí kvantitativního výzkumu náročněji získávaly (Strauss a Corbinová, 1999, s. 11).

Typický příklad kvalitativního výzkumu začíná vybráním výzkumného tématu a na základě toho určením základní otázky, na kterou chceme pomocí výzkumu nalézt odpověď. Kvalitativní výzkum se považuje za pružný typ výzkumné strategie, jelikož výzkumné otázky je možné upravovat nebo doplňovat v průběhu samotného výzkumu, během sběru a analýzy získaných dat (Hendl, 2008, s. 48). Kvalitativní výzkum využívá induktivní myšlení a logiku. Nejprve je na místě pozorování a poté až sběr dat. Výzkumník nesbírá jen data, která se přímo týkají výzkumu, ale všechna data, pak mezi nimi hledá struktury, pravidla a významy získaných dat, následně formuluje předběžné závěry. Výstupem může být nová teorie nebo nově formulované hypotézy (Disman, 2002, s. 287).

Hendl (2008, s. 50 - 51) uvádí nevýhody kvalitativního výzkumu, mezi které zahrnuje neprůhlednost a malou transparentnost. Získaná znalost z dat nemusí být zobecnitelná na populaci nebo jiné prostředí a také analýza dat i jejich sběr jsou časově náročné fáze. Také kvalitativnímu typu výzkumu vytýká, že jsou výsledky snadněji ovlivněny výzkumníkem a jeho osobními zájmy. Naopak mezi přednosti započítává fakt, že výzkum získává podrobný popis a vhled při zkoumání jedince, skupiny nebo fenoménu, jež zkoumá přímo v přirozeném prostředí. Dále umožňuje studovat procesy a navrhopvat teorie a flexibilně reaguje na místní situace a podmínky. Při využití kvalitativního výzkumu provádíme hloubkový popis situace, tedy nezůstáváme na povrchu, ale podrobně porovnáváme případy, sledujeme jejich vývoj a zkoumáme procesy. „Kvalitativní výzkum poskytuje podrobné informace, proč se daný fenomén objevil. Velkým přínosem kvalitativní metodologie jsou přístupy, pomocí nichž navrhujeme teorii nějakého sledovaného fenoménu. Kvalitativní výzkum používá celou škálu postupů, aby zajistil hodnověrnost svých výsledků“ (Hendl, 2008, s. 51).

Hendl (2008, s. 101) popisuje několik základních přístupů, které ke kvalitativnímu výzkumu patří. Vysvětluje, že výzkum lze provést například pomocí případové studie, etnografického přístupu, zakotvené teorie nebo fenomenologického výzkumu. Já jsem pro

svou práci vybrala případovou studii, proto se bude následující kapitola věnovat právě tomuto přístupu.

2.2.1 Případová studie

Případová studie se zabývá detailním popisem jednoho nebo několika málo případů. Snaží se získat velké množství dat o jednom případě a zachycení jeho složitosti (Hendl, 2008, s. 102). „*Případová studie je metoda veskrze kvalitativní, neboť dokáže dokonale splnit základní cíle kvalitativního výzkumu – zkoumá současné fenomény do jejich hloubky v jejich skutečném kontextu, zvláště v případě, kdy nejsou hranice mezi fenoménem a jeho kontextem zcela jasné*“ (Yin, 2009, s. 18). Případová studie, jinak také kazuistika, zkoumá dva typy fenoménů. Buď jev nejčastěji se vyskytující, nebo naopak zcela ojedinělý, neobvyklý jev. První typ fenoménu slouží především k edukaci studentů, kteří se učí běžných postupů ve své praxi nebo jako vzor, návod k použití. Druhý typ fenoménu pak upozorňuje odborníky na odchylky od standardních situací a snaží se tak minimalizovat další možné chyby, jež by mohly vzniknout z neznalosti takových odchylek (Yin, 2009, s. 18). Aby výsledky případové studie byly přínosné, je nutné dodržet určitý postup. Podle Yina (2009, s. 1) je děláni případové studie proces lineární, ale opakující se. Neustále totiž kolísá mezi fázemi plánování, projektem, přípravou na sběr dat, samotným sběrem dat, jejich analýzou a prezentováním výsledků.

Hendl (2008, s. 111) popisuje šest kroků případové studie. Nejprve je nutné určit si výzkumnou otázku, tedy jev, na který se výzkumník po dobu výzkumu specifikuje. Ve druhém kroku „*výzkumník určí, jak vybere případ, jaké použije techniky sběru a analýzy dat. (...) Plánuje, jaká data potřebuje, aby zodpověděl výzkumné otázky.*“ (Hendl, 2008, s. 111). Třetí krok zahrnuje přípravu sběru dat a ve čtvrtém kroku sběr realizuje. Následně získaná data analyzuje a hledá propojení mezi nimi a výzkumnými otázkami. Posledním krokem je příprava zprávy a to tak, aby po přečtení této zprávy čtenář studii co nejvíce porozuměl (Hendl, 2008, s. 111 - 112).

Případová studie rozlišuje několik typů podle sledovaného případu. Konkrétním případem, kterým se výzkum zabývá, může být osobní případová studie, tedy studie jedné osoby, studie komunity, studie sociálních skupin jako je rodina nebo zaměstnanecká skupina, zkoumání programů, událostí a vztahů nebo studium organizací a institucí, což mohou být firmy, školy či odborné organizace (Hendl, 2008, 102 – 103).

Tento výzkum se zabývá rolí koordinátorů dobrovolníků, kteří pracují v organizaci Maltéžská pomoc, o.p.s. v centru Olomouc, proto bych teď ráda představila toto konkrétní centrum a zároveň výzkumný vzorek.

Diecézní centrum Maltéžské pomoci v Olomouci zahájilo svou oficiální činnost v září roku 2003 a nyní spravuje i další centra jako je Jeseník, Otrokovice, Přerov, Šumperk, Uherské Hradiště a Valašské Meziříčí. Olomoucké centrum provozuje několik sociálních služeb, mezi něž patří osobní asistence, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, doprovázení pěstounských rodin, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby zdravotním postižením a vzdělávání seniorů. Dále má centrum šest akreditovaných dobrovolnických programů (Centrum Olomouc, nedatováno):

- Pomoc osamocným seniorům a osobám se zdravotním postižením
- Pomoc pečujícím při hlídání nemocných a zdravotně postižených
- Dobrovolníci v nemocnicích a zdravotnických zařízeních
- Sociálně aktivizační programy pro děti, mládež a podporu rodiny
- Dopisování s vězni
- Pomoc osobám se zdravotním postižením při jednorázových akcích

Dobrovolníkům je nabízeno a zajištěno proškolení a seznámení s činností a právy dobrovolníků, průběžná pomoc s komunikací při výkonu dobrovolnické činnosti, supervize, tedy setkávání s odborníky a s dalšími dobrovolníky za účelem předávání zkušeností, pojištění pro případ odpovědnosti za způsobenou škodu a pro případ úrazu a úhradu cestovného ke klientovi (Udělej první krok na cestě k pomoci druhým, leták Maltéžské pomoci, o.p.s., nedatováno).

O dobrovolníky se stará celkem osm koordinátorů dobrovolníků, kteří jsou zároveň sociálními pracovníci. Jedna koordinátorka vysílá dobrovolníky do kojeneckých ústavů, dvě koordinátorky do domácností k seniorům, Domova seniorů POHODA ve Chválkovicích a Hospice na Svatém kopečku. Pět koordinátorek se stará o dobrovolníky, kteří docházejí do domácností rodin s dětmi a jedna z nich má na starosti také dobrovolnický program dopisování s vězni. Dvě koordinátorky mají starost o dobrovolníky spíše jako doplňkovou práci k péči o klienty a jednou z koordinátorek je autorka tohoto textu. Rozhovor proběhl s šesti koordinátorkami dobrovolníků. Jejich bližší popis je uveden v následující tabulce č. 1:

| Číslo respondenta | Dobrovolnický program, ve kterém pracuje | Jak dlouho dělá koordinátora dobrovolníků | S kolika dobrovolníky již pracoval |
|-------------------|---|---|------------------------------------|
| Respondent č. 1 | Sociálně aktivizační programy pro děti, mládež a podporu rodiny | 15 měsíců | Nedokáže říct |
| Respondent č. 2 | Sociálně aktivizační programy pro děti, mládež a podporu rodiny | 4 roky | Kolem třiceti |
| Respondent č. 3 | Pomoc osamocným seniorům a osobám se zdravotním postižením | 5 let | Kolem sta |
| Respondent č. 4 | Sociálně aktivizační programy pro děti, mládež a podporu rodiny | 6 let | Nedokáže říct |
| Respondent č. 5 | Sociálně aktivizační programy pro děti, mládež a podporu rodiny | 3 měsíce | Dva |
| Respondent č. 6 | Sociálně aktivizační programy pro děti, mládež a podporu rodiny | 2 roky | Kolem šedesáti |

Tabulka č. 1: Představení respondentů

Tabulka, která představuje respondenty, není zcela dokonalá, například neuvádí všechny dobrovolnické programy, ve kterých jsou jednotliví respondenti zařazeni. Větší množství informací by totiž s sebou neslo riziko snížení anonymity, zvláště v tam malém počtu koordinátorů.

2.3 Metody sběru dat

Pro sběr potřebných dat jsem zvolila dvě metody. První metodou, která je zároveň nejstěžejnější je metoda kvalitativního dotazování. Jak říká Hendl (2008, s. 164) „hlavní

skupinu metod sběru v empirickém výzkumu tvoří naslouchání vyprávění, kladení otázek lidem a získávání jejich odpovědí.“ Rozhovor jsem dělala s šesti koordinátorkami dobrovolníků, se kterými se osobně znám. Bylo tedy jednodušší koordinátorky k rozhovoru přesvědčit, odbourat nervozitu na obou stranách a zároveň i navodit atmosféru, ve které se mohly rozpovídat jako při našem běžném hovoru. Všechny respondenty jsem předem informovala o tématu a anonymitě práce a to současně s ústním nebo e-mailovým požádáním o vykonání rozhovoru. Rozhovory jsem dělala pomocí otevřených otázek, které byly pečlivě vybírány, a zároveň jsem se snažila vyvarovat se vnučování určitých odpovědí formulací otázky. Zároveň jsem použila techniku rozhovoru pomocí návodu, o kterém Hendl (2008, s. 174) říká, že *„představuje seznam otázek nebo témat, jež je nutné v rámci interview probrat. Tento návod má zajistit, že se skutečně dostane na všechna pro tazatele zajímavá témata. Je na tazateli, jakým způsobem a v jakém pořadí získá informace, které osvětlí daný problém. Zůstává m i volnost přizpůsobovat formulace otázek podle situace.*“ Mezi okruhy rozhovoru patřily základní informace o koordinátorovi dobrovolníků, tedy jak dlouho tuto pozici vykonává apod., dále jaké jsou jeho role a ve kterých se nachází nejčastěji, zjišťovala jsem, zda koordinátoři vidí ve své práci přínos a jaký a zda existuje něco, co by potřebovali, aby jejich práce byla ještě přínosnější. Na závěr jsem zjišťovala, co by potřebovali změnit a s jakými překážkami se na své cestě koordinování dobrovolníků setkávají. Všechny rozhovory jsem nahrávala na mobilní telefon kvůli zachování přesného vyjádření respondentů.

Druhou metodou byla analýza dat, o které Hendl (2008, s. 130) říká, že v kvalitativním i kvantitativním výzkumu patří ke standardní aktivitě. V dokumentech se mohou vyskytovat osobní nebo skupinové postoje, jež mohou být vědomé, ale také nevědomé a stejně tak i hodnoty a ideje. Dále pak vysvětluje, že *„za dokumenty se považují taková data, která vznikla v minulosti, byla pořízena někým jiným než výzkumníkem a pro jiný účel, než jaký má aktuální výzkum. Výzkumník se tedy zabývá tím, co je již k dispozici, ale musí to vyhledat“* (Hendl, 2008, s. 204). Pro tento výzkum byly k dispozici dva dokumenty Maltéžské pomoci, o.p.s., které mluví o koordinátorovi dobrovolníků. Je to Metodika pro koordinátory a Brožura Dobrovolník v Maltéžské pomoci. Oba dokumenty byly na jaře tohoto roku aktualizovány, nabízejí tedy aktuální informace o dobrovolnických programech a řízení dobrovolníků.

Jako doplněk jsem si dovolila k některým částem vyjádřit vlastní názor. Sama jsem koordinátorkou dobrovolníků v Maltéžské pomoci a proto i já mohu posoudit tuto roli. Při použití a analyzování předchozích metod ovšem nezahrnuji svůj vlastní názor, naopak se snažím o neutralitu a nezájatost.

2.4 Etické aspekty výzkumu

Je nutné zamyslet se nad všemi aspekty tohoto výzkumu a to především z toho důvodu, že jsem sama koordinátorkou dobrovolníků, pracuji v Maltéžské pomoci, o.p.s. v centru Olomouc a tím pádem znám všechny respondenty. S některými jsem přímá kolegyně v rámci jedné služby, ostatní jsou v dalších službách, které organizace nabízí. Znalost prostředí může výzkumu přinášet přínos, ale zároveň může hrát v jeho neprospěch.

První důležitým aspektem je fakt, že mě kolegyně, tedy respondentky znají, což může přinášet negativa. Například nemusí během rozhovoru říct vše, co je k tématu napadalo z důvodu studu či nervozity. Také se mohly bát případných pomluv, i přes to, že jsem neujistila o anonymitě nebo prozrazení jakéhosi know-how. Všechny sice pracujeme v jedné organizaci, avšak ne ve stejných službách. Také se mohly bát, že si o nich pomyslí něco špatného, protože prostředí, o kterém jsme hovořily, je pro mě stejně blízké jako pro ně. Z toho důvodu mohly informace mírně upravit a vylepšit, aby to vypadalo lépe.

Naopak se mohlo stát, že se rozhodly rozhovor podstoupit právě proto, že mě znají a nejsem pro ně cizí člověk. Mohly se semnou cítit v klidu a nebát se něco říct. Zároveň vědí, že informace, které by měly zůstat uvnitř organizace, nevynesu nikam ven, jelikož mi jde o prospěch organizace stejně jako jim.

Další aspekt je to, že jako zaměstnanec Maltéžské pomoci, o.p.s. se snažím, aby v celé práci byla tato organizace ukázána v dobrém světle a nijak ji nepoškozovala. Nenarazila jsem na nic, co by k tomu směřovalo, avšak i tak jsem opatrná. Pečlivě zvažuji, které informace a data mohu použít a zveřejnit i z důvodu ochrany informací, jež by měly v organizaci zůstat.

2.5 Metody zpracování a analýzy dat

Data získaná prostřednictvím rozhovorů jsem nahrála na mobilní telefon, takže jsem je podle Miovského (2006, s. 197) fixovala. Tato technika je užitečná, neboť zachycuje mimoslovní projevy, jako je smích, dlouhá pauza, když respondent přemýšlí apod. Výhodou je i autentičnost, která touto technikou získá, což je přínosné při kontrole validity a zjištění, zda tazatel neudělal při rozhovorech chybu.

Nahrané rozhovory jsem následně doslovně přepsala do wordového dokumentu technikou zvanou komentované transkripce. Do přepisu jsem uvedla jen některé formy, které mi přišly nejdůležitější, což byl zejména smích (smích) nebo přemýšlení, které jsem popsala jako tři tečky.

Přepsaná data jsem analyzovala pomocí metody barvení textu. Barevně jsem označovala části, které byly tematicky slučitelné, což podle Miovského (2006, s. 211) usnadňuje přehlednost a urychluje analýzu. Dále jsem použila metodu otevřeného kódování, o kterém Hendl (2008, s. 247) říká, že „odhaluje v datech určitá témata. Tato témata jsou nejdříve na nízké úrovni abstrakce. Mají vztah k položeným výzkumným otázkám, k přečtené literatuře, k pojmům používaným účastníky nebo jde o nové myšlenky vznikající, jak výzkumník proniká k textu.“ Tato fáze vede výzkumníka k seznamu témat, která mu pomáhají vidět témata v celku a povzbuzují jej v hledání dalších témat. Seznam postupně prochází tříděním a doplňováním. Otevřené kódování lze použít různými způsoby. Výzkumník může použít kódování u jednotlivých slov, odstavců nebo celých textů, ovšem důležité je neztratit ze zřetele cíl samotného kódování, kterým je tematické rozkrytí textu (Hendl, 2008, st. 247). Témata, jež z rozhovorů vznikla, jsou jednotlivé kategorie, které jsou popsány v následující kapitole 2.6 Výsledky sběru a analýzy dat. K těmto kategoriím jsou přidány data nalezená dalšími metodami výzkumu.

K analýze dokumentů docházelo postupným a opakovaným procházením jednotlivých textů, při kterém jsem barevně označovala jednotlivé části, jež se týkaly výzkumné otázky a jednotlivých výzkumných cílů. Z označených textů mi následně opět vyplývaly jednotlivé kategorie, které jsem přiřazovala nebo porovnávala s kategoriemi, jež vyplynuly z analýzy dat získaných v rozhovorech.

2.6 Výsledky sběru a analýzy dat

V této kapitole bych ráda představila hlavní oblasti, které se vztahují k cílům práce. Pod nimi uvedu kategorie, které vyplynuly ze sebraných a poté analyzovaných dat.

2.6.1 Role koordinátorů dobrovolníků

První cílem je zjistit názor koordinátorů dobrovolníků na to, jaké role podle nich ve své profesi zastávají a v jaké z daných rolí se nachází nejčastěji.

Kategorie Organizátor

Převážná většina koordinátorek má pocit, že jednou nejčastější rolí, kterou ve své profesi zastávají, je role organizátora či koordinátora schůzek.

„Myslím, že koordinátor těch schůzek. To je asi tak nejčastější, že přese mě musí (dobrovolnice) té rodině dát vědět, že přijde nebo nepřijde a tak. Takže tohle dělám jako koordinátor nejčastěji.“ (Respondent č. 1)

„Nejvíc dělám organizátora. Napřed to zorganizuju a až to funguje, tak dělám další věci. Spočívá to hlavně v hledání vhodné rodiny, uvedení dobrovolníka do té rodiny. Zajištění vzdělávání. Hledání vhodného dobrovolníka do vhodné rodiny.“ (Respondent č. 2)

„Jo, takže je to organizátor, to je nejtěžnější. Třeba zorganizovat kurz, tak to je jedna věc, vymyslet termín, který by všem vyhovoval, zajistit ty lektory, ale to jsou potom takový drobnosti kolem toho, se kterými člověk musí pracovat. Já nevím, udělat pozvánku, objednat obědy zajistit supervize.“ (Respondent č. 3)

„Hlavně organizuji, ale nevím, jestli je organizátor to správný slovo nebo... jakože svým způsobem jo, protože když musí člověk organizovat něco, kde je skupina lidí, tak bez organizace to úplně nejde, když chce, aby se v určitý čas třeba sešli nebo tak. Ale já mám organizaci spojenou asi s takovým direktivnějším přístupem, že mi to slovo koordinátor tam sedí víc, že to je jako role, která nabízí a zprostředkovává.“ (Respondent č. 6)

Metodika pro koordinátory dobrovolníků Maltéžské pomoci, o.p.s. neuvádí konkrétní názvy rolí, avšak z popisu úkolů, které koordinátor naplňuje je patrné, že mnoho z nich se týká práce organizace. Metodika uvádí:

- *„Přijímání a zaškolování nových dobrovolníků*
- *Koordinace stávajících dobrovolníků,*
- *Organizaci vzdělávacích kurzů a exkurzí pro dobrovolníky,*
- *Plánování a organizaci pravidelných setkání a supervizí s dobrovolníky*
- *Ukončování spolupráce s dobrovolníky*
- *zprostředkovat dobrovolníkovi činnost, která mu bude příjemná a bude v souladu s jeho zásadami.“*

Také je možné se v Metodice dočíst konkrétnější informace týkající se organizování aktivit, důležitých pro působení dobrovolníků:

„Vzdělávání dobrovolníků

Každý dobrovolník musí projít základním proškolením a to nejlépe před první návštěvou klienta. Realizace může probíhat různou formou (individuální konzultace, odpolední setkání s dalšími dobrovolníky, víkendový kurz...). Případné další vzdělávání (může probíhat po celou dobu dobrovolnické služby) si plánují koordinátoři s ohledem na specifická témata týkající se

dané cílové skupiny a poptávky ze strany dobrovolníků a to formou, která bude vyhovovat většině dobrovolníků.

První návštěva u klienta

*Nový dobrovolník může být klientovi představen jedině **po proškolení, s uzavřenou smlouvou a sjednaným pojištěním.***

Cestou ke klientovi je dobré dobrovolníkovi ještě jednou shrnout informace o potřebách, přáních, zakázce, zdravotním stavu a osobnosti klienta. Na samotné návštěvě společně zrekapitulujeme zakázku a stanovíme hranice služby. Dobrovolník a klient si společně stanoví den a čas společných setkávání. Dobré je předat si i telefonní kontakty a to pro případ, že by se některá ze stran nemohla schůzky zúčastnit.

Nezapomeneme oběma stranám připomenout naši roli koordinátora - tedy zprostředkovatele, který zajišťuje správné fungování služby a je na místě se na něj kdykoliv obrátit.

Supervize dobrovolníků

Supervize jsou součástí dobrovolnického programu a pomáhají k jeho zkvalitňování. Dobrovolníci jsou povinni se účastnit supervizí nebo jiného intervizního setkání se svým koordinátorem.“

Vlastní reflexe

Jako koordinátorka jsem schopna posoudit, že organizování je v této práci opravdu mnoho. Je to stěžejní role koordinátora dobrovolníků. Organizace je třeba již od prvního kontaktu se zájemcem o dobrovolnictví. Je třeba zorganizovat společnou schůzku, následně vybrat vhodného klienta ke vhodnému dobrovolníku, naplánovat schůzku s dobrovolníkem a klientem, zvláště náročné je to v jiné přijímající organizaci, kde je nutné sjednotit čas i se sociálním pracovníkem daného zařízení a režimu dne v zařízení. Také je nutná organizace akcí pro dobrovolníky, jakou jsou supervize, vzdělávací kurzy a setkávání dobrovolníků. Jestliže koordinátor postrádá organizační schopnosti, pak je pro něj práce opravdu náročná.

Kategorie Administrátor

Dále se mezi respondenty objevil názor, že další rolí koordinátora je administrátor.

„Třeba administrátor to jsem tady hodně dělala.“ (Respondent č. 1)

„Nějaká administrativa se k tomu pojí, pojištění, smlouva, aby to bylo všechno v pořádku. Vyhledávání nějakých informací, třeba užitečných pro ty dobrovolníky. Třeba pro ty z projektu dopisování najít nějaký film nebo článek nebo něco co by pro ně mohlo být nějakým způsobem zajímavý.“ (Respondent č. 6)

„Trocha administrativy, zajistit cestáky, výkazy dobrovolníků a tak. Ale to minimálně.“ (Respondent č. 2)

„Nějaká ta administrace, hledání dobrovolníků a tak.“ (Respondent č. 3)

Také v Metodice pro koordinátory najdeme úkoly, které se k roli administrátora pojí:

- *„Propagaci služby a dobrovolnictví*
- *Komunikaci se zájemci o dobrovolnictví*
- *Komunikaci se zařízeními a dalšími institucemi, se kterými spolupracujeme (starosta, místostarosta, soc. odbor MěÚ, Agentura pro soc. začl., ÚP ČR, apod., např. pro monitorování potřebnosti dobrovolnictví v dané lokalitě*
- *Vedení dokumentace o dobrovolnících (smlouvy, dotazníky, prohlášení o mlčenlivosti, výpisy z rejstříku trestů, prezenční listy ze vzdělávání a ze supervizí, výkazy činností dobrovolníků, souhlas s pořízením fotografií a videí),*
- *Vedení dokumentace o zařízeních (smlouvy, kontakty, záznamy z jednání, formální neformální dohody, stížnosti),*
- *Pojistit dobrovolníka pro případ odpovědnosti za škody nebo úrazu při výkonu dobrovolnické služby“*

V Metodice pro koordinátory i v Brožůře pro dobrovolníky je možné dočíst se, jaké formální náležitosti pro koordinátora dobrovolníků vyplývají z výkonu dobrovolnické služby:

„Dokumenty

Smlouvu o výkonu dobrovolnické služby akreditovanou u MV ČR a mlčenlivost dobrovolníka podepisujeme vždy před zahájením dobrovolnické činnosti. V tomto okamžiku dobrovolníkovi předáme k podpisu i Kodex dobrovolníka Maltéžské pomoci. Dokumenty s dobrovolníkem projdeme a vysvětlíme případné nejasnosti. Je vhodné na konkrétních příkladech ukázat podstatu a vážnost mlčenlivosti. Smlouvu i mlčenlivost podepisujeme ve dvou stejnopisech k 1. dni následujícího měsíce, a to v souladu s termínem uzavření pojištění.

Smlouvy o dobrovolnické službě, dotazník a další dokumenty týkající se dobrovolníků (výpis z rejstříku trestů, atd.) se uchovávají v jednotlivých centrech v uzamykatelné skříni z důvodu ochrany osobních údajů. V této fázi předáme dobrovolníkovi také brožuru pro dobrovolníky, výkaz o činnosti dobrovolníků, formulář Jízdné dobrovolníci. Pravidla jejich vyplňování a odevzdávání srozumitelně vysvětlíme. Výkaz o činnosti dobrovolníka (s uvedením data, doby strávené s klientem, času setkání a činnostmi) dobrovolníci odevzdávají nejlépe na konci každého měsíce nebo nejpozději na konci každého čtvrtletí, povinností koordinátora je zajistit jejich včasné dodání.

Pojištění dobrovolníků

Každý dobrovolník MP je ze zákona pojištěn. Dobrovolník je pojištěn proti škodě způsobené na majetku klienta či organizace a škodě na zdraví svém i klienta.

Vzdělávání

O každém proškolení vede koordinátor stručný zápis (stačí elektronická podoba), prezenční listinu a evaluační dotazníky. Prezenční listinu a evaluační dotazníky si koordinátor zakládá. Na vyžádání dobrovolníka je možné vystavit Osvědčení o proškolení.

Supervize

Z každé supervize je sepsán zápis, stačí velmi krátká forma v elektronické podobě, a dále prezenční listina. Externí supervizor předá koordinátorovi písemnou krátkou zpětnou vazbu ze setkání. Prezenční listinu a zpětnou vazbu si koordinátor založí. V případě intervize (individuální i skupinové) provede koordinátor zápis do karty klienta/do karty dobrovolníka/do Výkazu o činnosti dobrovolníka/do prezenční listiny. “

Vlastní reflexe

Administrativa je úkol koordinátora, který se k tomu také neodmyslitelně pojí. Jak bylo výše uvedeno, je nutné dobrovolníka pojistit, vytvořit mu smlouvu, získat od něj výpis z rejstříku trestů, vést statistiky o počtu odpracovaných hodin dobrovolníka a také komunikovat s různými úřady či dalšími neziskovými a přijímajícími organizacemi.

Kategorie Doprovázejícího

Mezi všemi respondenty se objevila další role, která ovšem byla různými respondenty pojmenována různými způsoby. Já jsem zvolila jako název této kategorie doprovázejícího, což podle mého názoru cele nebo alespoň z části vystihuje všechny ostatní varianty, ale stejně

tak by se dalo tuto kategorii pojmenovat jako poradce, konzultant, supervizor, přítelkyně či kamarádka nebo matka.

„Když už všechno funguje, tak dělám hlavně podporu. Ale oni nepotřebují zas tak velkou podporu, v dnešní době jsou dobrovolníci už hodně soběstační. Když chtějí něco zjistit nebo se zeptat, tak si to vyhledají na Googlu. A také jsou to hlavně studenti sociální oborů, takže se orientují. Ale jo, dělám podpůrce. A taky někdy společně řešíme jejich soukromý život.“ (Respondent č. 2)

„Koordinátor je někdo, kdo o ně pečuje, kdo jim zajišťuje, takovej ten servis, kdo s nima prostě pořád mluví, jak se jim daří nebo nedaří, kdo řeší jejich problémy. Co třeba mě stojí hrozně moc času, a musím říct, že i sil někdy, je udržet si toho dobrovolníka, protože je mi jasný, že si ho můžu udržet jen tehdy, když o něho budu projevovat zájem. To má rád každý z nás, žejo. Takže projevit takovej ten zájem, co ve škole, co doma, co tvoje láska. (...) No já si myslím, že oni si nejvíc potřebují se mnou vykládat o tom svým klientovi, protože to je asi to, kvůli čemu tady jsou. Nemůžou si o tom vykládat s někým jiným, protože mlčenlivost, ale to si zase nebudu dělat iluzi, že si o tom nevykládají s nějakou kamarádkou, ale já jsem ta jediná, která toho klienta zná taky, takže si ten dobrovolník se mnou může povídat o konkrétním klientovi, o konkrétních problémech, o konkrétních aktivitách, které spolu dělají. To asi zabere nejvíc času.“ (Respondent č. 3)

„Moje role je... a to je zásluhou toho, že jsou ti dobrovolníci často studenti, takže je mezi námi ten dvacetiletý věkový rozdíl, tak často tam bývá role matky, oni jako ode mě očekávají, že jim poradím, když neví jak dál, ale tak jako proto to pojmenovávám jako role matky, že oni chtějí tak jako osobně, tak lidsky poradit jako kdyby se svěřovali mámě, a to nejen s těma věcmi o tom klientovi, který s tím dobrovolnictvím souvisí, ale i s těma soukromýma věcmi. Třeba zkoušku jsem neudělal, rozešli jsme se, sešli jsme se... a to je myslím taková role matky.“ (Respondent č. 3)

„Oni potřebují to ujištění o tom, že tu práci dělají dobře, někdy náhled do té rodiny, případně vrácení zpět do jejich zakázky, takže jsem pro ně taková zkušená kamarádka.“ (Respondent č. 4)

„Mě z té role vyplývá takový ten doprovázející těch dobrovolníků, a ukázání i takové té lidské stránky toho dobrovolnictví nebo nás samotných tady v Maltéžské pomoci.“ (Respondent č. 5)

„Možná mám někdy pocit takové té roli v uvozovkách staršího a zkušenějšího, protože když vědí, že třeba ten člověk má podobnou zkušenost jako on, že třeba si taky s někým dopisoval nebo někoho doučoval, tak že to neberou tak formálně. Možná bych to tak přirovnala, jak je program Pět P, tak ten dobrovolník je tam takovým velkým bratrem, tak tak vnímám i toho koordinátora, že může předat tu svoji zkušenost. A vždycky je to jeho zkušenost, nikdy neví, jak to má být nebo je to správně.“ (Respondent č. 6)

Metodika na tuto roli reaguje vyjmenováním úkolů, které by do kategorie Doprovázejícího mohly spadat:

- *„spolupracovat s dobrovolníkem a udržovat s ním kontakt*
- *morálně ohodnotit dobrovolníka za dobře vykonanou činnost*
- *nabízet dobrovolníkovi pomoc, kterou při své činnosti potřebuje“*

Také na roli Doprovázejícího reaguje Metodika pro koordinátory hlouběji, avšak podává jen stručná náhled na kontakt mezi koordinátorem a dobrovolníkem v průběhu dobrovolnické činnosti:

„Koordinátor je v pravidelném osobním, telefonickém nebo mailovém kontaktu s dobrovolníkem (a klientem nebo kontaktním pracovníkem zařízení, kam dobrovolník dochází). Zjišťuje, jak probíhá spolupráce, jaké jsou pokroky, případně zda nastaly při dobrovolné službě nějaké komplikace. Koordinátor skrze tyto kontakty získává dostatek informací pro možné plánování další spolupráce a řešení případných problémů. Osobní konzultace s dobrovolníkem by měla probíhat minimálně jedenkrát za půl roku, jiné formy komunikace častěji.

Nezapomeneme oběma stranám připomenout naši roli koordinátora - tedy zprostředkovatele, který zajišťuje správné fungování služby a je na místě se na něj kdykoliv obrátit. Je normální, že si nemusí dobrovolník a klient lidsky „sednout“, proto zdůrazníme nutnost takový problém koordinátorovi sdělit a ten ji bezodkladně vyřeší.“

Vlastní reflexe

Je velmi zajímavé, že Metodika pro koordinátory o doprovázení dobrovolníků mluví spíše okrajově a neurčitě a přitom je tahle oblast podle koordinátorů opravdu důležitá, na což upozorňuje například ten fakt, že tuto roli nějakým způsobem pojmenovali úplně všichni respondenti. Pro udržení dobrovolníka v dobrovolnickém programu je opravdu stěžejní

věnovat mu svůj čas, zajímat se o to, jak to jde v dobrovolnictví i mimo něj a ukázat, že koordinátorovi záleží na jeho dobrovolnické práci a jak si s ní dokáže poradit, případně zda v ní nemá potíže. Jestliže tohle dobrovolník nezakouší, tak má pocit, že je na vše sám, mnohdy si nedokáže poradit v některých situacích a brzy dochází k vyhoření a opuštění dobrovolnického programu.

Kategorie Informátor

Několik respondentů odpovědělo, že jejich další rolí, kterou jako koordinátoři dobrovolníků musí zastávat, je Informátor.

„Dělám nejprve vstupní rozhovor, při kterém tomu dobrovolníkovi podávám hlavní informace o čem ten dobrovolnický program a ta služba vůbec je, jaký jsou jeho povinnosti a práva, co bude dělat a co ho vůbec čeká.“ (Respondent č. 2)

„No většinou teďka to tak je, že většinou mi píšou e-maily, takže si s nimi domluví schůzku a řeknu jim o tom programu a o dobrovolnictví a pak jim dám osobní dotazníky, který vyplní, a když už vím, kam by mohli do rodiny jít, tak už se snažím tak trochu doptávat, abych věděla, kam můžou jít, třeba když mají dítě s postižením, tak se snažím zeptat, jestli by šli do rodiny s postiženým dítětem. Tím, že ještě nemají podepsanou mlčenlivost, tak jim neřeknu přímo o té rodině, ale spíš zjišťuji, jestli by do té rodiny šli nebo nešli.“ (Respondent č. 1)

„Jednou z mých rolí je informátor, protože to je něco, co nutně potřebuji k tomu, aby to vůbec mohli dělat a aby věděli, jestli do toho chtějí jít.“ (Respondent č. 3)

„Podání informací o tom co čeká toho člověka, který věnuje svůj volný čas. Jde asi o to, že mu podáme informace o samotné té činnosti nebo i o té organizaci, do které bude docházet. Asi hodně ty informace, aby věděl, kam jde, do čeho jde, co ho čeká. Takže jsem hodně takový informátor.“ (Respondent č. 5)

„Nejdůležitější je informovat ho, že. Tak já si myslím, že je dobré říct tomu člověku, co to všechno obnáší. Ne, nejprve říct o Maltézké pomoci, co tady všechno je za služby, vlastně ať si může vybrat, protože je tady vícero těch služeb, tak ať má možnost si vybrat. A pak už možná konkrétně, ať už ví jako co. Všechny ty formální věci – výpis z rejstříku trestů, informovat ho o všech těch náležitostech ať to pak probíhá tak, jak má. Jo... takže jak už jsem zmínila – výpis z rejstříku trestů, smlouva, co to všechno obnáší. Potom mlčenlivost, je hodně

důležitá, protože bude pracovat s citlivými daty o těch rodinách, které by nemělo vyjít ven.“
(Respondent č. 5)

Metodika pro koordinátory dobrovolníků vytyčuje některé úkoly, které zapadají do role Informátora:

- komunikace se zájemci o dobrovolnictví
- předat dobrovolníkovi úplné informace o poslání a činnosti organizace, ve které chce službu vykonávat,
- předat dobrovolníkovi konkrétní informace o činnosti, kterou by měl vykonávat, včetně její obsahové a časové náplně
- informovat dobrovolníka o možnosti říci "ne", pokud činnost nebude vyhovovat jeho zájmům a schopnostem
- zajistit, aby dobrovolník věděl, zda byla vykonaná činnost efektivní - možnost účastnit se hodnotícího procesu (dobrovolník má mít možnost zhodnotit průběh své služby s koordinátorem i s klientem, a to alespoň 2x ročně, a zapojit se tak do procesu individuálního plánování

Metodika pro koordinátory vysvětluje způsoby, jakými koordinátor v roli Informátora podává informace a které jsou pro dobrovolníka (či zájemce o dobrovolnictví) nezbytné:

„První kontakt

E-mailem - zájemce o dobrovolnictví nemá v počáteční fázi ucelenou představu o dobrovolnické službě, spíše chce zjistit, za jakých podmínek a zdali vůbec může do služby vstoupit. Ani koordinátor z e-mailové korespondence nemá o zájemci konkrétnější představu. Odpověď koordinátora by tedy měla přinést zájemci o dobrovolnictví potřebné informace vedoucí k udržení zájmu a osobnímu setkání.

Telefonicky - tato forma prvního kontaktu se řídí stejným postupem jako při e-mailovém kontaktu.

Osobně - Při osobním setkání máme možnost konkrétněji popsat dobrovolnickou službu a zodpovědět zájemci o dobrovolnictví veškeré dotazy.

Témata prvního setkání:

- *kdo jsme, představení zřizovatele Maltézske pomoci - Řád maltézskech rytířů,*

- *představení projektů Maltézké pomoci a našich dalších aktivit,*
- *zjistíme, jak se zájemce o Maltézké pomoci dověděl,*
- *ptáme se na motivaci k dobrovolnické činnosti, zjišťujeme postoj k cílovým skupinám a hodnoty, které jsou pro zájemce o dobrovolnictví důležité,*
- *jaká je životní a pracovní zkušenost zájemce, jaké má zájmy,*
- *zeptáme se na časové možnosti a možnosti dojíždění do místa výkonu služby,*
- *představíme zájemci, jak konkrétně v praxi dobrovolnická služba vypadá a doplníme konkrétními příklady a zkušenostmi,*
- *představíme formality (osobní dotazník, kodex dobrovolníka, smlouva, pojištění, výpis z rejstříku trestů, školení, supervize, výkazy). Vyžaduje-li to věk zájemce (od 15 do 18 let), předáme i formulář souhlasu zákonného zástupce s účastí osoby ve věku do 18 let v dobrovolnické službě (jednotný formulář - příloha č. 1).*

Dobrovolníci jsou v rámci programů informováni o hromadných akcích pro dobrovolníky (supervize, kurzy, aktuální dění v Maltézké pomoci, pozvánky...), a to hromadným e-mailem (nebo příp. skrze skupinu na facebooku, má-li ji konkrétní program vytvořenou.“

Také v Brožurě pro dobrovolníky najdeme informaci určenou dobrovolníkům, která vysvětluje, že koordinátor podává informace i o budoucím klientovi či klientské rodiny:

„Koordinátor Ti před první návštěvou rodiny (seniora, zařízení) předá základní informace o klientovi, jeho specifických potřebách, typu postižení a omezeních, která z něho vyplývají. Máš tak možnost všechno zvážit a zeptat se na věci, které tě zajímají.“

Vlastní reflexe

Informace je to nejdůležitější, co potřebuje zájemce o dobrovolnictví. Je to vlastně to, kvůli čemu za námi přichází. Až poté, co získá všechny potřebné informace, je schopen rozhodnout se, zda dobrovolnictví vykonávat chce, či ne, v jakém dobrovolnickém programu a u kterého klienta. Bez potřebných informací by ani nemohl svou dobrovolnickou službu vykonávat správně a cítil by se být frustrovaný. Také by se nemohl účastnit žádných akcí. Do role Informátor se dostávám téměř při každém kontaktu s dobrovolníky, je to něco, co k této práci patří a je její důležitou součástí.

Kategorie Záchranář

Další kategorií, kterou takto pojmenovala pouze jedna respondentka, se nazývá Záchranář.

„Potom si myslím, že mám takovou roli záchranáře, takovýto když si něco blbýho udělají, nebo dojde k nedorozumění. Dobrovolník klientovi nebo klient dobrovolníkovi.“ (Respondent č. 3)

Metodika pro koordinátory v popisu koordinátorových úkolů uvádí roli Záchranáře jediným bodem:

- *„Řešení krizových situací spojených s působením dobrovolníků“*

Dále vymezuje způsob řešení rizikových, nestandardních a náročných situací, jež mohou dobrovolníka během jeho výkonu dobrovolnické služby potkat, a ve kterých musí být koordinátor připraven pomoci:

„Dobrovolníci jsou informováni, že v případě jakýchkoliv potíží či dotazů se mohou na svého koordinátora obrátit - mailem, telefonicky i osobně.“

Příklady a řešení rizikových, nestandardních a náročných situací

V průběhu fungování dobrovolnického programu se koordinátor, dobrovolník i klient setkají se situacemi, které nemusejí být dopředu vyjasněné a mohou nastat střety zájmů. Níže jsou popsány příklady situací, které mohou nastat nebo které již byly v minulosti řešeny.

- *Přijímání darů*
- *Antipatie mezi dobrovolníkem a klientem*
- *Dobrovolník přebírá a používá klíče od bytu klienta*
- *Dobrovolník ztratí klíče od klientova bytu*
- *Majetková trestná činnost*
- *Pořízení a zveřejňování fotografií a videí*
- *Klient má právo na listovní tajemství*
- *Klient nemůže být nucen k účasti na určité činnosti*
- *Dobrovolník nemůže být nucen k účasti na určité činnosti*
- *Klient má právo svobodně projevovat své náboženství*
- *Klient má právo být oslovován podle svého přání*

➤ *Zhoršení zdravotního stavu u klienta*

(...) Složitější otázky nebo ožehavá témata (stížnosti dobrovolníka nebo klienta, neochota personálu, antipatie ke klientovi, atd.) řeší dobrovolník vždy jen s koordinátorem dobrovolníků (ten může informovat kontaktního pracovníka přijímající organizace), který je povinen situaci řešit. Pokud si to bude dobrovolník přát, je zachována anonymita. ““

Vlastní reflexe

S rolí Záchranáře nemám osobní zkušenost. Dosud se na mě dobrovolníci obraceli pouze s žádostí o radu nebo vysvětlení, takže jsem se pohybovala spíše v roli Doprovázejícího. Avšak uvědomuji si, že žádost od dobrovolníka ke koordinátorovi o nutnější pomoc může přijít kdykoli, zvláště od dobrovolníků, kteří svou službu vykonávají v domácnosti klienta, kde mohou být na řešení situace sami, což v jiném zařízení (domov seniorů, hospic, apod.) většinou nehrozí. Z toho důvodu je potřeba, aby koordinátor byl vždy připraven dobrovolníkovi pomoc nabídnout nebo převzít řešení situace a tak jej zachránit.

Brožura Dobrovolník v Maltéžské pomoci podává zájemci o dobrovolnictví popis koordinátora dobrovolníků, ve kterém přesně a stručně vysvětluje, kdo to je a shrnuje všechny role, o kterých je psáno výše. To dokládá, že v těchto rolích se koordinátoři pouze necítí být, ale také o nich informují dobrovolníky a tak z jejich strany může docházet k očekávání naplnění daných rolí:

„Není příjemné jít po neznámé cestě sám. Doprovázet tě bude kontaktní osoba - „koordinátor dobrovolníků“.

Koordinátor dobrovolníků dobře zná klienta (zařízení), kam bude dobrovolník docházet. Koordinátor dobrovolníkovi vysvětlí, jaká bude náplň jeho činnosti, uzavře s ním smlouvu a zprostředkuje kontakt s klientem. Jeho úkolem je být s klientem i nadále v kontaktu a pomáhat dobrovolníkovi řešit pochybnosti a starosti spojené s jeho aktivitami. Pravidelně s dobrovolníkem vyhodnocuje jeho činnost, pomáhá plánovat další aktivity a osobní rozvoj dobrovolníka.

Neboj se na svého koordinátora s čímkoliv obrátit!

V každém programu je také stanovena osoba, která má za úkol informovat dobrovolníky o všech dalších společných aktivitách, které jsou s dobrovolnickou službou spojeny

(supervize, vzdělávací kurzy, neformální setkávání, jednorázové akce, aktuální dění v Maltéžské pomoci).“

Kategorie Propagátor

O kategorii propagátor nemluvili respondenti a ani Brožura Dobrovolník v Maltéžské pomoci. Jediné zmínky o této roli je v Metodice pro koordinátory, kde je jí věnována jedna v rámci hledání nových dobrovolníků. I tímto způsobem lze o propagaci usilovat.

„Koordinátor dobrovolníků má za úkol:

- *propagaci služby a dobrovolnictví, (...)*

Nové dobrovolníky můžeme oslovovat různými způsoby. Níže jsou uvedeny nejběžnější formy získávání nových dobrovolníků.

- *Leták*
 - *Pro konkrétního klienta*
 - *Po domluvě s klientem vytvoříme individuální inzerát (leták) bez identifikačních údajů, před jeho zveřejněním necháme jeho podobu odsouhlasit klientem*
 - *Plošný*
 - *obecné informace o dobrovolnictví nebo o jednotlivých dobrovolnických programech*
- *Přednášková činnost*
 - *volnočasová*
 - *koordinátor přijme pozvání od organizátora akce*
 - *náborová*
 - *cílené přednášky (např. ve školách, v rámci Akademie III. věku, apod.)*
- *Elektronická propagace (internet, sociální sítě - Facebook)*
- *Média (rádio, tisk, místní Kabelová TV, celostátní TV, aj.)*
- *Účast na akcích pro veřejnost*
 - *vlastní akce (např. Pražský bazárek, Mikulášská sbírka v Olomouci...)*
 - *akce jiného organizátora (např. Majáles, Den rodin, Týden soc. služeb,...)*
- *Aktivní působení v okruhu známých (aneb příklady táhnou)“*

Zajímavé je, že v další části textu je uvedeno, jak respondenti hovořili o tom, že jim v jejich práci chybí větší povědomí o dobrovolnické činnosti, avšak roli Propagátora nikdo z nich nevedl. Respondenti tedy nepovažují za svůj úkol propagovat dobrovolnickou činnost a informovat o ní veřejnost nebo to za svůj úkol považují, ale ne na tolik důležitý, že si na tuto roli ani nevzpomněli.

Vlastní reflexe

Dle mého názoru propagování dobrovolnictví do práce koordinátora bezpochyby patří. Problémem je, že často se v sociálních službách nachází osoby, které se do propagace nebo jakéhokoli veřejného vystupování nehrnou. A nabízí se otázka, kdo by se tedy měl do propagace dobrovolnictví pouštět, když to nejsou koordinátoři dobrovolníků, jež o tom vědí nejlépe.

2.6.2 Přínos existence a práce koordinátora dobrovolníků

Druhý cíl se zaměřuje na zjištění, v čem koordinátoři vidí přínos své existence a práce, kterou dělají.

Kategorie Přínos pro klienta

První kategorie, která z analýzy dat vyplynula je, že existence koordinátora přináší přínos pro klienta, který využívá sociální službu Maltéžské pomoci, o.p.s.

„Tak díky dobrovolníkovi dochází ke zprostředkování pomoci rodinám. Je to vidět hlavně u rodin s dítětem, které má zdravotní postižení, dobrovolník je někdy jediný kamarád dítěte. Díky dobrovolníkovi dochází ke vzniku nových vztahů, které mnohdy přetrvávají i po ukončení dobrovolnické činnosti. Jo, že dobrovolník zůstane ve spojení s tím dítětem.“ (Respondent č. 2)

„Často nad tím přemýšlím... Kdybych řekla, že samozřejmě že jo, tak bych jako trochu kecala, protože to, že jako pochybnosti mám, taky ty jako mám. Ale proč mám ty pochybnosti. Někdy si nejsem úplně jistá, jestli ti klienti nezneužívají tu službu, jako v tom smyslu, že by mohli úplně jako v pohodě bez toho dobrovolníka fungovat. Nebo... já nevím. Když říkám, že jako zneužívají tu službu, tak jako nezneužívají, proto když tam chodí ten dobrovolník, tak je to velká radost pro toho klienta, jak on se strašně moc těší a je to smysluplný z tohoto úhlu pohledu. Prostě vznikne vztah, kterej stojí za to a je dobrej, ale mám pochybnosti o tom, jestli je nutný, aby ten vztah vznikal. Myslím si, že kdyby ta instituce dobrovolnictví nebyla, tak že ti lidi by si našli jinou cestu. Navázali by vztah se sousedem nebo by víc tlačili na děti, aby víc jezdili, ale že by si dokázali poradit nějak jinak.“ (Respondent č. 3)

„Jo, to když se pak potkám at' s tím klientem nebo s dobrovolníkem a oni mi vypráví, že se na sebe fakt jako těší a že si to spolu tu dvouhodinovku užijou. A třeba takový pocit těšení, to si myslím, že je strašně hezká emoce a pokud lidi mají možnost tohle zažívat jednou týdně, tak je to hrozně moc, protože je obrovská spousta lidí, kteří se nemají nebo neumí na něco těšit jak

je rok dlouhej. A mezi těma klientkama takový lidi stoprocentně jsou. Ten vztah vznikne, funguje a to je ten dobrej pocit z té práce.“ (Respondent č. 3)

„Rozhodně v tom vidím přínos. Když mají dítě s postižením, tak je to pro tu mámu hrozně těžký najít nějaký čas jenom pro sebe, protože to vnímají jako něco špatnýho a díky těm dobrovolníkům se to podaří. Já ju díky tomu postupně vedu, aby si třeba dala nohy nahoru a odpočinula si.“ (Respondent č. 4)

„Tak z pohledu těch rodin... tak oni by bez postavy toho koordinátora vůbec neměli možnost někoho takový sehnat, kdo by jim takovýmto způsobem pomohl, protože kdyby to uměli, tak se na nás neobrací.“ (Respondent č. 6)

Brožura Dobrovolník v Maltéžské pomoci přináší vysvětlení, v čem dobrovolnictví pomáhá klientovi. Bez koordinátora dobrovolníků by se dvojice dobrovolník a klient nenašli.

„Dobrá vůle a ochota pomáhat někomu bez nároku na mzdu přináší něco navíc – zpestřuje životy druhých. Pomáhá klientovi trávit čas a radovat se ze života i přes všechny jeho specifické problémy. A právě to obohacuje život klientům, jejich rodinám i jemu samotnému.“

Vlastní reflexe

Koordinátor dobrovolníků je člověk, který dobrovolníky vyhledává, připravuje a následně vytváří dvojici dobrovolník – klient. Bez jeho existence by někteří klienti přišli o radost a příjemnější čas, které dobrovolník přináší. Dobrovolníci by nevěděli o možnosti dobrovolnictví nebo by se snažili najít nějakou dobrovolnou činnost sami a tak by nemohly vznikat opravdové a krásné vztahy, někdy až přátelství, která mnohdy vznikají. Koordinátor je zde důležitý také pro případnou pomoc klientovi, v případě, že by mezi dobrovolníkem a klientem vznikaly problémy. Úkolem koordinátora je také hlídat klientovo soukromí a bezpečí. Ze své praxe nemám zkušenost s problémy, avšak naopak mám mnoho zkušeností se šťastnými seniory, kteří mi byli opravdu vděční za to, že jsem jim našla a přivedla jejich dobrovolníka nebo dobrovolnici.

Kategorie Přínos pro dobrovolníka

Koordinátoři shledávají svou práci prospěšnou i pro samotné dobrovolníky.

„Tak vidím v tom přínos, že člověk může těm dobrovolníkům sdělit, co je to dobrovolnictví a nějak je informovat, jak to probíhá, protože jsou dobrovolníci, kteří s tím mají zkušenost,

takže ví, do čeho jdou, ale jsou dobrovolníci, kteří s tím ještě neměli zkušenost a přijdou a jsou v něčem úplně novým, takže to vidím v tomhle důležitý, protože ten koordinátor je s tímhle seznámí a vysvětlí mu ty základní věci. Také průvodce tím procesem... (Respondent č. 1)

„Hmm, já možná navážu jako by na tu předchozí otázku... protože já si myslím, že je to přínosné v tom, že jinak by člověk neměl povědomí o tom konkrétním... protože každá ta rodina je specifická, takže upozornění na ty specifika a to, co ho vlastně může čekat. Jo, takže já si myslím, že přínosné to určitě je, protože... já nevím, ten člověk by jinak byl absolutně hozen do vody a teď najednou plav...“ (Respondent č. 5)

„Co se týká těch dobrovolníků, tak pro ně je určitě přínosný v té organizaci, že je to v podstatě bez starostí, že je to připravený. Oni jen řeknou, že mají zájem, tak řeknou jednomu člověku a ten najde někoho, komu se teda můžou věnovat a zajistí jim smlouvu a pojištění a veškerý ten servis, takže si myslím, že jo, že je to dobře, že nějaký koordinátor existuje.“ (Respondent č. 6)

Na přínos existence koordinátora dobrovolníků reaguje i Brožura Dobrovolník v Maltézké pomoci, která dobrovolníky ujišťuje, že na cestě nebudou sami:

„Není příjemné jít po neznámé cestě sám. Doprovázet tě bude kontaktní osoba - „koordinátor dobrovolníků“.

Koordinátor dobrovolníků dobře zná klienta (zařízení), kam bude dobrovolník docházet. Koordinátor dobrovolníkovi vysvětlí, jaká bude náplň jeho činnosti, uzavře s ním smlouvu a zprostředkuje kontakt s klientem. Jeho úkolem je být s klientem i nadále v kontaktu a pomáhat dobrovolníkovi řešit pochybnosti a starosti spojené s jeho aktivitami. Pravidelně s dobrovolníkem vyhodnocuje jeho činnost, pomáhá plánovat další aktivity a osobní rozvoj dobrovolníka.

Neboj se na svého koordinátora s čímkoliv obrátit!

Koordinátor Ti před první návštěvou rodiny (seniora, zařízení) předá základní informace o klientovi, jeho specifických potřebách, typu postižení a omezeních, která z něho vyplývají. Máš tak možnost všechno zvážit a zeptat se na věci, které tě zajímají. První setkání dobrovolníka s klientem probíhá vždy za přítomnosti koordinátora.“

Také Metodika pro koordinátory připomíná, že koordinátor je tu pro dobrovolníka a bude za něj a s ním řešit vzniklé problémy:

„V této fázi již koordinátor konkrétního programu ví, ke kterým klientům by se dobrovolník nejvíce hodil. Na následné osobní schůzce dobrovolníkovi přiblíží vybraného klienta a to vždy beze jména a adresy, popíše klienta v obecné rovině — např. jeho osobnost, zdravotní stav, v čem spočívá potřeba, úskalí, která by mohla nastat, apod. I dobrovolník má mít možnost rozhodnout se, se kterým klientem by raději trávil čas nebo které překážky by zvládal jen stěží. Koordinátor nezapomene dobrovolníkovi říct, že pokud se mezi ním a klientem objeví nesoulad, antipatie či jakýkoliv jiný problém, je třeba o tom otevřeně mluvit a předejít tak nechuti z práce s klientem (dobrovolník má možnost přejít k jinému klientovi).“

Vlastní reflexe

Přínos existence koordinátora dobrovolníků vidím i pro dobrovolníka. Mezi zájemci o dobrovolnictví je mnoho typů lidí. Někteří jsou odvážní a jdou to všeho bez obav, takoví dobrovolníci si najdou dobrovolnickou službu nebo ji mohou zvládat bez detailnějších instrukcí a provedení situací. Ovšem jsou také zájemci o dobrovolnictví, kteří nevědí, co je čeká, mají z dobrovolnictví a ze setkání s klientem obavy a potřebují větší podporu. Tito dobrovolníci by bez koordinátora, jakožto průvodce, do dobrovolné činnosti nevstoupili. Přišli by pak o mnoho zážitků, zkušeností i dobrého pocitu. Pro mnohé dobrovolníky je tedy koordinátor určitě přínosný a nejen to, bez jeho existence by se třeba ani dobrovolníky nestali.

Kategorie Přínos pro Maltézskou pomoc, o.p.s.

Jedna z respondentek uvedla, že i samotná její práce a koordinování dobrovolníků je přínosná pro jinou část její práce. Je to přínos jak pro klienta, tak i pro ni jako sociální pracovníci a tím pádem i pro organizaci Maltézská pomoc, o.p.s.

„Pro mě to je určitě přínos, protože jsem zároveň sociální pracovník, takže mi to dává další možnost, jak těm lidem pomoci a někdy je dobrovolník v roli prostředníka, před kterým se více uvolní, takže díky němu zjistím více informací, než bych zjistila bez něho.“ (Respondent č. 4)

Brožura Dobrovolník v Maltézské pomoci mluví o cíli Maltézské pomoci, o.p.s. který je naplňován (nejen) prostřednictvím dobrovolníků, kteří se podílejí na zprostředkování pomoci:

„Základním cílem Maltéžské pomoci je služba nemocným a potřebným v duchu křesťanské lásky k bližnímu. Pomáhá znevýhodněným osobám začlenit se do života společnosti a vždy se řídí individuálními potřebami a možnostmi konkrétního jedince. Jejím úkolem je předcházet sociální izolaci svých klientů, proto své služby nejčastěji poskytuje v jejich přirozeném prostředí.“

Také Metodika pro koordinátory naznačuje, že dobrovolník přináší větší možnosti naplnění zakázky a získání informací týkající se klienta a jeho problému:

„Koordinátor je v pravidelném osobním, telefonickém nebo mailovém kontaktu s dobrovolníkem (a klientem nebo kontaktním pracovníkem zařízení, kam dobrovolník dochází). Zjišťuje, jak probíhá spolupráce, jaké jsou pokroky, případně zda nastaly při dobrovolné službě nějaké komplikace. Koordinátor skrze tyto kontakty získává dostatek informací pro možné plánování další spolupráce a řešení případných problémů. Osobní konzultace s dobrovolníkem by měla probíhat minimálně jedenkrát za půl roku, jiné formy komunikace častěji.“

Vlastní reflexe

Jak je výše uvedeno, přítomnost dobrovolníků prospívá řešení klientovi situace, tedy i sociálnímu pracovníkovi a jeho snaze pomoci. Dobrovolníci Maltéžské pomoci, o.p.s. přináší také jistou dávku propagace jednotlivých služeb nebo organizace jako celku. Bez koordinátora a jeho péče o dobrovolníky by propagace jistě nebyla pozitivní, přínos jeho práce je tedy i v tomto případě očividný.

2.6.3 Změna podmínek práce koordinátora dobrovolníků

Třetím cílem, na který se tato práce zaměřuje, je zjistit co by koordinátoři chtěli ve své práci změnit, co jim chybí a co by potřebovali k tomu, aby mohli práci vykonávat lépe a více pečovat o dobrovolníky.

Kategorie Propagace

„Nevím, jestli jak moc lidí o tom dobrovolnictví ví... myslím si, že o tom ví takový ty humanitní obory nebo pomáhající profese nebo jak moc je ta veřejnost o tom informovaná. Protože když sem ti lidi chodí, tak většina je z těch humanitních oborů nebo že většina lidí o tom neví no a to by mě k tomu mohlo... myslím si, že v dnešní době nemají dobrovolníci tolik času, protože dělají různé seminárky a tak, takže už nemají dostatek času. Nebo to lidi

nechtějí dělat, protože je to zadarmo. To musí být v tom člověku. Bud' člověk chce pomoci druhým, nebo nechce.“ (Respondent č. 1)

„Potřebovala bych více ochotných dobrovolníků, a aby byla větší propagace toho dobrovolnictví.“ (Respondent č. 2)

„Hrozně by mě pomohlo, kdyby lidi, kteří s dobrovolnictvím nikdy nepřišli do styku, tak aby o něm věděli, aby o tom dobrovolnictví byla povědomost taková, že by ti lidi říkali: ó to je ale úžasný, to je super instituce. Lidi o tom nemají ani povědomí, a když někdo řekne, že je dobrovolník, tak na něho ostatní koukají, jako by spadl z višně. Tak to by mě pomohlo.“ (Respondent č. 3)

V této části rozhovoru jsem se vrátila zpět k rolím a zeptala jsem se respondentky, zda je její rolí také propagování dobrovolnictví, na což mi odpověděla:

„No to by mělo a to určitě jako je, ale vůbec mě to nenapadlo, protože to není pro mě příjemná činnost. Propagace je spojená s nějakým veřejným vystupováním. Má to i souvislost s tou předchozí odpovědí, že já když mám lidem vysvětlovat, co vlastně dělám za práci, tak vlastně neví, nerozumí tomu, připadá jim to celý takový nějaký divný. A já se mám potom tvářit, že je to bezvadná práce... Já bych byla ráda, kdyby se radovali se mnou od začátku. Takže víc propagace by to chtělo a bylo by dobrý, kdy tahle role byla zastoupená ještě víc. Takže tady máme rezervy.“ (Respondent č. 3)

„No, co bych pro ně chtěla. První věc a to souvisí s tou propagací – moc bych chtěla, aby se tím mohli chlubit, že jsou dobrovolníci. Aby když řeknu já jsu dobrovolník, aby ostatní udělali takový to: no tak ty seš super, já se na to chystám už rok, ale nevyhází mi to udělat. Spousta z těch dobrovolníků to totiž tají i před rodinou, aby na ně prostě lidi nekoukali.“ (Respondent č. 3)

V Metodice pro koordinátory je uvedeno, že koordinátor má propagaci dobrovolnictví za úkol, přesto mají respondenti pocit, že malá informovanost o dobrovolnictví je překážkou při výkonu této práce.

„Koordinátor dobrovolníků má za úkol:

- *propagaci služby a dobrovolnictví, (...)*“

Vlastní reflexe

Propagace organizace nebo dobrovolnictví je velké téma. Je velmi zajímavé, že tři respondentky se shodly na tom, že by jim pomohla větší propagace nebo povědomí o dobrovolnictví, ale ani jedna respondentka neuvedla, že by její rolí byl Propagátor. Jak už jsem uvedla výše, dle mého názoru propagování dobrovolnictví do práce koordinátora bezpochyby patří. Problémem je, že často se v sociálních službách nachází osoby, které se do propagace nebo jakéhokoli veřejného vystupování nehrnou. A nabízí se otázka, kdo by se tedy měl do propagace dobrovolnictví pouštět, když ne samotní koordinátoři, kteří o této oblasti ví nejlépe?

S respondentkami mohu souhlasit v tom, že větší povědomí o tomto tématu mezi veřejností by opravdu usnadnilo práci. Mohly by tak zmizet některé předsudky a prezentace dané organizace by byla snadnější.

Kategorie Jasná zakázka

„Jako ... většinou co mě tak napadá, tak že chtěou být dobrovolníci u předškolního roku a třeba neromský a zdravý a tohle vůbec nemám. Nebo přijde dobrovolník se zakázkou a nechci nic jinýho, ale v tomhle... to já nemůžu si takhle vybírat. Takže někteří jsou takový, že přijdou, mají tu zakázku a nechtějí si vybírat.“ (Respondent č. 1)

„Brzdí mě nereálné představy o dobrovolnictví a to, že mají jasné představy o tom, koho chtějí, ale není to možné. Když přichází se zakázkou a nadiktují mi tady podmínky.“ (Respondent č. 2)

O této kategorii se nezmiňuje ani Brožura Dobrovolník v Maltézké pomoci, ani Metodika pro koordinátory.

Vlastní reflexe

Dosud nemám zkušenost s tím, že by měl dobrovolník ucelenou představu o tom, jakého přesně chce mít klienta, případně pokud měl, tak nebyl problém tuto zakázku splnit. To je ovšem ovlivněno skutečností, že vysílám dobrovolníky do domova pro seniory, takže dobrovolníci obvykle mají představu, s jakými klienty se reálně mohou potkat. Navíc počet klientů z domova nabízí širokou škálu „výběru“, tedy nachází se mezi klienty všechny typy.

Představa a očekávání je třeba vyslovit již na samém začátku spolupráce, při prvním setkání. Jejich jasná představa o tom, jak by měl klient vypadat, se možná opět týká předchozího tématu, koordinátoři dobrovolníků by se měli zamyslet, jak prezentují svou službu a zájemce o dobrovolníka. Možná, že kvůli mylné nebo nedostatečné prezentaci dochází ke zkreslování nebo naivním představám potenciálních dobrovolníků.

Kategorie Ocenění

„A možná taky to ocenění, já nevím, jestli by si nezasloužili větší ocenění. Nevím třeba co, ale nevím, jestli takový to, že když jim člověk poděkuje nebo pozve na nějaké setkání, tak jestli je to pro ně dostatečný. Nebo třeba když mi tam někdo půl roku doučuje matematiku, tak věřím, že mu to stojí čas a nějaký úsilí nebo nervy... tak nevím, co by jim udělalo radost, něco většího... V podstatě něco jim koupit není ani v mých možnostech... Jako nevím, co bych jako... ale vím, že to není sranda. Víím, že to někteří lidi mají jako brigádu, chodí tam a platí jim za to a oni to dělají zadarmo, tak není to cílem toho dobrovolnictví, ale myslím si, že si to zasloužili. Ale jako nikdy si nikdo nestěžoval jo... ale z mého pohledu si říkám, jestli by si nezasloužili víc... Třeba lístky do kina nebo... Ono taky záleží, když jsou to dobrovolníci, kterým je osmnáct, tak mu dělá radost jiný věc, než člověku, kterému je třeba třicet nebo ještě někdo, kdo je starší. Protože někdo si tím kompenzuje, že nemá děti a někoho prostě baví doučovat... takže tu odměnu bere každý jinak.“ (Respondent č. 1)

„Co bych pro ně ještě chtěla, a to je taky nereálný, já pro ně jako chtěla hromady peněz. Já bych chtěla udělat takový ty hromadný setkání v hospodě a jako poděkování jim zaplatit oběd. Nebo když máme ty adventní setkání, tak oni tam všichni dostanou dáreček, což je hrozně roztomilý, ale ten dáreček mi přijde vždycky dost k ničemu, že kdyby dostali nějaký pořádný dar, tak by to poděkování nabylo jiných rozměrů nebo kdyby ten dar spočíval v tom, že bychom mohli jet společně na nějaký ale fakt dobrou výlet. Tak to si myslím, že i to k tomu dobrovolnictví, i když je to zadarmo, tak že to k tomu patří. Nebo bych hrozně ráda, kdyby to, že je ten člověk dobrovolníkem mělo tak obrovskou váhu, že by třeba při přijímačkách na tu vysokou školu získali třeba přednost nebo hromadu bodů navíc. To bych jim ráda nabídla, ale to jaksi nejde no.“ (Respondent č. 3)

„Kdybych mohla, tak bych je víc oceňovala, nejenom morálně to je taky důležitý, ale pak nějaký ty dárky nebo třeba zaplatit jim třeba kino. Nevím, jestli by o to stáli, ale ti moji jsou v takovém přátelském vztahu, takže si myslím že by se to dalo. Když my máme setkání, tak je

to červen a prosinec a to oni tady už třeba většinou nebyvají a je to taková větší grupa, než že bychom byli tak samostatně.“ (Respondent č. 4)

Metodika pro koordinátory přináší pohled na odměňování dobrovolníků a také říká, že povinností koordinátora je:

„morálně ohodnotit dobrovolníka za dobře vykonanou činnost.

I když je dobrovolnická činnost vykonávána bez nároku na odměnu, koordinátor dbá na to, aby bylo dobrovolníkům za jejich službu poděkováno. Koordinátor pro dobrovolníky připraví benefity, které jsou vhodné a finančně dostupné a projedná celou věc s vedoucím centra.

Tipy na benefity:

- *Univerzální přání dobrovolníkům k Vánocům, Velikonocům, novému roku či narozeninám (bude jej možné používat v písemné i elektronické podobě)*
- *Společná setkávání, večírky*
- *Drobné dárky - např. kalendáře, odznáčky, šátky, tašky, apod.*
- *Osvědčení o výkonu dobrovolnické služby (příloha č. 14) s nabídkou, že může dobrovolník svou činnost uvést do životopisu s kontaktem na nás (pro případné reference).*
- *Využití nabídky aktivit Řádu maltézských rytířů a jejich setkání s dobrovolníky*
- *Oceňování dlouhodobých dobrovolníků (možnost darování MP trička v jiné než červené barvě za 100 odpracovaných dobrovolnických hodin nebo za 2 roky aktivní činnosti)*
- *možnost být nominován na cenu Křesadlo či jiné ocenění dobrovolnické práce“*

Brožura Dobrovolník v Maltézské pomoci se k tomuto tématu vyjadřuje pouze jednou větou, ve které říká, že dobrovolník má právo na to:

„být za dobře vykonanou činnost morálně ohodnocen“

Vlastní reflexe

Dobrovolník má právo být za svou činnost, kterou dělá ve svém volném čase, bez nároku na finanční odměnu, morálně ohodnocen a oceněn. Způsoby ocenění jsou různé, avšak mnohdy to jsou jen drobnosti, které potěší, ale neodmění. Snad každý koordinátor by si pro své dobrovolníky, zvláště ty, které této práci věnují opravdu hodně, pořádné ocenění, něco

velkého na co mohou být hrdi. Problémem jsou však finance, které brzdí koordinátorovu kreativitu v oceňování těch, jež si to opravdu zaslouží.

Kategorie Kapacita

„Asi kapacita. Tím, že v těch rodinách pracujeme my sami a jsem v těch rodinách několikrát za měsíc, někdy i dvakrát za týden, tak nemám kapacitu na to, abych se víc věnovala dobrovolníkům.“ (Respondent č. 4)

„Možná více času, abych se jim mohla věnovat. To mě tak jediné napadá.“ (Respondent č. 5)

„Možná někdy víc toho času... ale to je takový relativní, člověk si ten čas může udělat, ale má nějakou kapacitu v rámci toho úvazku nebo hranice, co je schopnej tomu věnovat.“ (Respondent č. 6)

Ohledně časových možností a kapacit koordinátora mluví Metodika tak, že je koordinátorovou povinností:

„Spolupracovat s dobrovolníkem a udržovat s ním kontakt.“

Koordinátor je v pravidelném osobním, telefonickém nebo mailovém kontaktu s dobrovolníkem (a klientem nebo kontaktním pracovníkem zařízení, kam dobrovolník dochází). Zjišťuje, jak probíhá spolupráce, jaké jsou pokroky, případně zda nastaly při dobrovolné službě nějaké komplikace.“

Brožura Dobrovolník v Maltéžské pomoci se zmiňuje jen větou, ve které upozorňuje, že dobrovolníkovým právem je:

„Kontakt a spolupráci s koordinátorem dobrovolníků.“

Vlastní reflexe

Problém s kapacitou jsem dosud sama nepoznala, jelikož mým hlavním úkolem koordinovat dobrovolníky a naopak sociální práci dělám spíše okrajově. Jako větší problém já osobně shledávám v kapacitách dobrovolníků, protože často nemají moc času a dobrovolnictví se nemohou věnovat tak, jak by bylo dobré, nebo by sami chtěli. Stejně tak je mnohdy obtížné se s nimi kvůli supervizi, intervizi, vyřizování dokumentů a podobně.

Kategorie Odosobnění

„Taky bych chtěla větší odpovídání na výzvy a maily, větší komunikace od nich, větší časové možnosti těch dobrovolníků, to mě tak dost brzdí. Ta facebooková doba všechno změnila, teď už to vůbec není tak osobní, jak to bývalo dřív. Už i tady v kancelářích je nás hodně a dobrovolnický program není sociální služba, je to spíš doplněk té sociální služby. Přijde mi, že se všechno odosobňuje a profesionalizuje a dobrovolníci nemají zájem hledat nové lidi, mají skupiny na facebooku, doba je moc uspěchaná na nároky a lidi nemají chuť setkávat se. Taky se dobrovolníci už ani nepotřebují radit, protože si to zadají do Googlu.“ (Respondent č. 2)

O tomto tématu mluví Brožura Dobrovolník v Maltéžské pomoci:

„Kromě svého koordinátora se můžeš potkávat s ostatními dobrovolníky (i z jiných dobrovolnických programů) a dalšími pracovníky Maltéžské pomoci. Snažíme se vytvořit důvěrné prostředí, které umožňuje získávání nových kontaktů, prohlubování vztahů a výměnu zkušeností a zážitků.“

Otázkou však zůstává, zda je tohle to, po čem dobrovolníci touží a je pro ně lákavé.

Vlastní reflexe

Ve své praxi koordinátora dobrovolníků se často setkávám s tím, že dobrovolníci nemají zájem se mnou dobrovolnictví rozebírat. Možná mají pocit, že to nepotřebují. Nejsou to však všichni. Někteří si se mnou o dobrovolnictví, a třeba i nejen o něm, povídají a mají zájem se mnou budovat jakýsi vztah. V takovém případě se nám pak otevírá prostor, ve kterém společně můžeme docházet k tomu, co by šlo v dobrovolnictví změnit, vylepšit nebo co dobrovolník potřebuje. Bohužel se to však nedaří u všech a koordinátorovi pak zbývá pouze doufat, že tito nesdílní dobrovolníci mají vše, co potřebují a dobrovolnickou činnost bez problémů zvládají.

Závěr

Hlavním cílem výzkumu bylo zjistit, jak vnímají roli koordinátora dobrovolníků pracovníci Maltéžské pomoci, o.p.s. v centru Olomouc. Tento cíl jsem se snažila naplnit pomocí tří dílčích cílů, jež zjišťovaly role koordinátora dobrovolníků, jeho přínos a co by potřebovali koordinátoři k tomu, aby mohli svou práci dělat lépe.

První cíl zjišťující role přinesl pět kategorií, které vydefinovali jak respondenti, tak i analýza dokumentů. První kategorií je Organizátor. O této kategorii mluvili respondenti, a také Metodika pro koordinátory. Podle nich koordinátor organizuje setkání dobrovolníků a klientů, setkávání mezi dobrovolníky, supervize, vzdělávací kurzy a další.

Respondenti, Metodiky pro koordinátory a Brožura Dobrovolník v Maltéžské pomoci stanovili kategorii Administrátor. V této roli je úkolem koordinátora dobrovolníků zajistit dobrovolníkovi veškerou nutnou dokumentaci, tedy smlouvu, pojištění, dokumentovat supervize a kurzy a mnoho dalšího.

Podle respondentů, Metodiky pro koordinátory a Brožury pro dobrovolníky je další koordinátorovou rolí Doprovázející. Každý z respondentů nazval tuto roli jiným způsobem, například starší kamarád nebo matka, avšak všichni se shodli, že dobrovolníci občas potřebují někoho, kdo je bude doprovázet a poradí jim nebo je podpoří v situacích, kdy to potřebují.

Informátor je další rolí, kterou respondenti a dokumenty vydefinovali. Koordinátor dobrovolníků je ten, kdo podává informace o tom, jak to v dobrovolnictví chodí, co dobrovolníka čeká a také informace o klientovi či klientské rodině.

Jedna respondentka nazvala koordinátora jako záchranáře a k ní se přidávají také dokumenty, které popisují, že koordinátor je ten, který pomáhá ve více i méně krizových situacích a to jak dobrovolníkovi, tak klientovi. Tabulka č. 2 ukazuje, jednotlivé kategorie, a zda o nich respondenti nebo některý z dokumentů mluvili. Jak je přehledně vidět, pouze o roli Propagátora respondenti nemluvili.

| Název kategorie | Respondenti | Metodika pro koordinátory | Brožura Dobrovolník v Maltéžské pomoci |
|-----------------|-------------|---------------------------|--|
| Organizátor | ✓ | ✓ | ✓ |
| Administrátor | ✓ | ✓ | ✓ |
| Doprovázející | ✓ | ✓ | ✓ |
| Informátor | ✓ | ✓ | ✓ |
| Záchranář | ✓ | ✓ | ✓ |
| Propagátor | ✗ | ✓ | ✗ |

Tabulka č. 2: Kategorie prvního cíle

Jako důležité mi přijde porovnání uvedených rolí s Národní soustavou povolání. Ta uvádí charakteristiku, pracovní činnosti a kvalifikační a jiné požadavky, které koordinátoři musejí splňovat. Nyní zde uvedu pracovní činnosti a porovnáám je s rolmi, které vyplynuly ze sběru a analýzy dat (Koordinátor dobrovolníků, 2017):

- „Komunikace se zástupci služeb či úseků v organizaci pro zjišťování potřeb činnosti dobrovolníků.
- Spolupráce na tvorbě plánů činnosti organizace.
- Zajišťování vztahů s veřejností.
- Tvorba informačních materiálů.
- Nábor a výběr dobrovolníků, včetně vstupních pohovorů.
- Uvádění dobrovolníků do jejich činnosti, včetně seznámení s kontaktní osobou určenou pro jejich činnost.
- Organizace a vedení školení dobrovolníků.
- Organizace dalších akcí pro dobrovolníky.
- Organizace skupinové či individuální supervize dobrovolníků.
- Motivace a oceňování dobrovolníků.
- Řízení rizik, bezpečnosti a hygieny při činnosti dobrovolníků v organizaci.
- Administrativa dobrovolnického programu.
- Spolupráce při získávání finančních zdrojů pro dobrovolnictví.

- *Komplexní zajišťování koordinace dobrovolníků, organizování a odborné zajišťování koordinace.*
- *Vyhodnocování dobrovolnické činnosti.*“

Jak je vidět, Národní soustava povolání uvádí několik činností, jež souvisí s administrativou, organizováním dobrovolnického programu, řízení rizik nebo jakési uniformní péče o dobrovolníky. Ovšem mezi těmito činnostmi ani jednou nezaznává informování veřejnosti o dobrovolnictví a propagace dobrovolnického programu. Stejně tak z nich nezaznává doprovázení dobrovolníků, lidský či přátelský přístup nebo náznak, že by koordinátor mohl zastávat roli pečující matky.

Druhý dílčí cíl bylo zjistit, zda koordinátoři dobrovolníků vidí ve své existenci nějaký přínos. Získaná data přinesla zjištění, že existují tři kategorie, podle toho, komu je jejich existence přínosná. První kategorií je přínos pro klienta, který by bez dobrovolníka neměl tolik příležitostí ke kvalitnímu životu a bez koordinátora dobrovolníků by se k němu jeho dobrovolník ani nedostal. To vysvětluje i Brožura Dobrovolník v Maltézské pomoci. Druhou kategorií je přínos pro dobrovolníka, který vidí jak respondenti, tak i oba dokumenty. Dobrovolníci by bez existence koordinátora buď neměli příležitost vykonávat dobrovolnickou činnost, nebo by mnozí z nich řešili problémy, se kterými by si nevěděli rady. Koordinátor je tam právě pro to, aby na to dobrovolník nebyl sám a mohl se na něj kdykoli obrátit a získávat od něj potřebné informace a rady. Poslední kategorií je přínos pro sociálního pracovníka a tím pádem pro celou organizaci Maltézská pomoc, o.p.s. K této kategorii se vyjadřují jak respondenti, tak dokumenty. Tabulka č. 3 ukazuje, kde se dají informace ohledně jednotlivých kategorií získat.

| Název kategorie | Respondenti | Metodika pro koordinátory | Brožura Dobrovolník v Maltézské pomoci |
|-------------------------------------|-------------|---------------------------|--|
| Přínos pro klienta | ✓ | ✗ | ✓ |
| Přínos pro dobrovolníka | ✓ | ✓ | ✓ |
| Přínos pro Maltézskou pomoc, o.p.s. | ✓ | ✓ | ✓ |

Tabulka č. 3: Kategorie druhého cíle

Třetí cíl zjišťoval, co by koordinátoři potřebovali k tomu, aby svou práci mohli vykonávat lépe. Respondenti definovali pět kategorií, které vytvářejí v jejich práci překážky. První překážkou je nedostatečná propagace dobrovolnictví. Mezi veřejností je nízká informovanost o dobrovolnické činnosti, což koordinátorům ztěžuje práci. Ovšem, jak už bylo výše řečeno, koordinátoři nezahrnují propagování mezi jejich hlavní úkoly. Dále koordinátorům brání v jejich práci, když zájemci o dobrovolnictví přichází s jasnou zakázkou klienta, ke kterému chtějí docházet, ovšem koordinátor mu tuto zakázku většinou nemůže splnit. O této kategorii se nezmiňuje Metodika pro koordinátory ani Brožura Dobrovolník v Maltézské pomoci. Respondenti mluvili o tom, že by pro své dobrovolníky chtěli větší možnosti ocenění. K tomu se lehce vyjadřují oba dokumenty, v Metodice pro koordinátory jsou uvedeny přímo i možnosti a způsoby ocenění, avšak většinu z nich respondenti vidí jako nedostatečné. Některé respondenty tíží jejich kapacita, kvůli které se nemohou více věnovat svým dobrovolníkům, což je podle dokumentů jejich povinností. Zároveň někteří mají pocit jakéhosi odosobnění, to znamená, že dobrovolníci nemají zájem setkávat se a omítají i možnou podporu ze strany koordinátora dobrovolníků. Nepřímo o tom mluví Brožura Dobrovolník v Maltézské pomoci, která nabízí možnost setkávání se, avšak respondenti mají pocit, že ze strany dobrovolníků o to není zájem. Následující tabulka č. 4 ukazuje, zda se ke kategoriím, které vydefinovali respondenti, nějak vyjadřují dokumenty.

| Název kategorie | Respondenti | Metodika pro koordinátory | Brožura Dobrovolník v Maltézské pomoci |
|-----------------|-------------|---------------------------|--|
| Propagace | ✓ | ✓ | ✗ |
| Jasná zakázka | ✓ | ✗ | ✗ |
| Ocenění | ✓ | ✓ | ✓ |
| Kapacita | ✓ | ✓ | ✓ |
| Odosobnění | ✓ | ✗ | ✓ |

Tabulka č. 4: Kategorie třetího cíle

Z výše uvedených výsledků mohou vyplývat některé závěry a možnosti rozvoje či zlepšení práce koordinátorů dobrovolníků v Maltézské pomoci, o.p.s. Může jít o další zamýšlení se nad rolí koordinátorů. Získaná data vypovídají o tom, že všichni respondenti

mají pocit, že jsou doprovázející pro dobrovolníky nebo také jejich kamarádi, matky, podporovatelé. Metodika pro koordinátory o tom sice také mluví, ale opravdu v malém měřítku. Možná se právě zde nabízí prostor více tuto roli organizací uchopit, pomáhat koordinátorům, aby roli zvládali správně, prostřednictvím dalšího vzdělávání a v neposlední řadě počítat s touto rolí již při zaučování nových koordinátorů.

Pro organizaci mohou být přínosná nebo minimálně zajímavá data týkající se propagace dobrovolnictví. Je třeba zamyslet se, jak překážku „nedostatečná informovanost a propagace dobrovolnictví“ odstranit a zda by při propagování dobrovolnické služby neměli hrát roli i koordinátoři dobrovolníků, kteří jsou v této tematicke nejznalejší.

Další překážku na odstranění představuje kategorie Kapacita. Koordinátoři by měli mít dostatek času a síly věnovat se dobrovolníkům tak, jak potřebují. Jsou sice především sociálními pracovníky, ale koordinátory také a dobrovolníci si zaslouží získat něco více, už jen z toho důvodu, že svou práci vykonávají zdarma a ve svém volném času.

Pro organizaci je také zajímavý podnět kategorie Ocenění. K odstranění této překážky může vést otázka směřující na dobrovolníky, zda si připadají dostatečně oceňováni, co by považovali za adekvátní a lákavé ocenění a následně zjišťovat, zda možné způsoby ocenění jsou reálné a pro organizaci dostupné. Možná zjištění povede k tomu, že dobrovolníci mají pocit, že jsou dostatečně oceňováni, možná o ocenění nestojí nebo by mohli přijít s návrhem, který by je potěšil a zároveň by byl pro Maltézskou pomoc, o.p.s. dostupný. K tomu se pojí kategorie odosobnění. Pro některé dobrovolníky může být oceněním společně strávený příjemný čas, pro jiné to vůbec není lákavé. Pracovníci organizace mohou společně stanovit, zda je osobní a blízký vztah s dobrovolníky důležitý v jejich poslání a také zjistit, zda o to je zájem a případně následně pracovat na budování vztahů a přiblížení se k dobrovolníkům takovým způsobem, jaký pro ně bude příjemný.

Co se týče kategorie Jasná zakázka, je nutné zjistit, z čeho pramení přesná představa zájemců o dobrovolnictví o činnosti nebo klientech, za kterými by mohli docházet. Poté se zamyslet, zda jejich jasná představa pramení z něčeho, co lze změnit, například z prezentace zkreslujících informací a následně pracovat na odbourání těchto překážek.

Doporučovala bych organizaci dále zjišťovat, jaké překážky se zaměstnancům dostávají do cesty a případně pracovat na jejich odbourání. Také by bylo vhodné zamyslet se

nad tím, zda data, která chybí v dokumentech je potřeba doplnit či upřesnit nebo by byla v dokumentech zbytečná.

Ač má výzkum jisté nedostatky, přinesl zajímavá data a podněty, na nichž lze stavět. Výzkum nabízí širokou škálu možností, jak na něj navázat a zjišťovat další skutečnosti. Nejvíce se nabízí realizace výzkumu, jehož respondenty by byli dobrovolníci Maltéžské pomoci, o.p.s. a tak by zjišťoval druhý pohled na věc. Například v jakých rolích koordinátora potřebují, tedy co od něj nejvíce potřebují, zda je nutné, aby měli koordinátora dobrovolníků nebo je jeho existence zbytečná a také co by potřebovali k tomu, aby dobrovolnickou činnost mohli dělat lépe a v čem by jim mohl jejich koordinátor pomoci.

Další výzkum mezi dobrovolníky by mohl jít více do detailu a oproti výše navrhovanému výzkumu se zaměřovat na oblast oceňování nebo oblast propagace. Výzkum s tématem propagace by mohl být uskutečněn i s lidmi, kteří nedělají dobrovolnickou činnost s tím, že by zjišťoval, co by respondenty motivovalo k tomu, aby dobrovolnickou činnost dělali, zda mají přehled o tom, co dobrovolnická činnost je, jak jsou o ní informováni a jaké mají případné předsudky.

Zajímavé výsledky by mohl přinést výzkum zabývající se rolí doprovázejícího či pečujícího koordinátora. Výzkum by mohl zjišťovat, zda dobrovolníci o takovou roli u svého koordinátora stojí nebo zda mají koordinátoři dobrovolníků z jiných neziskových organizací podobnou zkušenost s touto rolí stejně jako respondenti z toho výzkumu.

Celá práce přinesla zajímavé podněty, které mohou pomoci organizaci Maltéžská pomoc, o.p.s. v lepší práci s dobrovolníky a také dalším organizacím, ať už novým, teprve vznikajícím, nebo zaběhnutým, protože i oni mohou využít výsledky ku prospěchu své práce s dobrovolnými pracovníky.

Zdroje

AMSTRONG, Michael, TAYLOR, Stephen. (2015). *Řízení lidských zdrojů. Moderní pojetí a postupy*. Grada Publishing, a.s. ISBN 978-80-247-9883-7.

ANHEIER, Helmut K., TOEPLER, Stefan. (2010). *International Encyclopedia of Civil Society*. New York: Springer. ISBN 978-0-387-93994-0.

BOROVSKÁ, M. (2017). *Charakteristika dobrovolnictví*. [on-line] Dostupné z: <http://www.icm.cz/dobrovolnictvi-charakteristika>

BŘÍZOVÁ, Bohdana. (nedatováno). *Dobrovolnictví*. [on-line] Dostupné z: http://www.zsf.jcu.cz/cs/katedra/katedra-pravnich-oboru-rizeni-a-ekonomiky/import/czv/studijni_materialy-dokumenty/dobrovolnictvi

CARTLTON, Lauren. (2012). *Handbook on Best Practices in Volunteer Management*. Quetzaltenango, Guatemala: EntreMundos. [on-line] Dostupné z: <http://www.entremundos.org/databases/Volunteer%20Programme%20Docs/EntreMundos%20Handbook%20on%20Best%20Practices%20in%20Volunteer%20Management.pdf>

DISMAN, Miroslav. (2002). *Jak se vyrábí sociologická znalost. Příručka pro uživatele*. Praha: Karolinum. ISBN 80-246-0139-7.

ČERNOCHOVÁ, Barbora. (2017). *Míra profesionalizace managementu dobrovolníků v sociálních službách na území města Olomouce*. Olomouc (diplomová práce). Univerzita Palackého v Olomouci, Cyrilometodějská teologická fakulta, Katedra křesťanské sociální práce.

FRIČ, Pavol. (2011). Současné trendy dobrovolnictví a sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca*. Ročník 2011, č. 4. s. 8.

FRIČ, Pavol a kol. (2001). *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice. Výsledky výzkumu NROS a AGNES*. Praha: NROS, AGNES. ISBN 80-902633-7-2.

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

FRIČ, Pavol, VÁVRA, Martin. (2012). *Tři tváře komunitního dobrovolnictví: neformální pomoc, organizovaná práce a virtuální aktivismus*. Praha: AGNES, HESTIA. ISBN 987-80-903696-9-6.

HENDL, Jan. (2008). *Kvalitativní výzkum. Základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál, s.r.o. ISBN 978-80-7367-485-4.

HESTIA, o.s. (Nedatováno). *Osvědčení o profesní kvalifikaci koordinátora dobrovolníků*. [on-line] Dostupné z: <http://www.hest.cz/cs-CZ/pro-organizace/zkouska-profesni-kvalifikace-koordinatora-dobrovolniku>

HESTIA, o.s. (Nedatováno). *Metodika dobrovolnictví v sociálních službách*. [on-line] Dostupné z: <http://www.hest.cz/cdn/public/001597.pdf>

HUTTON, Stan, PHILLIPS, Frances. (2006). *Nonprofit Kit for Dummies*. Wiley Publishing, Inc. ISBN 978-0-7645-9909-7.

I CAN DO IT. (2012). Roles and responsibilities of a volunteer coordinator. [on-line] Dostupné z: <http://www.volunteer.vic.gov.au/manage-your-volunteers/roles-and-responsibilities-of-a-volunteer-coordinator>

IDEALIST VOLUNTEER RESOURCES. (Nedatováno). *What Is Volunteering?* [on-line] Dostupné z: <http://www.idealistvolunteering.org/what-is-volunteering/>

ILO. (2011). *Manual of the measurement of volunteer work*. Switzerland. ISBN 987-92-2-125071-5

ILO. (Nedatováno). *Volunteer work*. [on-line] Dostupné z: http://www.ilo.org/global/statistics-and-databases/statistics-overview-and-topics/WCMS_470308/lang--en/index.htm

JANDOUREK, Jan. (2001). *Sociologický slovník*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-269-0.

KLEPAČ, František. (2006). *Metodika programu rozvoj dobrovolnictví*. Dostupné z: http://www.dcul.cz/pdf/METODIKA_programu_ROZVOJ_DOBROVOLNICTVI_UK.pdf

MALTÉZSKÁ POMOC, o.p.s. (2017). *Dobrovolník v Maltéžské pomoci*. Olomouc

MALTÉZSKÁ POMOC, o.p.s. (2017). *Metodika pro koordinátory dobrovolníků*. Olomouc

MALTÉZSKÁ POMOC, o.p.s. (Nedatováno). *O nás*. [on-line] Dostupné z: <http://www.maltezskapomoc.cz/co-delame#siteNav>

MALTÉZSKÁ POMOC, o.p.s. (Nedatováno). *Udělej první krok k pomoci druhým*. Leták Maltézské pomoci, o.p.s. [on-line] Dostupné z: <http://www.maltezskapomoc.cz/admin/files/ModuleCentrumText/132/nabidka-dobrovolnickych-aktivit-letak.pdf>

MALTÉZSKÁ POMOC, o.p.s. (2016). *Výroční zpráva 2016*. [on-line] Dostupné z: <http://www.maltezskapomoc.cz/admin/files/ModuleText/20/vyrocnizprava-2016.pdf>

MATOUŠEK, Oldřich. (2013) *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, Oldřich. (2008). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-368-0.

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. (2016). *Akreditace*. [on-line] Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/dobrovolnicka-sluzba-akreditace.aspx?q=Y2hudW09MQ%3d%3d>

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. (2016). *Výhody akreditovaných organizací*. [on-line] Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/dobrovolnicka-sluzba-akreditace.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d>

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. (2017). *Koordinátor dobrovolníků*. [on-line] Dostupné z: http://katalog.nsp.cz/pracovniPodminky.aspx?id_jp=102767

MIOVSKÝ, Michal. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-1362-4.

NÁRODNÍ SOUSTAVA POVOLÁNÍ. (2017). *Koordinátor dobrovolníků*. [on-line] Dostupné z: http://katalog.nsp.cz/karta_p.aspx?id_jp=102767&kod_sm1=11

NCVO Knowhow Nonprofit. (2014). *The Volunteer coordinator*. [on-line] Dostupné z: https://knowhownonprofit.org/people/volunteers/keeping/copy_of_volman

NOVOTNÝ, Michal, STARÁ, Ivana. (2002). *Dobrovolníci v nemocnicích. Metodický manuál pro zdravotnická a sociální zařízení*. Praha: HESTIA. ISBN 80-238-8697-5.

- OCHMAN, Malgorzata, JORDAN, Pawel. (1997). *Dobrovolníci: cenný zdroj*. USA: The Johns Hopkins University Institut for Policy Studies. ISBN 1-886333-29-7.
- PETROVÁ KAFKOVÁ, Marcela. (2013). *Šedivějící hodnoty? Aktivita jako dominantní způsob stárnutí*. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií. ISBN 978-80-210-6310-5.
- PETRUSEK, Miloslav, VODÁKOVÁ, Alena, MAŘÍKOVÁ, Hana. (1996). *Velký sociologický slovník. II P-Ž*. Praha: Karolinum. ISBN 80-7184-311-3.
- PROSPECTS. (Nedatováno). *Job profile Volunteer coordinator*. [on-line] Dostupné z: <https://www.prospects.ac.uk/job-profiles/volunteer-coordinator>
- SLOWÍK, Josef. (2011). Dobrovolnictví jako nepostradatelný nástroj podpory sociální inkluze. *Sociální práce/Sociálna práca*. Ročník 2011, č. 4. s. 43 – 48.
- STRAUSS, Anselm, CORBINOVÁ, Juliet. (1999). *Základy kvalitativního výzkumu: Postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno, Boskovice: Albert. ISBN 80-85834-60-X.
- ŠIMKOVÁ, Svatava. (2011). *Dobrovolníci mění svět*. Praha: Národní institut dětí a mládeže MŠMT. ISBN 978-80-87449-15-8.
- ŠORMOVÁ, Lucie, KLÉGROVÁ, Alžběta. (2006). *Dobrovolnictví*. Vzdělávací institut ochrany dětí. ISBN 80-86991-68-7.
- ŠULOVÁ, Michaela. (2015). *Dobrovolníctvo jako spôsob sebarealizácie mladého človeka*. Ružomberok: VERBUM. ISBN 978-80-561-0308-1.
- TOŠNER, Jiří. (2014). *Studie o dobrovolnictví*. HESTIA. [on-line] Dostupné z: https://www.vlada.cz/assets/ppov/rnno/dokumenty/studie_tosner_pro_web.pdf
- TOŠNER, Jiří, SOZANSKÁ, Olga. (2006). *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-178-6.
- TUTR, Vojtěch, NOVOTNÝ, Michal. (2007). *Metodika dobrovolnictví v sociálních službách pracujících s klienty ohroženými okluzí*. Praha: HESTIA
- UNV. (2016). *The power of volunteerism*. [on-line] Dostupné z: <https://www.unv.org/volunteerism/power-volunteerism>

VZDĚLÁVACÍ INSTITUT STŘEDOČESKÉHO KRAJE. (2013). *Metodika zavádění managementu dobrovolnictví v pobytových službách pro seniory*. [on-line] Dostupné z: http://www.visk.cz/sites/default/files/metodika_seniori_final_prvni_cast.pdf

WHITE, Mary. (2017). *Qualities of a volunteer coordinator*. [on-line] Dostupné z: <https://careertrend.com/qualities-volunteer-coordinator-1617.html>

Zákon 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě. Dostupné 3. 4. 2017 z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-198>.

ZÁŠKODNÁ, Helena, MOJŽÍŠOVÁ, Adéle. (2011). Psychologické aspekty dobrovolnictví v kontextu sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca*. Ročník 2011, č. 4. s. 62 – 68.