

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Ústav pedagogiky a sociálních studií



Bakalářská práce

Hana Češková

Strategie komunikace mezi dobrovolníkem
a dobrovolnickým centrem

Olomouc 2013

vedoucí práce: PaedDr. Alena Jůvová, Ph. D

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma Strategie komunikace mezi dobrovolníkem a dobrovolnickou organizací vypracovala samostatně pod odborným dohledem vedoucí bakalářské práce a použila jen uvedených pramenů a literatury.

V Olomouci 15. 4. 2013

.....

Poděkování

Děkuji PaedDr. Aleně Jůvové, Ph.D. za odborné vedení bakalářské práce, poskytování rad a cenných připomínek. Dále děkuji všem pracovníkům a dobrovolníkům dobrovolnického centra ADRA, kteří mi poskytli cenné informace formou rozhovorů.

V Olomouci 15. 4. 2013

Obsah

ÚVOD	5
1 DOBROVOLNICTVÍ JAKO FENOMÉN	6
1.1 CO ZNAMENÁ POJEM DOBROVOLNICTVÍ?	6
1.2 DRUHY DOBROVOLNICTVÍ.....	7
2 EVROPSKÝ ROK DOBROVOLNICTVÍ	10
2.1 CÍLE EVROPSKÉHO ROKU DOBROVOLNICTVÍ	10
2.2 EVROPSKÝ ROK AKTIVNÍHO STÁRNUTÍ A MEZIGENERAČNÍ SOLIDARITY	11
2.3 KONKRÉTNÍ CÍLE EVROPSKÉHO ROKU AKTIVNÍHO STÁRNUTÍ	11
3 DOBROVOLNICTVÍ A JEHO CÍLE	13
3.1 KONKRÉTNÍ CÍLE OBČANSKÉHO SDRUŽENÍ ADRA.....	13
4 KDO JE TO DOBROVOLNÍK?	15
4.1 OSOBNOST DOBROVOLNÍKA	15
4.2 MOTIVACE DOBROVOLNÍKA	17
5 ADRA	19
5.1 CHARAKTERISTIKA DOBROVOLNICKÉ ORGANIZACE ADRA.....	19
5.2 CHARAKTERISTIKA DOBROVOLNICKÝCH CENTER	20
5.3 DOBROVOLNICKÁ CENTRA ORGANIZACE ADRA	20
DOBROVOLNICKÁ CENTRA ADRA PŮSOBÍCÍ NA ÚZEMÍ ČR:	21
5.4 PRÁCE S DOBROVOLNÍKY	22
5.5 PŘIJÍMÁNÍ DOBROVOLNÍKŮ A ŠKOLENÍ	22
5.6 SUPERVIZE	24
5.7 ZPĚTNÁ VAZBA A HODNOCENÍ DOBROVOLNÍKŮ	25
5.8 OCENĚNÍ DOBROVOLNÍKŮ	26
6 KOMUNIKACE JAKO SOUČÁST DOBROVOLNICTVÍ	27
6.1 FUNKCE KOMUNIKACE	28
6.2 KOMUNIKACE MEZI DOBROVOLNÍKEM A ORGANIZACÍ.....	28
7 EMPIRICKÁ ČÁST	31
7.1 VÝZKUMNÁ METODA	31
7.2 CÍLE VÝZKUMU	31
7.3 DATA A ÚDAJE	31
7.4 KONKRÉTNÍ CÍLE VÝZKUMU	32
7.5 POPIS METODY A POSTUP PŘI ZÍSKÁVÁNÍ DAT	33
7.6 ZVOLENÉ KATEGORIE.....	34
7.7 ANALÝZA ROZHOVORU A SROVNÁNÍ.....	50
7.8 DISKUSE.....	54
ZÁVĚR	56
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	57
SEZNAM PŘÍLOH.....	60

Úvod

Dobrovolnictví je velice široké téma a v dnešní době je také čím dál více propagováno. Každý člověk se potřebuje nějak realizovat a vzhledem k tomu, kolik nezaměstnaných je a jak tato nezaměstnanost v naší republice stoupá, přibývá také více lidí, kteří mají problémy. Na druhé straně se zde objevuje skupina dobrovolníků, kteří mají volný čas a potřebu realizace. Pokud je tento člověk ještě i altruisticky zaměřený, většinou se časem dostane k dobrovolnictví. Potřeba dobrovolnictví se stále zvyšuje a tím pádem se také stále více propaguje. Jsou však všichni lidé vhodní k dobrovolnictví? Rok 2011 byl vyhlášen jako Evropský rok dobrovolnictví, rozhodla jsem se proto svou bakalářskou práci směřovat právě k tomuto tématu. Sama pracuji jako dobrovolník a v létě 2012 jsem měla také možnost vedení mladého kolektivu lidí, kteří přijeli ze všech končin republiky a ve svém volném čase a zdarma pomáhali ostatním. Díky této zkušenosti se ve mně vynořilo mnoho otázek ohledně toho, proč to tito lidé vlastně dělají? Co je motivuje a zda jsem je já, jakožto vedoucí, dokázala dostatečně ocenit a zda vůbec toto ocenění potřebují a očekávají?

V mé bakalářské práci se chci proto zvláště zaměřit na komunikaci, protože kromě jiných aspektů, je komunikace jedna z nejdůležitějších věcí v dobrovolnictví. Zejména ta mezi dobrovolníkem a jeho zprostředkovatelem, což by mělo být dobrovolnické centrum. Jakou strategii nebo motivaci dobrovolnické centrum využívá jako prostředku k motivaci, či ohodnocení bezplatné práce dobrovolníka? Proč vůbec dobrovolníci jdou bezplatně pracovat mezi potřebné a jak dokážou spolupracovat s dobrovolnickým centrem?

1 Dobrovolnictví jako fenomén

Anheier a Salamon definují že, „*dobrovolnictví není jen pouhé dávání času*“, to znamená, že celá společnost očekává, od svých občanů angažovanost a participaci, tedy zapojení se do společensky prospěšné a naplňující činnosti. Součástí toho je i to, jakým způsobem alokují zodpovědnost a do jaké míry a jakým způsobem jsou tyto společnosti organizovány (sec. cit. Anheier, Salamon in Frič, Pospíšilová, 2010, s. 43).

A právě zde se odráží fenomén dobrovolnictví. Naplňuje se skrze interakci lidí, která je určitým charakteristickým způsobem sociálně regulována, ale také reflektována a stimulována. Zajímavé je, že v odborné literatuře se o dobrovolnictví mluví jako o kolektivním a institucionalizovaném jevu, který je však definován jako individuální chování. Na jedné straně tedy stojí dobrovolnictví jako kolektivní, společenský fenomén, jenž zahrnuje jak dobrovolnické aktivity, tak také i jejich organizační, institucionální a kulturní rámec. A na straně druhé odlišujeme individuální aktivitu a daného jedince (dobrovolníka).

Výše zmíněné poukazuje na to, že dobrovolnictví je úzce spojeno se sociální strukturou, morálkou a kulturou dané společnosti, jež spoluutvářejí fenomén dobrovolnictví. Tyto aspekty dodávají dobrovolnictví taktéž jistou dávku specifičnosti a společenského významu v dané době (sec. cit. Cnaan, Amrofel in Frič, Pospíšilová, 2010, s. 341).

Pokud se ptáme po smyslu dobrovolnictví jakožto fenoménu dnešní doby, Orlický týdeník tento pojem shrnul jednoduše do několika málo vět. Jakožto nový fenomén, který ovšem přímo nepřispívá k hrubému domácímu produktu, smysl má. A to, protože jednak obohacuje všechny zúčastněné strany a přináší nové zkušenosti, které se dají uplatnit také dále v běžném životě. Dále je to různorodá práce, setkávání nových lidí, ale asi nejdůležitějším aspektem je zastavit se a nesobecky udělat něco pro druhého člověka než jen myslet sám na sebe (<http://www.orlickytydenik.cz/proc-v-dnesni-uspechane-dobe-dobrovolnictvi/>).

1.1 Co znamená pojem dobrovolnictví?

Pojem dobrovolnictví je velmi těžko definovatelný a v odborných publikacích neexistuje téměř jediná shoda na určité definici, která by byla celosvětově uznávaná a použitelná. Podle Dekkera a Halmana (2003) však nalezneme minimálně základní společné prvky, které se odrážejí v dobrovolnické činnosti. Zejména je to práce ve

prospěch druhých bez nároku na finanční odměnu a nepovinnost (sec. cit. Dekker, Halman in Frič, Pospíšilová, 2010, s. 9).

Můžeme se tedy shodnout na tom, že dobrovolnictví je činnost, která člověka provází od nepaměti. Nemusí se vztahovat pouze na dobrovolnou práci pro určitou organizaci. Každý z nás se stává za určitých okolností a v určité situaci dobrovolníkem. Může jít o pomoc sousedovi nebo kamarádovi. Forma této pomoci je založena na spontánnosti, samozřejmosti, neočekávání odměny ani vděku (Tošner, Sozanská, 2002, s. 35).

Na základě výše vyjmenovaných základních znaků dobrovolné činnosti, jsem si tedy vyvodila, že jednoduchá definice může znít asi takto. Dobrovolnictví je činnost zvolená na základě svobodného rozhodnutí, kterou jedinec vykonává bez očekávání jakékoli finanční odměny a dělá ji ve prospěch druhých.

1.2 Druhy dobrovolnictví

Dobrovolná činnost vyvěrá z potřeb a motivace dobrovolníků. Nemůže být vnucena ani vynucena. Jak již z názvu vyplývá, jde jen o dobrou vůli jedince, o jeho svobodné rozhodnutí někomu pomoci. A jelikož si ji jedinec sám a dobrovolně vybral, jde už jen ruku v ruce s tím, že respektuje potřeby klientů a charakter služeb. Každý jedinec si taktéž sám vybírá druh a typ dobrovolné činnosti, která mu nejvíce vyhovuje a díky které je schopen nejvíce pomoci i ostatním (Tošner, Sozanská, 2002, s. 38).

- **Z hlediska cesty, kterou se dobrovolnictví ubírá**

- a) Dobrovolnictvím, které vzniklo „zdola nahoru“ rozumíme neformální skupinu, která se nejprve pustila do společné činnosti a postupně se dostává až k registrované neziskové organizaci. Zde je velmi pozitivním faktorem nadšení jednotlivých členů organizace. Problém však nastává ve chvíli, kdy organizace dosáhne určité úrovně a dále je potřeba profesionální řízení.
- b) Dobrovolnictví, které působí „zvenčí dovnitř“ je už skupina profesionálů a strukturované organizace, ve kterých pracují odborníci a s dobrovolníky pouze spolupracují nebo při spolupráci se rozhodují, jak nejlépe jejich činnost využít a nejlépe organizovat.

Zde se můžeme setkat s dvěma druhy organizací. Jedni mají z dobrovolníků obavy, jelikož jim mohou brát jejich práci. Stávající zaměstnanci je vnímají jako cizorodý prvek, či mají pocit, že jim přibudou starosti kvůli nespolehlivosti dobrovolníků. Na straně druhé stojí organizace, které jsou schopné přijmout dobrovolníky jako nedílnou součást jejich činnosti a dále pak z činnosti dobrovolníků jen těží (Tošner, Sozanská, 2002, s.38).

Chtěla bych zde podotknout, že je velice důležité, jakým způsobem organizace přijme dobrovolníky a jak připraví své stávající zaměstnance na jedince, kteří s nimi budou spolupracovat. Právě zde hraje klíčovou roli komunikace a strategie přijímání a školení dobrovolníků tak, aby nedocházelo ke střetům, ale ke vzájemné spolupráci.

- **Z hlediska role, kterou dobrovolnictví hraje v organizaci**

- a) Dobrovolnictví, na kterém je závislý celý chod organizace, je prvním typem. Role, ve které se dobrovolníci nacházejí je velmi důležitá a podstatná. Dobrovolníci se zde podílejí na naplňování hlavních cílů, bez jejich přítomnosti by nebylo možné realizovat akce, které organizace pořádá.
- b) Dalším typem jsou dobrovolníci, kteří vykonávají činnost spolu s profesionálními zaměstnanci. Dobrovolná činnost zde však není základem provozu činnosti. Díky dobrovolníkům se však rapidně snižují finanční náklady organizace.
- c) Dobrovolnická činnost není pro chod organizace nepostradatelná. V této organizaci dobrovolníci pouze zkvalitňují služby organizace. Její chod by bez nich však nebyl velkým způsobem ovlivněn.

- **Z hlediska časového vymezení**

- a) Zapojení dobrovolníků při jednorázových akcích, které se konají pouze několikrát do roka. Díky těmto akcím se často zapojují i další jedinci do dobrovolnické činnosti.
- b) Následuje dlouhodobá dobrovolná pomoc, která je organizována v pravidelných intervalech. Délka činnosti je přiměřena potřebě dobrovolníka tak, aby závazek pro něj byl splnitelný a zároveň byl užitečný pro organizaci svou pravidelností.

- c) Dobrovolná služba, je typ činnosti, kterou chápeme jako závazek na několik měsíců, či let vycestovat a pomáhat mimo svou vlastní zemi. Tento druh dobrovolnictví je finančně nejnákladnější pro organizaci, která dobrovolníka zajišťuje (Tošner, Sozanská, 2002, s. 38-40).

U dobrovolné služby musí organizace zajistit určité finanční náklady. Nejen u tohoto typu činnosti je však třeba finančních prostředků. Organizace si tedy musí předem spočítat, zda se jí vyplatí investice do dobrovolníků. Právě v tomto okamžiku může mnohdy docházet k nepochopení dobrovolníka a nevědomosti o tom, kolik organizaci stojí a jaké výlohy jsou na něj používány. Za dobrovolníka se musí například zaplatit pojištění, školení a tak podobně. Je tedy na místě, aby i tyto výlohy byl dobrovolník schopen chápat jako jistou investici do něj samého (Tošner, Sozanská, 2002, s. 40).

2 Evropský rok dobrovolnictví

Evropský rok dobrovolnictví nebyl pouze rokem dobrovolníků a pro dobrovolníky, jak by mohlo z názvu někomu vyznít. Tento rok dobrovolníků byl označen rokem oslav dobrovolníků, ale také výzvou pro širokou veřejnost, kteří se ještě do dobrovolnictví nezapojili. Ač se to mnohdy nezdá, dobrovolnictví mění životy druhých. Bez dobrovolníků a bez dobrovolnictví by svět nebyl takový, jaký je a mnoho lidí by nenašlo to, co nyní má (<http://europa.eu/volunteering/cs/press-media>).

Evropský rok dobrovolnictví byl vyhlášen radou ministrů EU ve všech členských zemích v roce 2011. Koordinátorem evropského roku dobrovolnictví (dále jen „ERD“) je náměstek ministra pro sport a mládež, pan Jan Kocourek. Gestorem je Ministerstvo školství mládeže a tělovýchovy. ERD mělo několik cílů. Hlavním cílem tohoto roku byla podpora dobrovolných činností napříč místní, oblastní, regionální i státní úrovní, dále se snažil také o podporu občanského sektoru (<http://www.msmt.cz/mladez/evropsky-rok-dobrovolnictvi-2011-erd>).

2.1 Cíle evropského roku dobrovolnictví

Další konkrétní cíle byly v ustanovení pro ERD. Podle těchto cílů se dále odvíjí všechny aktivity.

- 1) Usilovat o to, aby v EU bylo vytvořeno prostředí příznivé pro dobrovolnickou činnost, a taktéž řešit problémy a překážky, které brání dobrovolným činnostem.
- 2) Umožnit těm, kteří organizují dobrovolné činnosti, aby se stále zlepšovala kvalita dobrovolnické práce. Podporovat také spolupráci v rámci občanské společnosti, navazování kontaktů, mobilitu a také zavádět nové druhy dobrovolných činností.
- 3) Dokázat ocenit a uznat hodnotu dobrovolnických činností ze strany organizací, celé společnosti, tvůrců politik a dalších státních i nestátních, fyzických a právnických osob.

- 4) Snažit se o neustálé zlepšování povědomí o významu a hodnotě dobrovolnictví (<http://www.msmt.cz/mladez/vyhlaseni-mimoradneho-dotacniho-programu-evropsky-rok>).

2.2 Evropský rok aktivního stárnutí a mezigenerační solidarity

O tom, že rok dobrovolnictví a jeho cíle rozhodně nebyly zbytečné a přinesly i své ovoce, svědčí také to, že rok 2012 byl zvolen rokem aktivního stárnutí a mezigenerační solidarity. A to právě na základě evropského roku dobrovolnictví, který dal tomuto tématu nasměrování a poukázal na důležitost dobrovolnické činnosti i v oblasti aktivního stárnutí a taktéž mezigenerační solidarity (<http://www.mpsv.cz/cs/11696>).

2.3 Konkrétní cíle evropského roku aktivního stárnutí

- 1) Zvýšit obecné povědomí o aktivním stárnutí, tak, aby bylo v obecném povědomí. Snažit se o vyzdvihnutí přínosu starších lidí pro celou společnost, ale také hospodářství a více jej uznávat, podporovat aktivní stárnutí, solidaritu mezi generacemi a důstojnost všech lidí. Více se snažit o mobilizaci potenciálu starších lidí a umožnit jim, aby vedli nezávislý život.
- 2) Podporovat spolupráci, podněcovat diskuzi a rozvíjet vzájemnou výměnu zkušeností, jak mezi jednotlivými subjekty, tak také mezi jednotlivými státy.
- 3) Nabídnout podporu pro inovaci pro konkrétní řešení podporu informačních strategií, aby prostřednictvím konkrétních činností vypracovaly inovativní řešení, politiky a dlouhodobé strategie, včetně komplexních strategií řízení zohledňujících věkovou strukturu v oblasti zaměstnanosti a práce, a sledovaly konkrétní cíle týkající se aktivního stárnutí a mezigenerační solidarity.
- 4) Dále je zapotřebí činností, které mohou pomoci bojovat proti diskriminaci spojené s věkem, překonávat stereotypy související s věkem a odstraňovat bariéry, obzvláště ty, které se týkají zaměstnatelnosti starších osob (<http://www.mpsv.cz/cs/11696>).

Jeden z vedlejších cílů, který byl úspěšný právě díky evropskému roku dobrovolnictví, je zejména to, že dobrovolnictví není pouze jednorázové. Ale že díky, komunikaci a informacím se tato aktivita stále rozrůstá. Proto se také mnohdy označuje za fenomén ve smyslu něčeho jedinečného, protože to jistě dobrovolnictví je. Stejně jako u letošního roku, který byl zvolen rokem aktivního stáří, tak také ostatní lidé zapojení do dobrovolnické činnosti mají za cíl rozšiřovat své působení. Motivovat se vzájemně k dobrovolnictví. Dobrovolnictví by mělo přinášet opět další dobrovolnictví (<http://www.mpsv.cz/cs/11696>).

3 Dobrovolnictví a jeho cíle

Obečné cíle dobrovolnictví úzce souvisejí s cíli celého evropského roku pro dobrovolnictví, které jsou dle mého názoru velmi trefně zformulovány nejen pro jeden evropský rok dobrovolnictví, ale i pro další období. Dalším aspektem, který taktéž souvisí s cíli pro dobrovolnickou činnost, je motivace. A to motivace jak samotného dobrovolníka, tak také motivace obecná, která celou společnost vede k altruismu, k tomu, abychom aspoň na chvíli nemysleli na sebe, ale nezištně pomáhali ostatním. Můžeme tedy shrnout, že obecným cílem pro dobrovolnictví je podněcování a podpora úsilí, které společnost a organizace vyvíjejí, aby vytvořili podmínky pro dobrovolnickou činnost a zajistili jí tak růst a pomoc daným cílovým skupinám (<http://www.dobrovolnik.cz/evropsky-rok-dobrovolnictvi-2011/>).

3.1 Konkrétní cíle občanského sdružení Adra

Každá organizace, či sdružení si stanovují své konkrétní cíle. Podle toho pak také organizují svou činnost. Uvádím zde konkrétní cíle občanského sdružení Adra, jelikož se tímto sdružením budu dále zabývat podrobněji a taktéž můj výzkum se bude týkat tohoto sdružení.

- 1) Usiluje o zvyšování úrovně života a zdraví obyvatel České republiky, rozvojových zemí, které potřebují pomoc,
- 2) podporuje vypracovávání a realizaci plánů a projektů vlád napomáhajících rozvoji zemědělství, zdravotnictví, řemesel, odstraňování analfabetismu apod.,
- 3) poskytuje, koordinuje a dopravuje rychlou pomoc obětem přírodních katastrof na celém světě bez ohledu na rasovou, etnickou, politickou nebo náboženskou příslušnost,
- 4) poskytuje a organizuje nezbytnou pomoc obětem mezinárodních konfliktů, terorizmu a občanských válek, zmírňuje jejich následky, jako bídu, hlad a chudobu,
- 5) vypracovává sociální a humanitární projekty a uskutečňuje je jak v ČR, tak i v zahraničí. Svoji činnost zaměřuje na práci s tělesně postiženými, bezdomovci, sociálně ohroženými, uprchlíky a příslušníky jiných etnických skupin,
- 6) pořádá odborné kurzy, školení a jiné vzdělávací akce včetně lektorské činnosti,

- 7) podporuje rozvoj dobrovolnictví v ČR,
- 8) vykonává nakladatelskou a vydavatelskou činnost,
- 9) v rámci svých možností pro naplňování svých cílů získává finanční prostředky ze státního soukromého sektoru (<http://www.adra.cz/adra/kdo-jsme/stanovy-obcanskeho-sdruzeni-adra>).

4 Kdo je to dobrovolník?

„Dobrovolníci jsou odvážní lidé a jsou ochotni se za něco postavit. Jsou ochotni zasvětit své ruce, svou mysl a především svá srdce službě ostatním. Tím přinášejí lidem naději a dodávají jim sílu k překonávání jejich slabostí. Odměnou za to jim je vědomí, že jejich činnost má skutečný význam. Jejich odvaha a odhodlání by měly být pro nás pro všechny inspirací k činům“ (<http://www.hest.cz/hestia/dobrovolnicka-cena-kresadlo/>). Podle zákona o dobrovolnictví se dobrovolníkem může stát fyzická osoba, která se na základě svých schopností, dovedností a znalostí rozhodne svobodně vykonávat dobrovolnickou činnost. Dobrovolník je podmíněn také věkem, pokud chce vykonávat dobrovolnickou činnost na území ČR, stačí mu dosažení patnácti let, zatímco, pokud by chtěl vykonávat činnost, mimo území ČR musí dosáhnout plnoletosti. Tento zákon vymezuje dobrovolníka taktéž na základě činnosti a ve vztahu k místu, kde dobrovolnou činnost realizuje (zákon č. 198/2002 sb. O dobrovolnické službě).

Obecnou definici pojmu dobrovolník, poskytuje Sozanská a Tošner jakožto „člověka, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti“ (Sozanská, Tošner, 2006, s. 35).

4.1 Osobnost dobrovolníka

Vykonávat dobrovolnou činnost může každý způsobilý a zralý člověk, pokud je ochoten věnovat svůj čas a kompetence. To, co nemají organizace možnost testovat, jsou zralost a způsobilost. Posuzování těchto kompetencí záleží proto jen na profesionálové, který je u vstupního pohovoru a přijímá dobrovolníka. Konkrétní dobrovolná činnost pak už záleží nejen na dobrovolníkovi samotném, ale také na možnostech organizace a schopnostech daného jedince v roli dobrovolníka (Šormová, 2006, s. 11).

Není možné vyjmenovat a vymezit pouze některé typické vlastnosti, které by měli všichni dobrovolníci mít. Podmínkou, pro dobrovolnickou práci je pouze ochota pracovat bez nároku finančního ohodnocení. Můžeme však naleznout jisté vlastnosti, které přispívají jak samotným dobrovolníkům, tak také i dané organizaci ku prospěchu.

Zejména se jedná o tyto vlastnosti:

- otevřenost
- flexibilitu
- schopnost spolupracovat
- vnímavost,
- odpovědnost
- toleranci
- nezištnost (Šormová, 2006, s. 12).

K tomu, aby dobrovolnictví bylo efektivní, přispívá také skutečnost, že dobrovolník zná své skutečné nadání a dovednosti. Od toho se dále pak odráží činnost, kterou by měl vykonávat. Zde přebírá důležitou úlohu i organizace, která dobrovolníkům zadává úkoly. A právě zde, by měla zohledňovat konkrétní schopnosti a individualitu každého dobrovolníka a dále mu pak poskytnout prostor k tvořivosti a kreativitě.

Pokud se podaří správně sladit potřeby, možnosti s dispozicemi a možnostmi člověka, který chce zastávat pozici dobrovolníka, je to velice důležitý moment pro praxi. Efektivnosti nikdy nedosáhneme bez této shody. Zde by měla být uplatněna výběrová řízení. Problém nastává, pokud má organizace o dobrovolníky nouzi a je ráda, že se jí vůbec nějaké podařilo sehnat (sec. cit. Šormová in Sozanská, Tošner, 2006).

Pro samotného dobrovolníka však mnohdy nestačí pouze vhodné vlastnosti, potenciál a schopnosti. V této práci jde o něco mnohem více. Kolik známe lidí, kolem nás, kteří jsou schopní, nadaní, znají a uvědomují si své vlastnosti, ale nikdy by se nemohli stát dobrovolníky? Nebo si to alespoň nedokážeme představit? Pokud se však už někdo opravdu rozhodne stát se dobrovolníkem, je dobrou pomůckou si konkrétně představit a položit několik otázek:

- *„Proč se chci stát dobrovolníkem a co od této činnosti očekávám?*
- *Kolik času mohu dobrovolné činnosti věnovat?*
- *Chci se účastnit dlouhodobých, krátkodobých nebo jednorázových činností?*
- *Mám nějaké speciální dovednosti, schopnosti nebo zkušenosti, které bych při své dobrovolné pomoci mohl/a využít?*

- *Jaká oblast dobrovolnické činnosti mě zajímá, např. práce v týmu či samostatná práce, manuální činnost či administrativní výpomoc, atd.*“ (Tošner in ADRA, 2005, s. 33).

4.2 Motivace dobrovolníka

I když by se možná mohlo zdát, že dobrovolníci jako jediní pracují zdarma, bez nároku jakéhokoli ohodnocení a bez příliš velké motivace, opak může být mnohdy pravdou. Asi žádný lidský tvor nedokáže pracovat jen tak. Bez jakéhokoli ohodnocení. Na semináři „Jak se domluvit s lidmi, kteří nechtějí“ bylo řečeno, že druhým největším platidlem po penězích je ohodnocení druhého, úcta k druhému a pochvala. Pro mnoho dobrovolníků může být motivem právě smysluplnost dané práce, to, že je někdo pochválí, či mají jen dobrý pocit sami ze sebe. Když jsem se ptala svých spolužaček na motivy dobrovolnické práce, z rozhovoru s nimi vyplynulo, že tato práce nakonec obohacuje nejvíc je samotné a že by se tedy dalo říci, že jejich motivy jsou sobeckého rázu. Ale ani to není tak úplně pravda. Dobrovolníci pouze nekalkulují a nepřemítají o tom, co jim tato práce přinese a co z ní budou mít. Zaměřují se totiž na jiné hodnoty a motivy jako při běžné práci.

V literatuře se uvádí dva základní přístupy zkoumání tohoto jevu. Prvním z nich je koncept „prosociální osobnosti“ (Finkelstein et al., 2005; Penner, Fritzsche, 1993), která se odlišuje specifickým souborem potřeb a vlastností, které ji předurčují k dobrovolnické činnosti. Druhým konceptem je sociální přístup. Ten předpokládá, že motivace je podmíněna sociálně, což znamená, že nezáleží na tom, jací jsou lidé, ale v jaké životní situaci se nachází (sec. cit. Dekker in Frič, Pospíšilová, 2010, s. 83).

Dále byly vyvozeny tři základní druhy motivů. Tyto motivy se vzájemně prolínají, ale jedna z nich nabývá dominantnosti u konkrétního jedince.

- 1) **Konvenční či normativní motivace** – je druh motivace, při kterém má jedinec pocit, že se sluší a patří být dobrovolníkem. Mohly ho k tomu vést morální normy, anebo obecná neformální pravidla dané společnosti. Touto motivací se většinou vyznačují starší lidé nad 60 let a také věřící.

- 2) **Reciproční motivace** – jedinec, vyznačující se tímto druhem motivace se orientuje v práci na vyhledávání prvků, které by i jemu samotnému něco přinesly. Chápe dobrovolnickou práci jako spojení dobra pro jiné a svého vlastního prospěchu. Tito jedinci mají zájem o získávání nových zkušeností a uplatňování svých dovedností a navazování nových vztahů. Tento druh motivace je patrný u mladých lidí do 30 let, většinou bez vyznání.

- 3) **Nerozvinutá motivace** – K této motivaci stačí několik základních principů, jako je důvěra v organizaci, pro kterou má dobrovolník pracovat, přesvědčení o smysluplnosti dobrovolné práce a také to, že skrze tento druh práce se může podílet na šíření dobré myšlenky. Tyto pilíře mají pro dobrovolníka postačující vliv k tomu, aby se rozhodl dobrovolně pracovat. Častěji se vyskytuje u vysokoškoláků a osob od 46 do 60 let (Tošner, Sozanská, 2002, s. 47).

5 ADRA

Ráda bych na tomto místě zmínila nejen dobrovolnická centra, kterými se chci podrobněji zabývat už kvůli komunikaci s dobrovolníky, ale také celou humanitární organizaci Adra, která má na starosti právě jak tyto centra, tak také další záležitosti a projekty. Některé projekty, zejména ty mezinárodní, vzhledem k tématu bakalářské práce pomínu, jinými se však budu zabývat podrobněji. Pochopení struktury a zaměření humanitární organizace Adra je důležité, už kvůli kontextu, ve kterém se nachází a jakým stylem pracuje. Od toho se dále odvíjí komunikace celé organizace, jednotlivých pracovníků, ale také pracovníků organizace s dobrovolníky.

5.1 Charakteristika dobrovolnické organizace Adra

ADRA (Adventist Development and Relief Agency) je mezinárodní humanitární organizace poskytující pomoc lidem v nouzi. Adra byla založena ve Spojených státech amerických před více jak padesáti lety a dnes má zastoupení ve 125 zemích světa. V roce 1992 začíná Adra působit v České republice. V současné době patří k jedněm ze třech největších organizací, poskytující humanitární, rozvojovou a sociální pomoc v Česku i v zahraničí.

Adra pomáhá jak při mimořádných událostech (živelné pohromy, jako jsou povodně či zemětřesení, válečné konflikty apod.), tak při realizaci dlouhodobých rozvojových projektů (podpora vzdělání, zaměstnanosti, zemědělství atd.). Adra realizuje projekty na mnoha místech rozvojových zemí jako je Bangladéš, Keňa, Moldavsko a v řadě dalších.

V České republice Adra koordinuje dobrovolnická centra ve dvanácti městech ČR, která se zaměřují především na pomoc zdravotně postiženým a seniorům. V loňském roce Adra vyslala do různých druhů sociálních zařízení více než 1 600 dobrovolníků.

Adra také realizuje programy globálního vzdělávání, jejichž cílem je zvýšit úroveň individuálního a vědomého přístupu dětí a mládeže ke globálním tématům a zlepšit jejich informovanost o problematice rozvojových zemí a rozvojové spolupráce (<http://www.adra.cz/adra/kdo-jsme>).

5.2 Charakteristika dobrovolnických center

Dobrovolnická centra jsou zde hlavně proto, aby se dobrovolnictví jako takové stalo přirozenou součástí společnosti. Pomáhají vyhledávat ty, kterým je třeba pomoci, ale také poskytují smysluplnou činnost občanům všech věkových kategorií. Chtějí nejen pomáhat, ale také motivovat lidi k dobrovolnictví.

Dobrovolnická centra v současné době fungují jako prostředníci mezi dobrovolníky a organizacemi, kam jsou posléze dobrovolníci vysíláni. Mezi tyto organizace například patří ústavy sociální péče a jiné (<http://www.adra.cz/projekty/projekty-v-cr/dobrovolnicka-centra>).

Zjednodušeně podle Tošnera se dá říci, že 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 problému komunity.

Dobrovolnické centra mohou svou činnost organizovat několika způsoby:

- spolupracují s masmédií, obcemi, samosprávami i státními orgány
- organizují vlastní dobrovolnické programy
- spolupracují s regionálními partnery
- zaměřují se na vzdělávání a výzkum
- mezinárodně spolupracují (Tošner, Sozanská, 2002, s. 100-101).

5.3 Dobrovolnická centra organizace ADRA

V současnosti působí v České republice deset dobrovolnických center Adra. Koordinace pomocí těchto dobrovolnických center probíhá ve 27 městech. Dobrovolníci zde pomáhají seniorům, handicapovaným osobám, nemocným, osamělým nebo sociálně znevýhodněným dětem. Docházejí do nemocnic, dětských domovů, azylových domů, ústavů sociální péče a také svůj čas věnují potřebným klientům těchto zařízení. Náplň jejich činnosti v zařízení je různorodá, záleží na osobnosti dobrovolníka, na potřebách klienta a také na typu přijímací organizace. Vždy se jedná o činnosti, které přijímací organizace nemůže v dostatečné míře zajistit prostřednictvím svých zaměstnanců. Obrovským přínosem dobrovolnické práce je individuální přístup a aktivity, které umožňují klientům zmírňovat pocit vyloučení z jejich běžného života, zprostředkování kontaktu s veřejným děním aktivní i pasivní formou, takovou to

formou může být například doprovod na vycházky, předčítání a další činnosti. Díky těmto činnostem dobrovolníci výrazně přispívají ke zlepšení podmínek léčby či důstojné péče o osoby v terminálním stádiu života (www.adra.cz/projekty/projekty-v-cr/dobrovolnicka-centra).

Dobrovolnická centra ADRA působící na území ČR:

- Česká Lípa
- České Budějovice
- Frýdek-Místek
- Havířov
- Třinec
- Ostrava
- Plzeň
- Praha
- Prostějov
- Valašské Meziříčí
- Zlín
- Znojmo

Prostřednictvím organizace ADRA se v roce 2010 zapojilo do činnosti více než tisíc pět set dobrovolníků v téměř osmdesáti organizacích. Dobrovolníci však pomáhají také v případě mimořádných událostí. Zejména to byly v poslední době povodně. V postižených oblastech přispívají k odstranění škod a zmírnění jejich následků fyzickou pomocí. Do této pomoci se však zapojují také dobrovolníci, kteří se zabývají psychosociální podporou zasažených občanů.

V roce 2010 se takto zapojilo více než dva a půl tisíce dobrovolníků. Hodnotu dobrovolnictví a dobrovolnických center si uvědomuje čím dál více lidí a to jak z řad dobrovolníků, tak také ti, kterým je pomoc poskytována. Příjímací organizace a profesionálové v nich pracující, si však tuto pomoc taktéž uvědomují a čím dál více si této pomoci cení (<http://www.adra.cz/projekty/projekty-v-cr/dobrovolnicka-centra>).

5.4 Práce s dobrovolníky

Klíčové pro každou organizaci, která pracuje s dobrovolníky, se stává komunikace. Komunikace tvoří atmosféru v dané organizaci, utváří postoje k dobrovolnictví. To, zda naleznou dobrovolníci dobré uplatnění, záleží obzvláště na tom, jakým způsobem jsou jim podávány informace a jakým způsobem celá komunikace probíhá (Tošner, Sozanská, 2002, s. 74).

Stejná pravidla platí o dobrovolnickou organizaci ADRA. Komunikace s dobrovolníky a vytvoření vztahu je nejdůležitější pro práci samotnou. Efektivnost a radost z práce dobrovolníků ve velké míře spočívá v tom, jak se na organizaci a koordinátora naváží. Zda se můžou spolehnout a svěřovat se s problémy. Dále také záleží na tom, jakým způsobem je přijímá organizace, do které jsou vysíláni. Pokud personál není připraven na dobrovolníky a nezajišťuje jim dobré komunikační zázemí a informace, může se stát, že dobrovolník si není jistý svým posláním v organizaci a nevidí své výsledky. V důsledku toho neví, co se od něj očekává. Úkolem koordinátora by tedy mělo být předem zajistit taktéž informovanost pracovníků v dané organizaci, která dále bude s dobrovolníky ve styku. Jelikož jsem v létě pracovala jako vedoucí pro Adra aktivity, vím, jak je mnohdy těžké dopředu všechny tyto podmínky splnit. Obzvláště těžké to je, pokud člověk nemůže vzhledem k nedostatku času, pracovat s dobrovolníky také jednotlivě.

5.5 Přijímání dobrovolníků a školení

Zájemci o dobrovolnickou činnost nejprve absolvují úvodní pohovor s koordinátorem. Úkolem tohoto pohovoru je zjištění motivace k dobrovolné činnosti, předpoklady osoby k dobrovolnické činnosti a další osobnostní vlastnosti. Koordinátorka současně objasňuje pojem dobrovolnictví a také upozorňuje na vše, co sebou dobrovolnická služba přináší. Dále představuje a seznamuje dobrovolníka s dobrovolnickým centrem, základními informacemi o práci a možnostech, které dobrovolnictví nabízí. Následuje školení, které probíhá ve dvou částech.

Obecná část objasňuje práva a povinnosti dobrovolníka, seznamuje s riziky a upozorňuje na zodpovědnosti, které v rámci činnosti dobrovolníkovi vyvstávají. Školení probíhá v prostorách dobrovolnického centra Adra. Toto školení provádí koordinátorka spolu se supervizorkou. V obecné části školení se jednotlivci podrobněji seznamují s rolí dobrovolníka a činnostmi, které sebou tato role nese. Dobrovolník má

právo se rozhodovat v jakém rozsahu a jakým způsobem chce pomáhat. Taktéž má právo ukončit svoji činnost. Důvodem mohou být osobní záležitosti, časová tíseň, emoční vypětí nebo jiné záležitosti. Koordinátorka má za úkol pomoci dobrovolníkovi, kdykoli o její pomoc požádá. Dobrovolník je však seznamován také se svými povinnostmi, které v rámci dobrovolnické činnosti musí dodržovat. Zejména to je dodržování mlčenlivosti o svých klientech, účastnění se supervizí, nikdy nesmí zneužít svého postavení. Dobrovolník se vždy chová s nadhledem a profesionálně vůči klientovi a dává mu na výběr z několika druhů činností. Dobrovolník je taktéž upozorněn na přetížení z práce a na neobvyklé chování některých klientů.

Odborná část školení probíhá v přijímací organizaci, kterou provádí kontaktní osoba dané organizace. Představuje konkrétní činnosti a situace, které jsou specifické pro přijímací organizaci. Dobrovolník má právo na pomoc a podporu od této kontaktní osoby, má možnost si určit termín a rozsah návštěv u klientů. V průběhu jeho činnosti má právo na změnu klienta. Dobrovolník se vždy musí omluvit, pokud je domluven na činnost v konkrétní čas a termín. Nikdy od klientů nepřijímá peníze nebo jiné cennosti a nezneužívá svého postavení ve vlastní prospěch. V jakékoli nestandardní situaci volá na pomoc kontaktní nebo jinou pověřenou osobu. Jak obecná, tak odborná část školení a přípravy jsou důležité pro následnou činnost dobrovolníka a pro jeho informovanost. Každý dobrovolník, který prošel školením, by měl vědět na kterou osobu se obrátit v případě potřeby a to jak ve vysílající, tak v přijímací organizaci (http://www.dcfm.cz/wp-content/uploads/2011/08/Material_ke_skoleni_dobrovolniku.pdf).

„Dobře připravený výcvik dává dobrovolníkovi pocit jistoty, že ví, k čemu se zavázal, obvykle jeho motivaci prohloubí nebo nabude reálnější podoby. Výcvikem předcházíme nereálným očekáváním či budoucím nedorozuměním mezi dobrovolníkem, personálem i klienty“ (Tošner, Sozanská, 2002, s. 81).

5.6 Supervize

Nejčastěji používaná definice supervize se definuje jako „čistá mezilidská interakce, jejímž obecným cílem je, aby se jedna osoba, supervizor, setkávala s druhou osobou, supervidovaným, ve snaze zlepšit schopnost supervidovaného účinně pomáhat lidem“ (Hawkins, Shohet, 2000, s. 59).

Princip supervize spočívá v pochopení a odhalení supervidovanému jeho problém. Supervizor vede a pomáhá odkrývat to, čeho by si v našem případě dobrovolník mnohdy nevšiml. Úkolem supervizora je vedení, nahlížení na problém v jiném světle a z jiných stran. Pomáhá a pomocí otázek vede dobrovolníka k vyřešení, či pochopení problému. Někdy se může stát, že supervize může vést i k ukončení vztahu, pokud je to nutné a problém je neřešitelný.

Supervize je možností, jak se otevřeně svěřit se svými omyly, problémy, pochybnostmi, bez toho, aniž by supervidovaný cítil jakékoli výčitky. „*V podstatě jde o laskavý nadhled nezávislé osoby. Ta je vyškolená k povzbuzování těch, kdo pomáhají jiným lidem, aby uměli zvládat složité situace, které je během jejich služby potkají*“ (http://www.dcfm.cz/wp-content/uploads/2011/08/Material_ke_skoleni_dobrovolniku.pdf).

Mezi dobrovolníky nehraje supervize jen základní roli. Jde zde především o ocenění a respekt, který díky supervizi dobrovolník cítí. Supervize tedy může sloužit i jako způsob setkání s ostatními kolegy, spolupracovníky, či dobrovolníky, kteří mezi sebou navázali vztah. Tito lidé jsou si posléze blízcí svými hodnotami i zájmy (Tošner, Sozanská, 2002, s. 82 - 83).

Supervize v dobrovolnických centrech ADRA

Každé dobrovolnické centrum má svého supervizora, který spolu s koordinátorem školí dobrovolníky. Následně však pracuje s dobrovolníky, hovoří s nimi o konkrétních problémech a činnostech, s kterými se dobrovolníci setkávají. Supervize jsou povinné, povinností dobrovolníků tedy je, aby se jich účastnili.

Dobrovolnická centra Adra chápou supervizi také jako prostor pro setkávání se a sdílení dobrovolníků s koordinátory a zástupci přijímacích organizací. Díky těmto setkáváním se zkvalitňuje komunikace mezi všemi stranami. Dobrovolníci jsou tímto

způsobem nenásilnou formou vedení k sebereflexi, přijímací organizace na základě supervizi zlepšují podmínky pro dobrovolníky a pro koordinátory dobrovolnických center je supervize důležitou zpětnou vazbou (http://www.dcfm.cz/wp-content/uploads/2011/08/Material_ke_skoleni_dobrovolniku.pdf).

5.7 Zpětná vazba a hodnocení dobrovolníků

Zpětná vazba a hodnocení jsou dva pojmy, které spolu velmi úzce souvisí. To, jakým způsobem hodnotíme dobrovolníka, či jakým způsobem dokáže zhodnotit svou práci on sám, mu dává zpětnou vazbu. Tedy určitý zhodnocující pohled, díky kterému by se jeho práce měla nadále zkvalitňovat a přinášet jak jemu samému, tak ostatním klientům radost a pocit z dobře vykonané práce. U zpětné vazby je však velmi důležité ji dokázat přijmout. Většina lidí si totiž pod pojmem zpětná vazba, představí pouze negativní zpětnou vazbu. Pokud poskytuje organizace, či vedoucí druhým zpětnou vazbu, měl by se zaměřit na to, aby byla zpětná vazba podávána jasně, měla by být osobní, vyvážená a pravidelná. Jedině tak jsou účastníci schopni zpětnou vazbu vyslechnout a zároveň také přijmout a dále ji dokázat využívat ve svůj prospěch a zkvalitňování práce, kterou vykonávají (Hawkins, Shohet, 2000, s. 118).

Hodnocení souvisí s celou organizací. Každá organizace rozhoduje o tom, jakým způsobem bude informovat a prezentovat svou práci společnosti, dárcům, sponzorům a dalším lidem, či institucím, kteří s touto organizací spolupracují. Každá z nich má potřebu vidět konkrétní výsledky. A také každý z dobrovolníků si zaslouží, aby se jeho práce, která byla vykonána evidovala a v určitém období vždy také zhodnotila. Výsledky tohoto vyhodnocení však neslouží pouze k pochvalě a ocenění dobrovolníků. Ocenění by mělo být vymezeno zvlášť a tvořit zvláštní kategorii, díky které dobrovolníci cítí motivaci a smysl jejich práce. Celkové hodnocení dobrovolnictví však spíše vede k vykazování činnosti, která byla v určitém období vykonána. Slouží jak k prezentaci činnosti, tak také přináší změny a tím zkvalitňuje dobrovolnickou práci (Tošner, Sozanská, 2002, s. 83).

5.8 Ocenění dobrovolníků

Odměnit dobrovolníky se dá mnoha způsoby. Tou nejprostší odměnou může být pouhé „děkuji“. Při každém ocenění dobrovolníků je však zapotřebí upřímného zájmu o něj samotného. Pokud se ocenění stane pouhou frází, pro dobrovolníka pak nemusí mít žádnou váhu a také jeho motivace k činnosti může na základě tohoto způsobu oceňování slábnout (Tošner, Sozanská, 2002, s. 84).

V dnešní době se čím dál častěji můžeme setkávat, s názorem, že druhé největší platidlo hned po penězích je uznání a ocenění. Celý svět se stává čím dál závislejší na hodnocení a na tom, jaké výsledky podáváme. Když jsem se v létě mladých lidí ptala, proč přijeli vykonávat dobrovolnickou práci, většina z nich odpověděla: „*že chtějí udělat něco pro druhé, aby pak oni měli dobrý pocit sami ze sebe*“.

Z výzkumu, zaměřeného na motivy dobrovolnictví vyplývá, že dobrovolná činnost, která není žádným způsobem oceněna, není možná. Taková činnost se následně stává stresující. Dobrovolníci nepocítují vděk a mohou mít také pocity nepotřebnosti. A to i u takových druhů činností, která jsou založeny na vlastní vůli a svobodném rozhodnutí. Všichni dotazovaní se shodli na tom, že ocenění je velmi důležité a to obzvlášť ze strany vedení. Mnohdy stačí již zmiňované „děkuji“, aby práce pro dobrovolníky dávala smysl a byli ochotní v ní pokračovat (Jůvová, Havlíčková, 2012, s. 45-56).

6 Komunikace jako součást dobrovolnictví

Komunikace je proces dorozumívání a sdělování informací. Je důležitá v běžném i profesním životě. Potřeba komunikace je jednou z nejdůležitějších potřeb, které v životě máme. Pokud žijeme, musíme komunikovat a reagovat na okolí. Nelze nekomunikovat. Komunikujeme nejen řečí, ale také postoji, mimikou, dotykem, a jinými prostředky. Můžeme komunikovat slovně nebo písemně. Komunikace však není pouhý přenos informací. Do komunikace každý promítáme sami sebe, prezentujeme se v ní a sebestvrzujeme. Díky komunikaci dokážeme vyjádřit své pocity, postoje, jak k sobě, tak k druhým (Mikuláščík, 2003, s. 16 – 19).

Původ slova komunikace se nachází v latině jako „*communicare* - znamenalo činit něco společným, společně sdílet, vespoleh se účastnit“ (Vybíral, 2009, s. 25).

V současnosti je definice slova komunikace mnohem širší, než jak byla vnímána dříve. Jednotnou definici pro toto slovo v literatuře nenajdeme. Existuje mnoho definic od různých autorů. Některé z těchto definic se více zaměřují na stránku obsahovou, jiné na stránku formální, prožitkovou nebo logickou (Mikuláščík, 2003, s. 18 – 19)

Za obecnou definici komunikace podle Janouška (1968) můžeme označit „*sdělování významů v sociálním chování a v sociálních vztazích lidí*“.

J.W.Wander Zanden (1987) definuje pojem komunikace následovně: „*komunikace je proces, jímž lidé předávají informaci, ideje, postoje a emoce jiným lidem*“. Tím také tento autor předpokládá, že komunikace v sobě zahrnuje sdílení znaků, pomocí kterých se lidé dorozumívají, což jsou například jazyk, gesta či způsob chování. To vše je ovlivněno kulturou (J.W.Wander Zanden in Nakonečný, 2009, s. 288).

Základní charakteristiky komunikace můžeme shrnout do těchto bodů:

- a) komunikace jako nezbytná součást k efektivnímu sebevyjádření
- b) komunikace sloužící k výměně informací v písemné, slovní, obrazové i činnosti formě
- c) komunikace jako výměna významů využívající běžný systém symbolů mezi lidmi (Mikuláščík, 2003, s. 19).

6.1 Funkce komunikace

Obecné funkce komunikace můžeme rozdělit do několika základních kategorií. Většinou se však hranice těchto funkcí překrývají a jsou dosti nejednoznačné. Mezi základní funkce komunikace tedy řadíme funkci informativní, při které si vzájemně předáváme informace a fakta. Dále funkci instruktivní, která vysvětluje a dává návody a postupy jak co dělat. Pokud chceme změnit názor, postoj nebo hodnocení nějakého člověka, použije k tomu funkci přesvědčovací.

Důležitou funkcí je také funkce posilovací a motivující, která vede ke zpevnění a posilnění vlastního sebevědomí a uvědomění si potřeby. Úkolem zábavné funkce je vytvořit pocit pohody a spokojenosti v rámci komunikace. Jednou z velmi podstatných funkcí nejen pro oblast dobrovolnictví je funkce socializační a společensky integrující. Díky této funkci komunikace jsme schopni utvářet vztahy, sblížovat se s ostatními, pochopit různé druhy komunikace v odlišných sociálních vrstvách a do jisté míry se jim přiblížit, či přizpůsobit.

Funkce vzdělávací a výchovná je realizována většinou pomocí institucí. Další funkce jsou poznávací, svěřovací, úniková a funkce osobní integrity. Může jich však být i více (Mikuláščík, 2003, s. 21 – 22) Všechny tyto funkce komunikace jsou důležité jak pro organizaci, která má za úkol dobrovolníky informovat, vést a dávat jim odborné rady jak jednat s klientem, tak také pro dobrovolníky samotné, kteří tyto funkce komunikace využívají směrem ke klientům.

6.2 Komunikace mezi dobrovolníkem a organizací

Proto, aby dobrovolnictví bylo úspěšné a smysluplné pro obě strany, tedy jak klienty, tak dobrovolníky, musí obsahovat několik důležitých aspektů, kterými jsou kvalitní vedení, dobré vztahy na pracovišti, školení, supervize, včasné podávání informací, vzdělávání, vstřícnost, ochota pomoci. Všechny tyto aspekty zastřešuje právě komunikace. Pokud nebude mezi pracovníky přijímající organizace fungovat dobrá komunikace. Dobrovolníci nebudou správně informováni, nebude možné udržovat dobré klima a vztahy na pracovišti. Systém práce bude pokulhávat a právě špatná komunikace a s ní související problémy a konflikty, bude příčinou, proč se dobrovolník rozhodne činnost ukončit. Tím, že dobrovolníci nejsou materiálně ohodnoceni, je třeba neustále zvyšovat jejich motivy slovně, oceňovat jejich práci, povzbuzovat. Každý dobrovolník potřebuje cítit, že za ním někdo stojí. Každá organizace by měla dát

dobrovolníkům příležitost k tomu, aby vyjádřili své názory na přístup a komunikaci ze strany jak přijímající organizace, tak také vysílajícího dobrovolnického centra (Jůvová, Havlíčková, 2012, s. 46).

Na to, jestli a jakým způsobem zjišťují potřeby dobrovolníků, zda jsou spokojeny s komunikací vysílajícího centra a zda jim toto centrum zajišťuje také podporu a zpětnou vazbu dále v organizaci, v které dobrovolník působí, se chci zaměřit v praktické části této bakalářské práce.

Praktická část

7 Empirická část

V empirické části se chci zaměřit na samotný popis a výstup z výzkumu. Výzkum bude zaměřen kvalitativně a bude tvořen z několika polostrukturovaných rozhovorů. Celý výzkum a rozhovory jsem zaměřila na oblast komunikace v dobrovolnictví a s tím také související motivace k dobrovolnictví. Konečný výstup z mé bakalářské práce bude vyvození závěru z celého výzkumu a zpracování zpětné vazby, která bude k dispozici dobrovolnickému centru Adra ve Valašském Meziříčí.

7.1 Výzkumná metoda

K výzkumu jsem si zvolila kvalitativní metodu. Díky této metodě mi bylo umožněno hlouběji prozkoumat motivy a chování respondentů, kvalitativní metoda také umožňuje navázání osobního vztahu, díky kterému člověk dokáže lépe odhalit situaci, v které se respondenti nachází, pohnutky a jejich momentální rozpoložení. Jednoduchá definice tedy shrnuje, že *„cílem výzkumníka je porozumět situaci tak, jak jej rozumějí sami aktéři“* (sec. cit. Denzin, Lincolnová, 2005, in Švaříček, Šed'ová, 2007 s. 18).

7.2 Cíle výzkumu

Podstatné u kvalitativního výzkumu je, že pomáhá odhalit a porozumět podstatným jevům, které neznáme a které chceme odhalit. Kvalitativní výzkum obsahuje tři nejdůležitější složky. První složka se skládá z údajů, které musíme sesbírat. Další dvě složky obsahují analytické a interpretační postupy. Díky těmto složkám docházíme k vyvození závěrů a vytvoření teorií (Strauss, Corbinová, 1999, s. 10–12).

7.3 Data a údaje

Jak už jsem výše zmínila, sběr dat a údajů pro mou bakalářskou práci jsem získala pomocí polostrukturovaného rozhovoru. Cílem rozhovorů bylo získat potřebná data, s kterými jsem pak dále pracovala. V podstatě to tedy znamenalo shromáždit co nejdůležitější informace o studovaném jevu (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 13). Cílem celého šetření pak bylo prozkoumat a porozumět strategii komunikace mezi dobrovolníkem a dobrovolnickým centrem. Zaměřila jsem se zvláště na zpětnou vazbu a motivaci dobrovolníků, díky které jsem následně chtěla pomoci také dobrovolnickému centru a to zvláště v oblasti komunikace. K šetření jsem měla předem určené a připravené otázky, avšak pořadí a doslovnou formulaci jsem u všech respondentů

nedodržovala a otázky jsem přizpůsobovala momentální situaci. Rozhovor probíhal v posloupnosti od obecnějších ke konkrétnějším otázkám, doplňovaly jej otázky specifické a doplňující, které byly zaměřeny na rozvíjení celého rozhovoru.

Všechny polostrukturované rozhovory, které jsem uskutečnila, byly zaměřeny na dobrovolníky, kteří se zapojili do činnosti organizace Adra. Konkrétně jsem se zaměřila na dobrovolníky působící v dobrovolnickém centru Adra ve Valašském Meziříčí (dále jen „DC“). Tato pobočka zajišťuje přijímání, školení a celou komunikaci s dobrovolníky před vysláním do přijímající organizace a také po dobu působení dobrovolníků v této organizaci. Do výzkumného vzorku bylo vybráno pět respondentů. Dalším respondentem v samostatném výzkumném vzorku byla koordinátorka dobrovolnického centra. Měla jsem pro ni připravené speciální otázky. Ve výzkumu jsem se snažila docílit toho, aby zrcadlil jednak pohled dobrovolnického centra ze strany vedení, které v mém případě zajišťovala koordinátorka a poté pohledy ze strany dobrovolníků. Oba tyto pohledy jsem se následně snažila kriticky vyhodnotit a vyzdvihnout rozdíly v jednotlivých názorech na činnost a komunikaci v dobrovolnickém centru.

7.4 Konkrétní cíle výzkumu

Cíle se dají shrnout do několika krátkých bodů.

- Jakým způsobem komunikuje dobrovolnické centrum s dobrovolníky?
- Do jaké míry jsou s touto formou komunikace dobrovolníci spokojeni a zda mají dostatek informací?
- Uspokojuje dobrovolníky organizovaná činnost?
- Cítí se dobrovolníci dostatečně motivováni k činnosti? Jaké jsou jejich motivy (vnější nebo vnitřní)?

Výzkumné otázky, která identifikují zkoumaný jev, jsem na základě těchto cílů zformulovala následovně (Strauss, Corbinová, 1999, s. 24).

- Z jakých důvodů se dobrovolníci rozhodli pro tuto činnost a jakým způsobem je v této činnosti ovlivňuje komunikace vysílající organizace?
- Jakým způsobem komunikace probíhá a do jaké míry dobrovolníkům tato forma komunikace vyhovuje?

7.5 Popis metody a postup při získávání dat

Metodou k získávání dat se stal polostrukturovaný rozhovor. Tento rozhovor se skládal ze tří částí. Z úvodní fáze, která trvala přibližně 10 – 20 minut. Následovala hlavní část, která byla dlouhá asi 30 – 40 minut. Celý rozhovor byl zakončen fází ukončovací, která trvala 5 – 10 minut (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 164–165). Všechny otázky jsem měla předem připravené. Nejprve jsem začala pokládat základní otázky, které jsem dále rozšiřovala a to pomocí doplňujících otázek, ale také podle potřeby konkrétní situace. Postup při zadávání otázek a jejich posloupnost jsem však zachovala. V úvodu jsem začala otázkami obecnými a identifikačními, které v sobě zahrnovaly údaje o přibližném věku, vzdělání jedince a délky dobrovolnické činnosti. Dále následovaly otázky, které prohlubovaly obecné informace. Hlavní část rozhovoru tvořily otázky zaměřené přímo na problematiku komunikace mezi dobrovolníkem a dobrovolnickým centrem. Zejména se tyto otázky soustředily na to, jak je dobrovolník spokojen s komunikací, informacemi a zpětnou vazbou ze strany dobrovolnického centra Adra ve Valašském Meziříčí, které jsem si záměrně vybrala k šetření.

Rozhovory jsem zaznamenala na diktafon a poté je zpracovala do písemné podoby. Jména všech respondentů jsou změněna na základě zákona č. 101/2000 sb. O ochraně osobních údajů.

Následně jsem tyto rozhovory převáděla formou otevřeného kódování. „*Kódování představuje operace, pomocí nichž jsou údaje rozebrány, konceptualizovány a znovu složeny novými způsoby*“ (Strauss, Corbinová, 1999, s. 39). Součástí otevřeného kódování je kategorizace údajů, což je proces seskupování pojmů, které spadají do příslušné kategorie. Tyto kategorie vycházejí z konkrétních cílů a otázek, použitých v rozhovoru a shodujících se s jedním podobným jevem (Strauss, Corbinová, 1999, s. 42 – 45).

7.6 Zvolené kategorie

Všechny kategorie vyvstaly z otázek a odpovědí týkající se jednoho shodujícího se jevu. Z rozhovorů vyplynulo šest následujících kategorií. Tyto kategorie budou dále rozvádět v rámci jednotlivých rozhovorů.

Kategorie prvotního impulzu, příčiny a motivace k dobrovolnictví – tato kategorie zahrnuje prvotní pohnutky k dobrovolnictví a odhaluje, co bylo rozhodujícím důvodem rozhodnutí pro tuto práci.

Kategorie významu zpětné vazby – obsahuje přínos reflexe neboli sebehodnocení zahrnující taktéž supervizi.

Kategorie komunikace a spolupráce s organizací – díky této kategorii se snažíme rozpoznat formu a způsob komunikace, která jednotlivcům nejvíce vyhovuje, společné úsilí na něčem pracovat a vzájemně si vycházet vstřícně, tolerovat se a pomáhat si.

Kategorie pocitu podpory a ocenění ze strany organizace – tato kategorie se zaměřuje na intenzitu pocitu uspokojení z dobrovolnické činnosti, a také do jaké míry se na tomto pocitu podílí dobrovolnické centrum.

Kategorie příčin možného ukončení dobrovolnické práce – obsahuje důvody, proč dobrovolník opouští dobrovolnické centrum a jakou roli v tomto ukončení činnosti hraje komunikace a spolupráce s dobrovolnickým centrem.

Rozhovor první – Daniela

Daniela je mladá, sympatická dobrovolnice, která působí v DC Adra ve Valašském Meziříčí již jeden rok. Nikdy rozhodnutí věnovat se dobrovolnictví nelitovala, a pokud by měla DC Adra opustit, našla by si jinou organizaci, kde by měla možnost pomáhat. Studuje gymnázium, je velmi komunikativní, energická a zapálená pro to, co ji obohacuje. Svůj volný čas má velmi nabitý různorodým programem jako je tančení, sport a jiné záliby. Čas na dobrovolnictví si však vždy najde. Hlavním důvodem, proč se začala věnovat dobrovolnické činnosti, byl pocit, který dával jejímu životu smysl a také to, že měla možnost být druhým více užitečná. Její dobrovolnická činnost spočívá ve vytváření programu pro malé děti z azylového domu.

- **Kategorie prvotního impulzu, příčiny a motivace k dobrovolnictví:** Mé první otázky směřovaly k tomu, jakým způsobem se Daniela k dobrovolnictví dostala. Na to mi odpověděla, velmi stručně a jasně: *„Moje rozhodnutí bylo poměrně spontánní. Chtěla jsem pomáhat, a protože jsem měla dobré zkušenosti z letní Adrabrigády, hned jsem se rozhodla, že v tom budu pokračovat.“* Když jsem se dále ptala, zda dobrovolníci Danielu motivoval i úvodní rozhovor s koordinátorkou DC Adra, odpověděla: *„Spíš řeknu, že mě to neodradilo, než že by mě to motivovalo, ale jinak určitě. Třeba upomínkové předměty mě motivovaly, které nám dala.“* Upomínkové předměty by se samozřejmě daly také zařadit i do kategorie ocenění, ale v tomto případě to byl nejsilnější impulz motivace pro dobrovolnici. Nezaujal ji úvodní rozhovor s koordinátorkou, ani informativní letáčky, které jí měly dopomoci k rozhodnutí pro přijímací organizaci. Dobrovolnice Daniela přišla do DC Adra s jasnou představou. Věděla, co chce, a proto ji zdlouhavé rozhovory na téma rozhodnutí se pro správnou přijímací organizaci spíše nudily. V dané situaci potřebovala praktické rady a fakta ke konkrétní organizaci, kterou si již vybrala.
- **Kategorie komunikace a spolupráce s organizací:** Na kategorii prvotního impulzu a motivace jsem navázala otázkou na to, do jaké míry hodnotí přínos supervize? *„Mně osobně nesesdla supervizorka, navádí nás na dobré myšlenky, ale strašně jí trvá, než nám ty myšlenky vysvětlí. Nemůžu říct, že je špatná, ale je to takový průměr.“* Dále mě zajímalo, jestli si Daniela myslí, že by jí koordinátorka byla ochotná pomoci, kdyby to potřebovala. *„Ona by hned reagovala a hned by se nám snažila pomoci. Akorát ona neví co dělat, ale vždycky ví jak. Ona je spíš takový teoretik než praktik. Umí situaci vyjádřit, umí hodně mluvit, akorát pak už to neumí praktikovat.“* Problém je tedy do jisté míry zapříčiněn tím, že dobrovolnice Daniela si je nejistá způsobem řešení problémů ze strany koordinátorky. Má z ní pocit zmatenosti a chaotičnosti. Spontánně jsem pokračovala otázkou o tom, jakou formu komunikace koordinátorka nejčastěji využívá a zda Daniele vyhovuje. *„Komunikace je složitá, protože koordinátorka je fakt zmatená, takže když chci komunikovat, tak si to musím zařídit já.“* Daniela tedy nemá chuť s koordinátorkou příliš komunikovat a sdílet

své dojmy, protože má pocit, že koordinátorka ji pořádně ani neposlouchá a je zmatená.

- **Kategorie významu zpětné vazby:** Ke kategorii zpětné vazby Daniela říká: *„Při společných supervizích se supervizorka snaží i o zpětnou vazbu, ale je to takové zvláštní. Moc se u toho necítím. Raději bych zavedla nějakou facebookovou skupinu DC Adra Valašské Mezříčí, kam by se mohli všichni dobrovolníci přihlásit a vyměňovat si svoje zkušenosti, ale taky psát informace, kdy co bude.“* Díky této otázce vyplynulo, že Daniela má problém se supervizorkou, tudíž i věci od ní přednášené příliš nepřijímá. Spíše by jí vyhovovala více neformální zpětná vazba. Jako příklad uvedla facebookovou skupinu. Dále jsem se ptala na problémy, které vnímá a zda by neměla problém se na koordinátorku, či supervizorku obracet, pokud by měla problém. *„Já žádný velký problém nemám, tudíž nemám potřebu se na ně nějak obracet.“* Na supervizi chodím, protože se tam potkám se všema dobrovolníkama, vyměníme si nějaké názory, dozvíme se, jak to chodí u někoho jiného, takže je to pro mě zajímavé.“ Podstatné je, že kontakt s ostatními dobrovolníky je potřebný. Na supervize Daniela chodí i přesto, že jí nepřipadá příliš užitečné. Přínosnější vnímá kontakt se skupinou dobrovolníků, kteří prožívají podobné situace a mohou si být vzájemným přínosem. Zpětná vazba je tedy pro Danielu důležitá, ale spíše ze strany dobrovolníků než ze strany vedení.
- **Kategorie pocitu podpory a ocenění ze strany organizace:** *„Ona nás oceňuje. Všichni vnímáme, že si váží naší práce, dala nám diáře o rok starší. A bylo fakt krásné, když jsme na Vánoce dostali balíček s čokoládou, kde bylo napsáno – Děkujeme za vaši práci. Tak to mě fakt potěšilo, že jsem si říkala, že to je fakt hezký a pozorný.“* „Mně se jinak vrací to, co dělám, třeba druhýma.“ Dobrovolnické centrum tedy dobrovolníky, podle slov Daniely oceňuje dostatečně. Nejspíš je to způsobeno i osobou koordinátorky, která je zaměřena na podporu druhých. A to, když může někoho ocenit, jí dělá radost.
- **Kategorie příčiny ukončení dobrovolnické práce:** Když jsem přešla k otázce, zda někdy uvažovala o ukončení dobrovolnické činnosti, rázně odpověděla: *„Ne!“* a pak pokračovala: *„Kdyby mi nevyhovovala Adra, tak si najdu jinou organizaci a budu pokračovat dál.“* Z toho vyplývá, že Danielu dobrovolnická

činnost naplňuje. Cítí se být užitečná a smysluplně tráví svůj volný čas. Také je podle jejích slov dostatečně oceňována i ze strany DC Adra. Vázne komunikace a zpětná vazba, kterou se Daniela do jisté míry snaží přehlížet.

Rozhovor druhý – Gita

Další dobrovolnicí byla Gita. Je to zvědavá osoba, spíše flegmatictějšího temperamentu, která se ničeho nebojí. Před dobrovolnictvím v Adře působila jako dobrovolník u českého svazu ochranářů přírody, kdy byla několik týdnů sama v přírodě a starala se o zvířata. Protože se po střední škole nedostala na vysokou školu, rozhodla se tento čas věnovat dobrovolnictví. Intenzivně tedy docházela do romského centra Zeferino. Nyní studuje dvouoborový bakalářský program – čínskou filologii a německou filologii na Univerzitě Palackého v Olomouci. V DC Adra působí již od roku 2008, kvůli studiu se však nyní nemůže věnovat dobrovolnictví tak aktivně jako dříve.

- **Kategorie prvotního impulsu, příčiny a motivace k dobrovolnictví:** Gita se poprvé setkala s dobrovolnictvím přes maminku, která jí navrhla účast na Adrabrigádách. Jak sama říká: *„Předem jsem si nic nezjišťovala, jen jsem si prohlédla webové stránky a poslala mail s přihláškou.“* Prvotní rozhodnutí bylo tedy poměrně spontánní. Na otázku, proč měla Gita zájem právě o dobrovolnickou činnost, mi odpověděla: *„Měla jsem dostatek volného času a chuť naložit s ním nějak smysluplně. Taky chuť poznat nové lidi, nové zážitky, něco nového se naučit a být užitečná.“* A co ji motivovalo k tomu, že si zvolila právě toto DC? Na to se Gita usmála a řekla: *„Tady je odpověď jednoduchá, protože ve Valašském Meziříčí bydlím, a tak mi to přišlo docela praktické.“* Prvotní impuls Gity byl tedy velmi spontánní. Nic si neověřovala a rovnou poslala mail s přihláškou. Myslím, že její nadšení a spontánnost do jisté míry souvisí s věkem. Mladí lidé se častěji pouští do věcí bez rozmyslu a s nadšením, hlavní pro ni byla motivace a potřeba, užitečně a správným způsobem využít volný čas.
- **Kategorie komunikace a spolupráce s organizací:** Své první setkání s koordinátorkou DC Adra ve Valašském Meziříčí popisuje Gita takto: *„Pocit, z prvního setkání s koordinátorkou byly rozhodně jen kladné. Nejpozitivější pro mě bylo zjištění, že možností pro dobrovolnické činnosti ve Valmezu pod záštitou*

Adry je více, než jsem čekala. Všechny mé otázky byly zodpovězeny a dobrovolnická smlouva byla velmi věcná a přehledná.“ K otázce jakým způsobem a jak často probíhala komunikace ze strany DC Adra Gita řekla: *„V komunikaci s koordinátorkou jsem většinou používala maily, jelikož jsem všechny potřebné informace a formality vyřizovala přímo s vedoucí Zeferina. Tato forma komunikace mi zcela vyhovovala. A o informacích jako takových jsem toho taky věděla vždycky dost. Nebo jsem měla aspoň ten pocit. A hlavně tu byla možnost na cokoli se zeptat.“* Z rozhovoru s dobrovolnicí Gitou tedy vyplynulo, že spolupráce s DC Adra byla spíše povrchního rázu. DC se zaměřovalo spíše na formality, jako byly smlouvy a obecné informace o chystaných akcích, konání supervizí atd. Veškerá ostatní komunikace probíhala spíše mezi dobrovolnicí a vedoucí Zeferina, tedy „na půdě“ přijímací organizace. Gitě však tato forma komunikace naprosto vyhovovala. Nebyla zahlcena informacemi a informace, která dostávala formou strohých fakt, jí stačily. Pokud potřebovala vyřešit jakékoli ostatní problémy, obrátila se na koordinátorku, s kterou velmi dobře vycházela.

- **Kategorie významu zpětné vazby:** Přístup Gity na mě působí celkově rozvážně ale také trochu flegmaticky. Když se jí ptám na otázky týkající se zpětné vazby a reflexe, zamyslí se a pomalu odpovídá. *„Já vždycky měla pocit, že nějaká zpětná vazba není u dobrovolnictví ani potřeba. Až díky supervizím jsem přišla na to, že pokud se nezamyslím nad tím, proč, a jakým způsobem určitou věc dělám a hlavně, jestli mi to funguje, nemá smysl, protože si z toho nic neodnesu. Vždycky je potřeba se ohlédnout zpět. Ale koordinátorce jsem se s tím nesvěřovala. Spíš jsme to probírali na supervizích nebo jsem si sama udělala takové zhodnocení svého dne.“* Gita mi jasně a věcně odpověděla přímo na otázku, ke které jsem mířila. Brzy pochopila, co zpětná vazba znamená. Soustředila se však spíše na zpětnou vazbu sama sebe, tedy na sebereflexi, protože vnímala, že je pro ni důležitá.
- **Kategorie pocitu podpory a ocenění ze strany organizace:** To, jestli Adra nějakým způsobem oceňuje dobrovolníky se Gita příliš nezajímá, na tuto mou otázku reagovala pobaveně: *„O hmotném oceňování Adrou nevím, ani jsem nic takového jako dobrovolník ze strany organizace nečekala a nepotřebuji. Pokud*

jde o pracovníky Adry, zcela dostatečně dávají najevo, že oceňují moji pomoc a účast. Takovýto způsob uznání a ocenění mé práce mi zcela stačí.“ Jak vyplývá z některých výzkumů, mnohdy k ocenění stačí málo. Je to jen úsměv, či prosté slůvko „děkuji“. A právě tohoto přístupu se Gitě ze strany DC Adra dostává a to zvláště díky koordinátorce, jak sama tvrdí.

- **Kategorie příčiny ukončení dobrovolnické práce:** Od první chvíle jsem na Gitě viděla, jak moc ji dobrovolnictví baví. Když mi vyprávěla o tom, co všechno díky této činnosti prožívá, tušila jsem, že by nikdy tuto činnost za nic jiného nevyměnila. To se také potvrdilo i v jejích slovech, když řekla: *„Já nikdy neměla chuť s dobrovolnictvím skončit a ani bych to z vlastní vůle neudělala.“* A potom trochu posmutněle dodala: *„Žel, kvůli studiu a práci už nemám čas dobrovolničit tak pravidelně jako dříve.“* Gita je dobrovolník srdcem i duší. Z tohoto rozhovoru jsem měla pocit, že existuje mnoho dobrovolníků, pro které, znamená tato činnost něco víc, než jen pouhou pomoc. Pro Gitu znamenalo dobrovolnictví do jisté míry určité poslání, či smysl jejího života.

Rozhovor třetí – Anežka

Anežka je dobrovolnicí působící v DC centru ve Valašském Meziříčí necelý rok. Studuje gymnázium v Rožnově pod Radhoštěm a asi jednou týdně dojíždí do Azylového domu ve Valašském Meziříčí. Jejím úkolem je vytváření programu pro děti. Přála by si, aby čas, který s dětmi tráví, vedl k tomu, že děti začnou více přemýšlet o etických a morálních hodnotách, což je ale velmi těžké dokázat, pokud děti nemají vzory v rodině. Anežku však tato práce naplňuje. Její největší odměnou jsou úsměvy, které od dětí dostává. Na první pohled působí Anežka velmi klidně a vyrovnaně. Je stále pozitivně naladěná, ale pokud se jí něco nelíbí nebo s něčím nesouhlasí, dokáže být i velmi rázná.

- **Kategorie prvotního impulsu, příčiny a motivace k dobrovolnictví:** Při rozhodování, proč své volné chvíle trávit právě dobrovolnictvím mi Anežka odpověděla podobně jako předchozí dobrovolnice. *„Chtěla jsem smysluplně využít svůj volný čas a nějakým způsobem pomoci lidem, kteří mají problémy.“* Toto její rozhodnutí samozřejmě úzce souvisí i s motivací, proč se začala věnovat dobrovolnictví. Zajímavé je, že většina studentů uvádí, že chtějí smysluplně využít svůj volný čas, z čehož vyplývá, že ho mají

poměrně dostatek. Anežka je člověk zaměřený na lidi a jejich osud jí není lhostejný. Stejně tak je pro ni bylo důležité i první setkání s koordinátorkou, o kterém se vyjádřila takto: „*Koordinátorka vypadala, že skutečně ví, o čem mluví, chovala se přátelsky a podala nám dostatek informací.*“ Koordinátorka je velmi důležitý člověk, který udává to, jak se dobrovolníci cítí v organizaci. Velmi důležité je už první setkání a dojem, jakým na dobrovolníky působí. Díky všem těmto aspektům se dobrovolníci dále na koordinátorku obracejí s radou o pomoc nebo se naopak stahují a řeší si své problémy sami. Anežka má v této oblasti tuto zkušenost: „*Já se hned setkala s psycholožkou, která vedla supervizi a obě, i s koordinátorkou nám byly v případě nutnosti ochotné pomoci.*“ Pro dobrovolníka je velmi důležitá pozitivní odezva a ochota koordinátora, která je do jisté míry také motivem pro další činnost dobrovolníka.

- **Kategorie komunikace a spolupráce s organizací:** Když jsme si s Anežkou povídaly delší dobu, zjistila jsem, že ráda vyrábí různé věci z korálků a jiných materiálů. Zeptala jsem se jí, jestli by i tento nápad nechtěla zařadit do činností pro děti v azylovém domě. Na to mi odpověděla: „*Už jsem nad tím často přemýšlela, ale problém vidím jednak ve financích a pak také v tom, jak by to přijali ze strany vedení. Myslím, že některé nové nápady jim pouze přidělávají starosti a pokud bych si sama všechno nezařídila, byl by to možná problém.*“ Navázala jsem na tuto otázku a zeptala se přímo na formu komunikace, kterou nejčastěji využívá s koordinátorkou. Odpověď byla jednoznačná: „*Obvykle telefonicky, myslím, že je to asi nejjistější.*“ Zajímalo mě, jestli má přehled o všech akcích a jakým způsobem se o nich dozvídá, protože pokud by všechno řešila pouze telefonicky, bylo by to asi dost náročné. Anežka na tuto mou otázku hned zareagovala: „*Někdy nejsme upozorněni na akce, kterých bychom se mohli účastnit, ale to může být tím, že dobrovolníků je už tak hodně. Jinak se o obecných informacích ale dozvídáme z mailu.*“ Potom zavedla řeč na to, že jejím největším zklamáním asi bylo, že koordinátorka na ně často zapomíná, pak hned dodala, že se to dá asi při jejím vytížení pochopit. I tak bylo ale vidět, že je jí to líto. Z rozhovoru s Anežkou vyplývá, že spolupráce

a komunikace s DC ve Valašském Meziříčí není ohrožena. Problém však nastává v časovém vytížení koordinátorky. Dobrovolnice Anežka mívá pocit, že koordinátorka je velmi zaměstnaná a proto je samozřejmostí zapomínání nebo pozdní informování. Určitě se to někdy stane a i dobrovolníci musí být občas shovívavý, či trpělivý. Problém je, pokud se toto chování opakuje a dobrovolníci pak nemají z koordinátorky pocit zodpovědnosti.

- **Kategorie významu zpětné vazby:** Po celou dobu rozhovoru, jsem měla pocit, že se u dobrovolnice Anežky se vzájemně překrývají kategorie komunikace a zpětné vazby. Zpětná vazba by samozřejmě nemohla fungovat bez komunikace. Problémy na které jsme společně narazily v komunikaci, současně ovlivňovaly zpětnou vazbu. Týkalo se to obzvláště informovanosti. Což zaznělo také v její odpovědi na mou otázku, která se týkala toho, co by změnila v DC Adra. *„Bylo by fajn mít větší přehled o akcích, kterých je možné se zúčastnit.“* Podle slov Anežky, to je však jen malá připomínka k celému chodu DC a práce koordinátorky. Zpětná vazba by se měla také promítat v supervizi. Když se dotknu této otázky, Anežka na ni reaguje takto: *„Domnívám se, že bez supervize bychom se nejspíš obešli, ale přesto nás supervizorka upozornila na důležité body, které můžeme na naší práci zlepšit, což vnímám jako přínos.“* Dobrovolnice vnímá z části supervizi a s ní spojenou zpětnou vazbu z části jako nedůležitou, na druhou stranu v ní vidí velký přínos jak pro ni samotnou, tak pro ostatní dobrovolníky. Když jsem se ještě po chvíli vrátila k otázce, proč si myslí, že je do jisté míry supervize zbytečná odpověděla: *„Střídáme se tady azyláku s kamarádkou a tak si myslím, že někdy si docela dobře dokážeme udělat zpětnou vazbu nebo takovou „mikro“ supervizi samy.“* Do jisté míry má pravdu. Zrcadlo zpětné vazby si mohou nastavovat společně s kamarádkou. Otázkou je, zda v tom nechybí profesionalita a určitý nadhled. Pokud společně prožívají dané věci a často na ně mají i stejný názor, chybí jim jiný úhel pohledu a společně pak mohou být vtaženy do řešení určitého problému, nad kterým, pokud by se zamyslela třetí nezasvěcená strana, může vzejít zcela nový pohled. A o tom, je dle mého názoru také supervize.

- **Kategorie pocitu podpory a ocenění ze strany organizace:** K otázce ocenění jsme se dostali zanedlouho. Zpočátku se Anežka tvářila, jakoby podporu a ocenění od Adry vůbec nepotřebovala, ale když jsme o tom společně hovořili delší dobu, tak nakonec pronesla: *„Víš, já měla vždycky pocit, že to, co dělám, tak chci dělat pro druhé a ne pro sebe. Kdybych to dělala pro sebe, tak mi to přijde sobecké. Ale teď mám pocit, že to dělám hlavně a jenom pro sebe. Z DC pak dostávám už jenom takové nadstandardy jako milý a otevřený přístup. Paní koordinátorka je vždycky milá, někdy trošku zmatená, ale velmi milá. Je to taková mamina. A to je pro mě dostačující.“* Cítit ocenění je očividně pro každého dobrovolníka důležité. Anežka si zpočátku ani neuvědomovala, že cítí podporu i ze strany DC. Nakonec však musela uznat, že i ocenění a podpora jsou pro ni důležitými aspekty v práci dobrovolníka.
- **Kategorie příčiny ukončení dobrovolnické práce:** Skončit s dobrovolnictvím je pro Anežku momentálně nepředstavitelná situace. Neskončila by za žádnou cenu, a ani o tom neuvažovala. Nakonec mi rázně řekla: *„Kdybych přeci jen musela s dobrovolničením skončit, tak by s tím Adra neměla nic společného.“* Toto sdělení na konec mě velmi potěšilo. I přes problémy, které v komunikaci nastávají, přeci jen převažuje to pozitivní, což se potvrdilo i na tomto prohlášení. Avšak i dobrovolnice Anežka se bude muset připravit na to, že nejspíš někdy přijde čas, kdy bude muset dobrovolnickou činnost ukončit a přenechat tuto práci na druhých.

Rozhovor čtvrtý – Vlasta

Vlasta se dostala k dobrovolnictví přes své kamarádky, které už nějakou dobu pomáhaly v Azylovém domě, a tak se k nim s radostí přidala. Spolu s kamarádkou navštěvuje pravidelně děti a jejich maminky zhruba jednou za týden. Celkově se věnuje dobrovolnictví necelý rok. Vlasta stále ještě studuje a její největší zálibou je sport a cestování. V prvním momentě na mě Vlasta působila jako klidná, vyrovnaná, ale také trochu rozpačitá. Posléze jsem však zjistila, že můj první dojem nebyl pravdivý. Ve skutečnosti je Vlasta velmi otevřená, spontánní, upřímná a slovo rozpačitost jakoby ani neznala.

- Kategorie prvotního impulzu, příčiny a motivace k dobrovolnictví:** Hned z úvodního rozhovoru jsem pochopila, že Vlastu vedlo k dobrovolnictví rozhodnutí kamarádek, které ochotně pomáhaly už delší dobu. Jak sama ale říká: *„Když jsem začala s dobrovolničením velmi mě to nadchlo, až jsem z toho byla sama překvapená.“* Na jejím příkladu si můžeme všimnout, jak důležitou roli sehrává v životě dobrovolníků jejich blízké okolí a zároveň jaký vliv má rozhodnutí druhých lidí na jedince. Na tomto příkladu se odráží i to, jaký vliv může mít posléze například rok dobrovolnictví. Někteří jedinci potřebují k motivaci stát se dobrovolníkem jistou dávku „reklamy“. V tomto případě se jí staly kamarádky nynější dobrovolnice. Dalším impulzem, či motivací dobrovolnice bylo smysluplné žití. Sama to shrnuje asi takto: *„Člověk asi potřebuje mít něco před sebou, něco víc, co by stálo za to žít. A já když vidím, ty rozzářené tvářičky, tak mám pocit, že žít prostě stojí za to.“* Dělat svět krásnějším je asi největší motivací všech dobrovolníků, s kterými jsem měla možnost se setkat.
- Kategorie komunikace a spolupráce s organizací:** Spolupracovat začala s Adrou. Když jsem se zajímala, proč právě Adra a toto DC odpověděla: *„Já bych se nerozhodla jinak, protože organizace Adra má věhlas po celé republice. A DC Adra ve Valašském Meziříčí jsem si zvolila, protože je to jediné DC, které v této oblasti působí.“* Spolupracovat s Adrou tedy Vlasta začala jednak na základě dobrých referencí a také díky místní dostupnosti. Když jsme se v našem rozhovoru dostaly až k otázkám komunikace s koordinátorkou, začala Vlasta hovořit takto: *„Koordinátorka byla velmi příjemná. Z počátku sice působila mírně chaoticky, ale postupem času jsem si na to zvykla a bylo to dobré. Kdykoliv něco potřebuju, můžu se na ni obrátit, takže si myslím, že vše funguje tak, jak má.“* A pak ještě dodala: *„Já osobně jsem s přístupem koordinátorky velmi spokojená a nemám k němu žádné výhrady.“* Vlasta tedy nemá žádné větší problémy s komunikací a s přístupem koordinátorky je spokojená. Většinou s ní komunikuje telefonicky, což jí také velmi vyhovuje. Když jsem se ptala, proč právě tento druh komunikace, dodala: *„vyhovuje mi, protože není tolik časově náročná jako osobní setkání.“* Při rozhovoru s Vlastou jsem měla pocit, že v oblasti

komunikace je vše v pořádku. Zajímavé bylo průběžné srovnávání všech dobrovolníků, s kterými jsem hovořila. Většinou měli totiž dost rozdílné názory, zvláště v této oblasti komunikace.

- **Kategorie významu zpětné vazby:** Zpětnou vazbu chápe hlavně ve smyslu supervize. Se zpětnou vazbou však už tak spokojená není. Jak sama říká: *„Dle mého názoru bych se bez supervize obešla. Chápu ale, že pro lidi, kteří mají problém, je tato akce velmi přínosná a pomůže jim ho vyřešit. Mě osobně je paní, která vede supervizi značně nesympatická, ale je to jen můj osobní názor.“* Problém zpětné vazby a tedy i supervize tkví v osobě supervizorky, která je vlastně nepříjemná. Dobrovolnice však má možnost vybrat si ze dvou supervizerek, když jsem se jí ptala, zda o této možnosti ví, odpověděla: *„Je možné, že mi něco takového koordinátorka říkala, ale samotné by se mi na supervizi nechtělo být. Chodíme tam s holkama a nechce se mi trhat partu.“* V této oblasti tedy záleží také na rozhodnutí samotné dobrovolnice a ne vždy je za nevhodnou, či nevyhovující komunikaci odpovědná koordinátorka nebo DC Adra.
- **Kategorie pocitu podpory a ocenění ze strany organizace:** Vlasta nejdříve o oceňování nechtěla ani moc mluvit. Měla jsme pocit, že to bere jako něco, co by do dobrovolnictví nemělo ani patřit, ale nakonec přeci jen přiznala: *„Myslím, že oceňuje. Dostáváme různé přáníčka a podobně, to vždy potěší, ještě když víte, že to dostáváte za dobro, co jste vykonali. Já myslím, ocenění je dostatečný, přece jenom tu práci nedělám, abych byla nějak významně oceňována.“* Doposud jsem se u všech respondentů setkala s kladným hodnocením podpory. Dobrovolníci se cítí oceňováni jak přístupem koordinátorky, tak také různými drobnými dárky, kterými se DC Adra snaží potěšit své dobrovolníky.
- **Kategorie příčiny ukončení dobrovolnické práce:** Jak sama Vlasta přiznává, v dobrovolnictví nepůsobí ještě příliš dlouho, a tak sama neví, s jakými problémy se bude muset ještě potýkat. S pocitem ukončení dobrovolnictví se již však setkala. *„Souviselo to s mým nedostatkem času a shonu, ve kterém sem se v tom období právě nacházela. Ovšem s DC to vůbec nemělo, co dočinění.“* Není žádným překvapením, že největším problémem v dnešní době je čas. Zvláště

mladí lidé se snaží toho co nejvíce stihnout a díky jejich životnímu nastavení se to obzvláště studentům poměrně dobře daří. Problém nastává, pokud by se mohlo stát, že i díky dobrovolnictví by mohl člověk vyhořet. Právě proto, je velmi důležitá supervize a ukončení činnost by v tomto případě bylo velmi rozumným rozhodnutím. I toto se však dobrovolník musí naučit rozpoznávat.

Rozhovor pátý – Radka

Dobrovolnice Radka je nejstarší dobrovolnicí, s kterou jsem se setkala. Dříve pracovala jako pečovatelka, nyní je krátce v důchodu. Má základní vzdělání a poté, co byla propuštěna z práce, se začala zajímat o to, čím by mohla vyplnit svůj volný čas. Zaujala ji dobrovolnická činnost v oblasti práce se seniory. Celkově působí v DC Adra už čtyři roky. Začínala pracovat v domově pro seniory, kam dochází až dodnes. O něco později začala docházet do Diakonie a nyní se začala věnovat dobrovolnictví i v hospici Citadela. Na paní Radce jde vidět určitá rozvážnost a klid. Podle mého názoru je velmi trpělivá, laskavá a pro seniory musí být velkým povzbuzením a podporou.

- **Kategorie prvotního impulsu, příčiny a motivace k dobrovolnictví:** Paní Radka se začala zajímat o dobrovolnictví sama. Vůbec o Adře nevěděla a jak mi prozradila, byla k působení v Adře přinucena okolnostmi. *„Když jsem začala chodit do Diakonie, tak tam už bylo potřeba být vedena pod DC Adrou. Takže jsem pak tady uzavřela smlouvu.“* Když jsem se však ptala, proč ji to tolik táhlo pomáhat odpovídala úplně jednoduše: *„Protože si myslím, že lidi jako potřebují pomoc.“* Důležitý moment, který velmi zapůsobil a motivoval paní Radku, byl zájem, který cítila ze strany DC Adra a také spoustu informací, které ji byly poskytnuty. Sama se k tomu vyjadřuje takto: *„Já na té své pomyslné cestě k dobrovolnictví zažila určitý vývoj. Už od začátku mě lákala možnost začít pracovat v hospici, ale k tomu jsem musela dojít postupně. A díky Adře, která mi tuto možnost nabídla, jsem tuto činnost mohla nyní také zrealizovat.“* Široká nabídka uplatnění je tedy pro některé dobrovolníky také určitá motivace. Zažívají postupný vývoj jak v dobrovolnické činnosti, tak také v osobním životě, který mnohdy s dobrovolnictvím koresponduje.
- **Kategorie komunikace a spolupráce s organizací:** Negativní zkušenost v rámci spolupráce s DC Adra neměla žádnou. Sama se o spolupráci s DC Adra

vyjadřuje takto: „*Pro mě ta spolupráce znamená hlavně zprostředkování dané služby, kde působím a další důležitou věcí pro mě je určité informační zázemí.*“

Co se týká komunikace, tak dobrovolnice Radka nemá příliš velkou potřebu s koordinátorkou komunikovat. Veškeré informace se dozvídá většinou telefonicky, což jí vyhovuje a v případě supervize dostává informace sms zprávou.

- **Kategorie významu zpětné vazby:** I u dobrovolnice Radky má největší význam v kategorii zpětné vazby supervize. Když jsem se ptala, co pro ni znamená slovo supervize reagovala: „*Většinou je to pro mě ujištění v tom, co dělám. Ujistím se, že to je dobře. Někdy tam jsou i nové nápady, co by se dalo zlepšit nebo jak se zachovat v určitých situacích. Hlavně je to takové připomnění v určitých situacích, protože člověk zapomíná a taky mám ráda to sdílení s ostatními.*“ Zpětná vazba a s tím související supervize je tedy pro paní Radku jedna z nejdůležitějších věcí, která jí pomáhá v činnosti dobrovolnictví.
- **Kategorie pocitu podpory a ocenění ze strany organizace:** Když jsme se dostali k tématu ocenění, paní Radka reagovala se smíchem: „*Já o ocenění vůbec nestojím. Oni se snaží mě sice oceňovat, ale mně je to jedno. Já jsem totiž oceněna tím, že ti lidi jsou rádi, že já tam jsem a to mi stačí. V hospici je to totiž pro ty lidi hrozně dlouhý, a když tam jsem, tak cítím, že ti lidi jsou rádi, že tam jsem. A to mi úplně stačí.*“ Paní Radka na mě působila dojmem, že opravdu o ocenění ze strany DC Adra nestojí. Stále mi jen opakovala, že největší ocenění pro ni je radost druhých lidí, s kterými může trávit svůj čas.
- **Kategorie příčiny ukončení dobrovolnické práce:** Nad možnou příčinou ukončení práce takto přímo nikdy dobrovolnice Radka neuvažovala. Sama k tomu dodává: „*Spíš jsem si potřebovala odpočinout. Z toho, jak je těm lidem hrozně špatně, tak i já potřebuju vypnout.*“ Jednou za čas se tedy stane, že dobrovolnice na nějaký čas přestane docházet do hospicu a nabírá sílu, aby se mohla opět plnohodnotně věnovat svým klientům.

Rozhovor šestý – koordinátorka DC Adra ve Valašském Meziříčí

Paní koordinátorka DC Adra, je na první dojem opravdu velmi milá a laskavá paní, která se snaží každému zavděčit a pomoci. Je velmi komunikativní, až má někdy člověk problém dostat se sám ke slovu. Její náplň činností je velmi široká a tato práce ji uspokojuje a baví. Paní koordinátorka pracuje v DC Adra od roku 2006, tedy již sedm let, předtím pracovala sama jako dobrovolnice. Má zkušenosti s koordinací až 110 dobrovolníků. Aktivně spolupracuje se všemi přijímacími organizacemi. Absolvovala několik kurzů. Pracovník sociální péče se zaměřením na seniory, základní výcvik koordinátora dobrovolníků, Management dobrovolnictví 1 + 2, Úvod do supervize, kurz Pochvala a kritika. Její hlavní náplní práce je zprostředkování přijímacím organizacím dobrovolníky. Zajišťuje přijímání, školení a supervize dobrovolníků. Další podstatnou náplní její práce je předávání a zajišťování veškerých informací.

- **Kategorie prvotního impulsu, motivace dobrovolníků:** Stejně jako i u dobrovolníků, zeptala jsem se koordinátorky, co si myslí, že je nejdůležitější na prvním kontaktu s dobrovolníkem a jakým způsobem jej navazuje. *„První kontakt s dobrovolníkem probíhá přímo v dobrovolnickém centru, ale případní uchazeči o dobrovolnictví mají možnost výběru a můžu se s nimi setkat například i v kavárně. Nejprve probíhá úvodní pohovor, v kterém si objasníme, o co tomu člověku jde, proč chce dělat dobrovolníka, k jakým klientům by ho to táhlo. Protože dostane nabídku několika programů. Samozřejmě dostane čas do dalšího setkání na promyšlení.“* Nejdůležitější z pohledu koordinátorky je udělat si obrázek o klientovi, jaký je a jestli se hodí na dobrovolnictví. K tomuto účelu má koordinátorka předem připravené otázky na uchazeče. Pokud se rozhodnou nastává další fáze, v které se již dozvídají konkrétní informace o vybraném přijímacím zařízení, podepisování smlouvy a školení. Velký rozdíl v motivaci je podle koordinátorky mezi studenty a dospělými, či staršími lidmi v důchodu. Přijímají a vnímají různé události, či informace úplně z jiných úhlů pohledu. Od toho se také odvíjí způsob komunikace s nimi a individuální přístup.
- **Kategorie komunikace a spolupráce s organizací:** Komunikace je asi nejpodstatnější věc na celé práci s dobrovolníky. Podstata komunikace v oblasti dobrovolnictví je obsažena zvláště v informacích, které koordinátorka zprostředkovává. To, aby toto zprostředkování probíhalo vhodnou formou, je

někdy dost těžké zorganizovat, zvláště proto, že dobrovolníci jsou různé věkové kategorie. DC ve Valašském Meziříčí má velký problém s webovými stránkami, které zvláště mladší generaci velmi chybí. Koordinátorka připouští, že je to problém, ale zároveň preferuje jiný způsob komunikace, o kterém říká: „*Já sama komunikuji nejčastěji telefonem, protože pro mě osobně je to nejlepší, kvůli tomu, že mám hned zpětnou vazbu*“

„*Pokud je třeba dobrovolníky informovat tak nejčastěji využívám již zmíněný telefonní hovor. Další možností je osobní setkání, které využívám jako druhé nejčastěji, protože navštěvuji zařízení, kde dobrovolníci působí. A pak taky píšu smsky a maily.*“ Když jsem se poté konkrétně ptala, jestli si myslí, že jsou dobrovolníci spokojeni. Odpověděla s menším zaváháním: „*Já si myslím, že dobrovolníci jsou spokojeni. To, si myslím na základě osobních kontaktů, kterých je podle mě dostatek. Mám kontaktní hodiny, v kterých může kdykoliv přijít a pokud to někomu nevyhovuje, tak může někdo zavolat a já se přizpůsobím. Já se snažím, aby lidé, kteří mají zájem, tak abych na ně měla vždycky čas, a snažím se o individuální přístup ke každému.*“ Koordinátorka v této oblasti komunikace tedy většinou spoléhá na to, že pokud dobrovolník něco potřebuje, tak se sám ozve. Je ochotná se časově přizpůsobit a nabídnout mu tak v této oblasti co největší komfort. Velká část komunikace probíhá skrze přijímací organizace, s kterými koordinátorka spolupracuje. Pokud se z jakékoli organizace dozví nějakou informaci nebo problém, který se týká dobrovolníka, ihned jej kontaktuje. Podle koordinátorky je třeba, aby každý dobrovolník měl pocit osobní svobody a četnost schůzek i komunikace by měla být přiměřená.

- **Kategorie významu zpětné vazby:** O zpětné vazbě začíná koordinátorka hovořit takto: „*Většinou je to tak, že když je dobrovolník nový, tak v tom prvním měsíci jeho působení, mluvím s kontaktní osobou, která mi říká určité informace o daném dobrovolníkovi. Ale vždycky dobrovolníkům říkám, že pokud se něco stane nebo pokud si nebudou jistí, tak ať mě kontaktují. Taky jim nabízím, že mě můžou jen prozvonit a já jim zavolám zpátky. Další možností jsou potom supervize, v kterých musí dobrovolníci říkat svou zpětnou vazbu. Supervize je hlavně o čase. My máme čtyři, aby byl stále se opakující režim a měla jsem přehled o dobrovolnících. Ale někteří se ozývají, že je to až moc.*“ Z rozhovoru

s koordinátorkou vyplývá, že supervize je pro ni stěžejní pro zpětnou vazbu, i když jak sama říká, sama nejraději telefonuje, právě kvůli zmíněné zpětné vazbě. Naopak dobrovolníci sice supervizi za zpětnou vazbu považují, ale většina se shoduje na tom, že ji nepotřebuje, někteří nejsou spokojeni s formou a také se stává, že jim vadí osoba supervizorky.

- **Kategorie pocitu podpory a ocenění ze strany organizace:** Všichni dobrovolníci, s kterými jsem se setkala, byli s oceňováním ze strany DC Adra velmi spokojeni. Jak jsem dále zjistila, je to určitě i díky koordinátorce, která na oceňování dobrovolníků velmi dbá, jak svým přístupem, tak také organizováním akcí. Sama k tomu říká: *„Oceňování je určitě důležité. Ted' záleží na tom, jaká je forma. My o tom často diskutovali s našimi dobrovolníky. I když, oni nám často odpoví, že o to nestojí. Ale i když o to nestojí, tak je to velice důležité. Zpočátku jsme dělaly koncerty pro dobrovolníky. Mělo to svou popularitu a přijímací organizace byly rády, že se toho chytla Adra. Ale bylo to dost organizačně náročné a nakonec když nakonec, když měli dobrovolníci veřejně převzít ocenění v sále nebo ještě mluvit na televizi, tak dobrovolníci se ozývali, že by si přáli něco intimnějšího, že jim tato forma nevyhovuje. Takže my nyní v závěru roku děláme setkání pro všechny dobrovolníky, kteří jsou zapojeni během roku u nás. Posíláme jim pozvánku a tady se sejdeme. Tato forma lidem vyhovuje. Pouštíme jim film s nějakou dobrovolnickou tematikou nebo nějaká krátká videa, je pohoštění a pak volný program. Nevylučuju, že se to může zase změnit, ale vycházíme z toho, co chtějí sami dobrovolníci. Další hmotnou věcí, kterou darujeme, jsou diáře, které jim darujeme.“* Důležité na této akci je komunikace a setkání se všemi dobrovolníky. Většina dobrovolníků se spolu nepotkává, a proto se neznají. Zde mají možnost se potkat a vyměnit si různé postřehy, či zážitky. Úspěšně tato forma oceňování funguje už dva roky. K tomu se vždy připadá nějaký hmotný dárek, většinou v podobě diářů. Který dobrovolníky také potěší a motivuje tak dál nejen ke spolupráci s DC Adra.
- **Kategorie příčiny ukončení dobrovolnické práce:** Moment ukončení dobrovolnické činnosti je podle koordinátorky velmi důležitý, zvláště pokud si sám dobrovolník uvědomí, že není pro tuto činnost vhodný. Na to, kdo nejčastěji dobrovolnictví ukončuje, reagovala koordinátorka takto: *„Nejčastěji ukončují*

činnost studenti, kteří končí školu. Další býval, když jsme mívali dobrovolníky místo veřejné služby.“ Studenti však již dopředu počítají s tím, že pokud ukončí školu a přestěhují se do jiného města, nebudou moci v dobrovolnictví pokračovat, takže je to v podstatě přirozený přístup.

7.7 Analýza rozhovoru a srovnání

V analýze rozhovoru jsem se zaměřila zejména na rozbor jednotlivých kategorií a dále na srovnávání jednotlivých výpovědí dobrovolníků k danému tématu. Samostatně jsem rozebrala výpověď koordinátorky a také to, do jaké míry se shodovala s výpovědí dobrovolníků. Jednotlivá písmena znamenají zkratky změněných jmen respondentů, s kterými jsem prováděla rozhovory. Písmeno K značí koordinátorku.

- **Kategorie prvotního impulsu, motivace dobrovolníků:**

D: Prvotní impuls byl společný pro všechny dobrovolnice. Z rozhovorů vyplývá, že rozhodnutí bylo z vnitřní potřeby pomáhat druhým, být užitečným a smysluplně využít svůj volný čas. Avšak motivace ze strany koordinátorky nebyla téměř žádná.

G: Také u této dobrovolnice se opakuje motiv smysluplného využití času, chuť poznávat něco nového a navazovat nové vztahy. Důležitou roli sehrála maminka, která ji motivovala k této činnosti. Rozhodnutí pro dobrovolnickou činnost ze strany dobrovolnice bylo posléze spontánní a koordinátorka ji pouze utvrdila v jejím rozhodnutí, ale dále ji již nemotivovala.

A: Dobrovolnici do jisté míry motivoval její pozitivní vztah k lidem a stejně jako ostatní, chtěla pomáhat a být užitečná. Na rozdíl od ostatních jí však kladný přístup k její osobě ze strany koordinátorky povzbudil a do jisté míry i motivoval k další činnosti.

V: Hlavní motivací pro tuto dobrovolnici bylo rozhodnutí kamarádek. Díky němu se rozhodla pracovat jako dobrovolnice, což dle mého názoru souvisí s jejím věkem.

R: V jejím případě bylo motivací dostatek volného času, který získala kvůli ztrátě práce. Už dříve však pracovala jako pečovatelka, a tak se k této činnosti chtěla vrátit, to se jí podařilo díky dobrovolnictví. S dobrovolnickým centrem Adra začala působit na základě okolností. Motivaci však následovně pocítila i ze strany

koordinátorky, díky které se dozvěděla nové informace a také cítila zájem a podporu.

K: Z pohledu koordinátorky je nejdůležitějším momentem při prvním kontaktu a další motivaci dobrovolníků rozpoznání vhodnosti jednotlivých zájemců o dobrovolnictví a následné předávání informací.

- **Kategorie komunikace a spolupráce s organizací:**

D: V komunikaci je jasný problém, který se dále odráží ve spolupráci s DC Adra. Koordinátorka na dobrovolnici působí dojmem zmatenosti a chaotičnosti. S problémy nemá chuť se jí svěřovat a raději se vyhýbá střetům a intenzivní komunikaci. S formou komunikace v rámci supervize je taktéž nespokojená, ale to souvisí s osobou supervizorky.

G: Zde dochází k neshodě ve výpovědích. Předchozí dobrovolnice není spokojená s komunikací. Tato dobrovolnice však nevidí žádný problém a celkově je spokojena. Myslím, že to dost ovlivňuje klidná, flegmatická povaha.

A: V tomto případě dochází k pocitu zanedbávání dobrovolnice ze strany koordinátorky, která podle jejích slov často zapomíná podávat informace. Na dobrovolnici působí koordinátorka velmi časově vytíženě.

V: Naopak tato dobrovolnice je s přístupem koordinátorky ke komunikaci velmi spokojena. Forma komunikace jí vyhovuje, protože není časově náročná.

R: Ani v tomto případě nemá dobrovolnice žádné výhrady ke komunikaci, či spolupráci s koordinátorkou. Zajímavé však je, že DC Adra vnímá pouze jako zprostředkovatele služby a informací. Veškeré ostatní náležitosti řeší v přijímací organizaci.

K: Koordinátorka vyzdvihuje v komunikaci s dobrovolníky informace, které jim předává. Komunikaci provádí většinou telefonicky, také vyzdvihuje důležitost zpětné vazby. Dobrovolníkům se snaží časově přizpůsobit. Neopomíná důležitost osobního kontaktu. Otázkou tedy je, proč není příliš mnoho dobrovolníků, kteří by ji v případě problému vyhledali, nebo se s ní aktivně snažili komunikovat.

- **Kategorie významu zpětné vazby:**

D: Zde narážíme opět na problém se supervizorkou. Zpětnou vazbu vnímá dobrovolnice zejména skrze supervize, kterým však nepřikládá velkou váhu a chodí na ně hlavně kvůli skupině dobrovolníků, s kterými se na supervizi setkává.

G: Tato dobrovolnice se soustředila spíše na sebereflexi. Pomáhala jí, když si mohla sama u sebe zhodnotit celou činnost a postup, jakým pracovala. Naučila se jej prezentovat také na supervizích. Měla jsem z ní pocit, že jako jediné se jí podařilo aspoň trochu pochopit, v čem tkví smysl supervize.

A: I zde má dobrovolnice zkreslený pohled na supervizi. Nemá o ni příliš velký zájem. Má dojem, že zpětná vazba by jí stačila ze strany kamarádky. Všichni dobrovolníci si uvědomují, že zpětnou vazbu potřebují a že je velmi důležitá, problém nastává v její realizaci. A to zvláště ve skupině ostatních dobrovolníků, či při supervizi nebo osobním setkání s koordinátorkou.

V: Opět viditelný problém ze strany supervizorky. Tentokrát je dobrovolnice nespokojená s její osobou, supervizorka je jí velmi nepříjemná. Přejít k jiné supervizorce však nechce, kvůli ostatním kamarádkám. Zpětnou vazbu však chápe omezeně hlavně ve smyslu supervize. Zde pak nastává problém. Pokud jí supervize nevyhovují, nemá důvod se na nich příliš sdílet.

R: Pro tuto dobrovolnici je zpětná vazba stejně důležitá jako supervize. Je starší, a proto má mnohdy na určité problémy rozdílné názory. Dokáže však respektovat osobu supervizorky a vždy si ze supervize něco odnese. Absolutně však nevnímá supervizi jako možnou pomoc při její práci dobrovolnice.

K: V pravé řadě si koordinátorka zprostředkovává zpětnou vazbu nepřímo skrze přijímací organizace, s kterými aktivně komunikuje. Za stěžejní považuje v oblasti zpětné vazby supervizi, která však není oceněna dobrovolníky, a tak se může stát, že má zpětnou vazbu zkreslenou. Nejrychlejší způsob, jak docílit zpětné vazby je však pro ni telefonní hovor, což je také její nejčastěji využívaný způsob komunikace.

- **Kategorie pocitu podpory a ocenění ze strany organizace:**

D: Nejspokojenější je dobrovolnice právě v této oblasti ocenění. Nemá k němu téměř žádné výhrady a těší ji drobné dárky, které dostává. I když samozřejmě zmiňuje, že to pro ocenění nedělá.

G: I tato dobrovolnice byla vždy spokojena, ale spíše než na hmotné dary byla zaměřena na postoj koordinátorky, která ji podle jejich slov dávala dostatečně najevo, že její práci hodnotí a váží si jí.

A: Největší ocenění, stejně jako u předchozí dobrovolnice je podpora, milý a otevřený přístup ze strany DC Adra. To vše vnímá jako určitý nadstandard, protože největší ocenění vnímá v práci, kterou vykonává.

V: I zde bylo oceňování hodnoceno velmi kladně, jak v přístupu ze strany koordinátorky, tak také díky hmotnému ocenění v podobě drobných upomínkových předmětů.

R: Úplně s jiným názorem na ocenění jsem se setkala u této dobrovolnice, která mi celou dobu tvrdila, že o ocenění ze strany DC Adra nestojí. Oceňována se cítí být jiným způsobem, který je pro ni dostačující.

K: Sama koordinátorka klade na oceňování dobrovolníků velký důraz. Snaží se o to, aby ocenění vyhovovalo hlavně dobrovolníkům, a způsob ocenění jim přizpůsobuje. Její přístup k nim samotným je už sám sebou oceňující. Je to způsobeno nejspíš také tím, že koordinátorka delší čas působila taktéž jako dobrovolník. A to se projevuje v pozitivních reakcích dobrovolníků, kteří jsou s přístupem k ocenění velmi spokojeni.

- **Kategorie příčiny ukončení dobrovolnické práce:**

D: Ohledně ukončení dobrovolnické činnosti má dobrovolnice jasno. Nepřipadá to v úvahu. I přes problémy, zvláště v oblasti komunikace ji tato činnost naplňuje.

G: Ani tato dobrovolnice neuvažovala o úplném ukončení činnosti, ale připouští, že ji částečně kvůli studiu musela přerušit.

A: Dobrovolnice neuvažuje o ukončení činnosti a ani to nemá v plánu. Dobrovolnická činnost ji naplňuje přes veškeré problémy, které se objevují v oblasti komunikace nebo vztahu se supervizorkou.

V: Jako jediná z dobrovolnic uznává, že je možné, že by díky nedostatku času skončila dobrovolnickou činností. V blízké době to však neplánuje a ani problémy, které vnímá zejména ze strany supervizorky, by nemohly zapříčinit její odchod z DC.

R: Dobrovolnice o ukončení práce rozhodně neuvažuje, ale uznává, že jednou za čas potřebuje změnu a odpočinek. V tomto čase vynechává pravidelné návštěvy přijímacích zařízení a nabírá síly na další činnost. Toto rozhodnutí a uvědomění si svých potřeb je významný moment a bylo by velmi dobré, kdyby si své pocity a potřeby dokázalo připouštět více dobrovolníků.

K: Uvádí, že nejvíce dobrovolníků, kteří ukončují dobrovolnickou činnost, je z řad studentů. Většinou ji při nástupu k činnosti o tom informují.

7.8 Diskuse

Dobrovolníci se shodují pouze v několika kategoriích. Ve velké míře je vnímání dobrovolníků, zvláště na oblast komunikace v DC Adra velmi rozdílný. Je to dáno zejména věkem. Mladší generace by raději komunikovala elektronicky, skrze maily a jiné média, která nejsou tolik osobní. Do značné míry si myslím, že to je dáno dobou, v které dnešní generace vyrůstá a odosobňování se. Raději řeší problémy bez osobního kontaktu, jsou časovým vytížení. To však neznamená, že nemají potřebu zpětné vazby nebo komunikace. Právě díky tomuto fenoménu ji mají možná ještě větší. Problém je v tom, jakým způsobem je motivovat, aby chtěli komunikovat osobně a dávat zpětnou vazbu. Osoba koordinátorky v tomto problému hraje určitě důležitou roli. DC Adra málo využívá elektronických prostředků, nemá téměř žádnou reklamu a mladí dobrovolníci nemají potřebu ani důvod se individuálně chodit svěřovat koordinátorce, která ve většině případů na ně působila chaoticky a dokonce nezná jejich jména. Pokud koordinátorka tvrdí, že dbá na osobní kontakt a individuální přístup, měla by podle toho dodržovat také jednotlivá pravidla a dávat to dobrovolníkům patřičně najevo. Druhou skupinou jsou starší lidé, většinou předdůchodového nebo důchodového věku. Tito dobrovolníci nemají potřebu taktéž příliš komunikovat a to z toho důvodu, že si myslí, že už jim to není potřeba. Vše potřebné si vyřeší v přijímací organizaci a na Adru, jakožto organizaci vysílající se dále už neobracejí.

Zajímavou skutečností je, že všichni dobrovolníci, s kterými jsem prováděla rozhovory, nedávají příliš velkou váhu supervizi. Nevnímají ji jako ocenění jejich práce

nebo určitou záruku jejich psychického zdraví. Několika dobrovolnicím je nesympatická osoba supervizorky. Ostatní supervizi vnímají jako příležitost setkat se s ostatními dobrovolníky a také načerpat nové nápady. Myslím si, že u všech dobrovolníků je problém s vnímáním supervize a správného pochopení, čím by pro ně doopravdy měla být.

Nejlépe ze všech kategorií je na tom kategorie ocenění. Všichni dobrovolníci se cítí být oceňováni i ze strany DC Adra a to i ti, kteří tvrdí, že o to nestojí. Zvláště ty mladší to velmi těší a často motivuje k další práci.

Napříč problémům v komunikaci, které se objevují, nemá ani jeden z dobrovolníků v plánu ukončit dobrovolnickou činnost z důvodu špatné komunikace, oceňování, či jiných problémů v DC Adra. Připouští, že ukončí, ale to spíše ze studijních důvodů, což je, jak uvedla také koordinátorka nejčastější důvod ukončování dobrovolnické činnosti.

Tento výzkum tedy vedl k odhalení mnoha rozdílných pohledů dobrovolníků na komunikaci v rámci dobrovolnického centra Adra. Dle mého názoru by bylo vhodné, aby koordinátorka nebyla na tuto práci sama, protože stejně jako každému nevyhovuje supervizorka, může nastat stejný problém i u koordinátorky, a to i pokud se snaží být na všechny milá, ochotná a komunikativní. Dále by se DC centrum mělo zaměřit na vylepšení elektronické podoby DC Adra a začat podávat informace i skrze internetové zdroje. Vyústěním pro toto DC bude zpětná vazba, která díky této bakalářské práci vznikla.

Závěr

Svou bakalářskou práci jsem zaměřila na význam komunikace v oblasti dobrovolnictví. Toto téma jsem dále směřovala k tomu, jakým způsobem komunikace ovlivňuje motivaci, spolupráci, ocenění dobrovolníků.

Komunikace je hlavní způsob dorozumívání a sdělování našich pocitů. Je to určitý regulátor a ventilátor našich vjemů, které díky ní prezentujeme. Proto komunikaci vnímám jako jeden z nejdůležitějších aspektů, který ovlivňuje nejen porozumění a dorozumívání se mezi dobrovolníkem a koordinátorem, ale je také důležitá v oblasti prožívání citů. Pokud se dobrovolník bude cítit špatně a v dobrovolnickém centru, či v osobě koordinátora nebo cítit oporu, těžko bude pokračovat v dobrovolnické činnosti, i když ho tato činnost naplňuje. Samozřejmě i pro samotné dobrovolnické centrum, které zajišťuje přijímání, školení, supervize a celou komunikaci s dobrovolníky je velmi důležité se umět orientovat v oblasti komunikace. Jde o to dokázat rozlišit různé věkové kategorie dobrovolníků a přizpůsobovat jejich potřeby v oblasti komunikace, ocenění, motivace.

Na základě této práce jsem zjistila, že i přesto, že se v určité oblasti vyskytne problém, jsou dobrovolníci schopni jej překonat, pokud mají jistotu v jiné oblasti. V knize *Emoce a interpersonální vztahy*, jsem našla tento citát, který poměrně vystihuje zmíněný fenomén, byť v trochu jiné oblasti. *„Investice do vztahu, byť i při nízkých ziscích, ale se zárukou jisté stability vztahu a při neexistenci lepší alternativy, se projevuje tendencí k setrvání ve vztahu.“* Úkolem dobrovolnických center tedy je, aby dokázaly skloubit všechny důležité aspekty komunikace. Dobrovolníci potom nebudou mít tendenci zůstat v tomto vztahu pouze na základě určité zaručené stability. Nefunkčnost v některé oblasti se posléze může projevit a následně nastává problém.

Na závěr bych ráda zdůraznila, že bez dobrovolnictví se v dnešní době neobejdeme. S narůstajícími problémy v sociální, ale i jiných oblastech začíná být dobrovolnická činnost nejen spontánním rozhodnutím, ale také potřebou. Proto je velmi důležité naučit se správně jednat a komunikovat v této oblasti. Ráda bych zde uvedla ještě jeden úsměvný citát, který shrnuje důležitost dobrovolnické činnosti a samotných dobrovolníků. *„Nikdy nezpochybňujeme hodnotu dobrovolníka. Noemova archa byla postavena dobrovolníky, Titanic byl postaven profesionály.“*

Seznam použité literatury

AKČNÍ POLE SOCIÁLNÍ PRÁCE V: *Multikulturalita v sociální, edukační a zdravotní práci v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Brno: Paido, 2012. ISBN 978-80-7315-230-7.

HAWKINS, Peter a SHOHET, Robin. *Supervize v pomáhajících profesích*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004. 202 s. ISBN 80-7178-715-9.

JŮVOVÁ, Alena a Michaela HAVLÍČKOVÁ. Korektní způsob komunikace organizace s dobrovolníky jako předpoklad kvalitní spolupráce. In *Akční pole sociální práce V.: Multikulturalita v sociální, edukační a zdravotní práci v pomáhajících profesích*. Olomouc: Paido, 2011, s. 42-48. ISBN 978-80-7315-230-7.

NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Vyd. 2., rozš. a přeprac. Praha: Academia, 2009. 498 s. ISBN 978-80-200-1679-9.

SLAMĚNÍK, Ivan. *Emoce a interpersonální vztahy*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011. 208 s. Psyché. ISBN 978-80-247-3311-1.

STRAUSS, Anselm L. a CORBIN, Juliet. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Vyd. 1. Brno: Sdružení Podané ruce, 1999. 196 s. SCAN; 2. ISBN 80-85834-60-X.

ŠORMOVÁ, Lucie a KLÉGROVÁ, Alžběta. *Dobrovolnictví*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. 24 s. ISBN 80-86991-68-7.

ŠVARŤÍČEK, Roman a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007. 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0.

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

VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2009. 319 s. ISBN 978-80-7367-387-1.

Elektronické zdroje

Adra: Kdo jsme? [online]. c2013 [cit. 2013-03-26]. Dostupné z: <<http://www.adra.cz/adra/kdo-jsme/stanovy-obcanskeho-sdruzeni-adra>>.

Adra: Stanovy občanského sdružení ADRA [online]. c2013 [cit. 2013-03-26]. Dostupné z: <<http://www.adra.cz/adra/kdo-jsme/stanovy-obcanskeho-sdruzeni-adra>>.

Dobrovolnik.cz: *Evropský rok dobrovolnictví 2011* [online]. c2013 [cit. 2013-03-26]. Dostupné z: <<http://www.dobrovolnik.cz/evropsky-rok-dobrovolnictvi-2011/>>.

European commission: EY Volunteering 2011 [online]. c2012 [cit. 2012-11-09]. Dostupné z: <<http://europa.eu/volunteering/cs/press-media>>.

FRIČ, Pavol a Tereza POSPÍŠILOVÁ. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století* [online]. Praha: Hestia, 2010, 263 s [cit. 2013-03-27]. ISBN 978-809-0369-689.

Hestia, o.s.: Dobrovolnická cena křesadlo [online]. c2013 [cit. 2013-03-26]. Dostupné z: <<http://www.hest.cz/hestia/dobrovolnicka-cena-kresadlo/>>.

MŠMT: Vyhlášení mimořádného dotačního programu “Evropský rok dobrovolnictví“ [online]. c2006-2012 [cit. 2013-03-26]. Dostupné z: <<http://www.msmt.cz/mladez/vyhlaseni-mimoradneho-dotacniho-programu-evropsky-rok/>>.

MŠMT: Evropský rok dobrovolnictví 2011 (ERD) [online]. c2006-2012 [cit. 2013-03-26]. Dostupné z: <<http://www.msmt.cz/mladez/evropsky-rok-dobrovolnictvi-2011-erd>>.

MPSV: Evropský rok aktivního stárnutí a mezigenerační solidarity (2012) v České republice [online]. c2012 [cit. 2013-03-26]. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/11696>>.

NAKLÁDALOVÁ, Lenka. *Materiál ke školení dobrovolníků*. In: [online]. 2010 [cit. 2013-03-27]. Dostupné z: <http://www.dcfm.cz/wp-content/uploads/2011/08/Material_ke_skoleni_dobrovolniku.pdf>.

Orlický týdeník: Proč v dnešní uspěchané době dobrovolnictví? [online]. c2012 [cit. 2013-03-26]. Dostupné z: <<http://www.orlickytydenik.cz/proc-v-dnesni-uspechane-dobe-dobrovolnictvi/>>.

TOŠNER, Jiří: Evropský rok dobrovolnictví 2011 [online]. Praha: Hestia, c2009 [cit. 2012-10-22]. Dostupné z: <<http://www.hest.cz/akt.shtml?x=2150310>>.

Legislativní zdroje

Zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě). In *Sbírka zákonů*. 22. 4. 2002. ISSN 1211-1244.

Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů (zákon o ochraně osobních údajů). In *Sbírka zákonů*. 4. 4. 2000. ISSN 1211-1244.

Seznam příloh

Příl. č. 1: Otázky pro rozhovor s dobrovolníky

Příl. č. 2: Otázky pro rozhovor s koordinátorkou

Příl. č. 3: Smlouva DC Adra

Otázky k polostrukturovanému rozhovoru s dobrovolníky

- 1) Jaký je váš věk? /Kolik ti je let?
- 2) Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání? / Co nyní studuješ?
- 3) Co vás vedlo k tomu začat se věnovat dobrovolnictví? / Co tě vedlo k tomu začat se věnovat dobrovolnictví?
- 4) Jak dlouho již působíš (nebo jsi působil) v DC Adra?
- 5) Proč jste si zvolili právě DC Adra ve Valašském Meziříčí?

- 6) Rozhodovala jste se mezi více dobrovolnickými centry? Co byly hlavní argumenty pro to, že právě Adra?
- 7) Byla jste seznámena s organizací Adra a s jejím fungováním? Měla jste pocit, že jste dostatečně informována a že všechny podstatné informace vám byly sděleny?
- 8) Byly vaše pocity z prvního setkání s koordinátorkou kladné? Co jste na něm hodnotili nejpozitivněji? Motivovalo vás toto setkání k další spolupráci?
- 9) Měla jste už před příchodem představu o činnosti, kterou chcete vykonávat? Byly vám nabídnuty různé druhy činnosti? Podle jakých kritérií jste se nakonec rozhodla pro činnost? Přispěla k rozhodování pro činnost také informace, či přístup ze strany DC Adra? Pokud jste byli nerozhodní, pomohli vám s rozhodováním o tom, na jakou činnost se zaměřit a která je vhodná právě pro vaši osobu?
- 10) Působila v organizaci kromě koordinátora ještě další osoba, na kterou byste se v případě potřeby mohla obrátit?
- 11) Bylo vám sděleno, že se můžete na koordinátora v případě jakéhokoli problému obrátit? Shodovalo se toto sdělení i s chováním koordinátora?
- 12) Zklamalo vás něco v přístupu koordinátorky vůči vaší osobě?
- 13) Jak jste spokojeni s přístupem koordinátorky nebo vedení ze strany organizace Adra vůči vaší osobě?
- 14) Oceňuje DC Adra pravidelně své dobrovolníky? Jakým způsobem? Vyhovuje vám tento způsob oceňování? Jaký jiný způsob ocenění byste zvolila?
- 15) Jaké formy komunikace koordinátor DC Adra nejčastěji využívá? Vyhovují vám tyto formy komunikace? (př. písemné, slovní, elektronická)
- 16) Cítíte se včas a dostatečně informována o akcích, změnách a jiných informacích, které souvisí s vaší dobrovolnickou činností?
- 17) Měla jste někdy chuť s dobrovolnictvím skončit? Souviselo to nějakým způsobem (např. komunikací, oceněním) ze strany DC Adra?
- 18) Měla jste pocit, že vaše rozhodnutí bylo svobodné a že jste nebyla k ničemu tlačena? (pocity nátlaku jak ze strany DC Adra, tak společnosti, rodiny atd.)
- 19) Změnila byste něco na spolupráci a komunikaci s DC Adra?

Otázky pro rozhovor s koordinátorkou

1. Jakým způsobem navazujete první kontakt s dobrovolníkem? Co je podle vás nejdůležitější?
2. Jak často si zjišťujete od dobrovolníků zpětnou vazbu? Jaký význam podle vás zpětná vazba má? Jaký smysl má supervize? Máte pocit, že počet supervizí je dostatečný?
3. Cítíte se někdy po rozhovorech s dobrovolníky vyčerpaná nebo vás naopak tato práce naplňuje?
4. Jakým způsobem a jak často dobrovolníkům poskytujete informace?
5. Komunikujete s dobrovolníky pouze verbálně nebo také využíváte i jiné formy komunikace (např. elektronická). Co se vám z hlediska komunikace a vztahu s dobrovolníky nejvíce osvědčilo?
6. Máte pocit, že jsou dobrovolníci spokojeni a že jim forma komunikace, kterou využíváte primárně, vyhovuje?
7. Je čas, který máte určen k práci a ke komunikaci s dobrovolníky dostatečný?
8. Jaké činnosti, kterou máte v kompetenci jakožto koordinátorka DC byste ubrala a které naopak přidala? Souvisí to nějak s péčí o dobrovolníky?
9. Myslíte si, že je oceňování dobrovolníků důležité? Snažíte se o pochvalu, oceňování a podporu dobrovolníků? Jakých způsobů nejčastěji využíváte? Máte za to, že stačí i pouhé „děkuji“ nebo je to příliš málo?
10. Na jaké úrovni spolupracujete s dobrovolníky? Máte pocit, že jste s nimi dostatečně často v kontaktu na to, abyste měla přehled o jejich činnosti a současně jim byla k dispozici a spolupracovala?
11. Proč nebo z jakého důvodu si myslíte, že dobrovolníci nejčastěji ukončí svoji dobrovolnickou činnost v DC Adra ve Valašském Meziříčí? Může to nějak souviset s komunikací a spoluprací s DC?

Smlouva o výkonu dobrovolnické služby



Občanské sdružení ADRA, zastoupené Markem Wagnerem, vedoucím dobrovolnického centra, se sídlem Hřbitovní 1, Valašské Meziříčí, 757 01
(dále jen „vysílající organizace“)

a

Jméno a příjmení:

.....
Rodné číslo:

.....
Adresa bydliště a telefon:

.....
Kontaktní adresa:

.....
Telefon a e-mail:

.....
(dále jen „dobrovolník“)

Pouze u osob mladších 18 let

Zastoupený zákonným zástupcem (opatrovníkem):

Jméno a příjmení:

.....
Rodné číslo:

.....
Adresa bydliště a telefon:

.....
uzavírají podle zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě) tuto smlouvu o výkonu dobrovolnické služby:

I. Předmět smlouvy

Vysílající organizace se zavazuje umožnit dobrovolníkovi výkon dobrovolnické služby podle této smlouvy pro potřebu přijímací organizace:

.....
(dále jen „příjímací organizace“) a dobrovolník se zavazuje vykonávat tuto dobrovolnickou službu u přijímací organizace podle jejich pokynů a bez nároku na odměnu.

II. Vymezení dobrovolnické služby

1) **Časové rozvržení** dobrovolnické služby se stanoví dle vzájemné dohody

dobrovolníka a přijímací organizace, obvykle na 3 hodiny jednou za týden, maximálně však na 15 hodin za týden.

- 2) **Místem** výkonu dobrovolnické služby je místo přijímací organizace, případně jiné místo stanovené přijímací organizací, kde tato organizace realizuje svoji činnost.
- 3) **Předmětem dobrovolnické služby** je pomoc při péči o děti, mládež, rodiny v jejich volném čase, pomoc zdravotně a tělesně postiženým, seniorům a soc. slabým v rámci Zlínského kraje.
- 4) **Koordinátor** je odpovědná osoba vysílající organizace, která napomáhá dobrovolníkovi a konzultuje jeho činnost.

III. Ustanovení týkající se vysílající organizace

Vysílající organizace se zavazuje:

- 1) Zajistit optimální podmínky pro činnost dobrovolníka.
- 2) Seznámit dobrovolníka s právy a povinnostmi, které z výkonu dobrovolnické služby vyplývají.
- 3) Seznámit dobrovolníka s riziky výkonu dobrovolnické služby v přijímací organizaci.
- 4) Zprostředkovat kontakt dobrovolníka s přijímací organizací a její kontaktní osobou.
- 5) Zajistit dobrovolníkovi potřebný výcvik, pravidelné supervize a možnost individuálních konzultací.
- 6) Vysílající organizace nezajišťuje dobrovolníkovi k výkonu dobrovolnické služby ani ubytování ani stravování.

IV. Ustanovení týkající se dobrovolníka

- 1) Dobrovolník bere na vědomí, že dobrovolnou činnost vykonává bez nároku na finanční odměnu a nebude mu poskytováno žádné kapesné.
- 2) Dobrovolník má nárok na úhradu nákladů vzniklých v souvislosti s výkonem jeho dobrovolné činnosti pouze tehdy, pokud jejich vynaložení předem oznámí a pokud jejich úhradu odsouhlasí koordinátor.
- 3) Dobrovolník souhlasí s tím, že jím poskytnuté osobní údaje, včetně rodného čísla, vysílající organizace použije pouze pro vnitřní potřebu, zejména k evidenčním a statistickým účelům, pro sjednání smluvního pojištění dobrovolníka u HVP a.s. a k informování přijímací organizace.
- 4) Dobrovolník je povinen účastnit se supervizí v dohodnutém rozsahu a formě.
- 5) Dobrovolník je povinen se ze supervizního setkání omluvit, pokud se na něj nemůže dostavit. Dle potřeb je poté možno sjednat náhradní termín schůzky.
- 6) Dobrovolník se zavazuje zachovávat úplnou **mlčenlivost** o všech skutečnostech týkající se přijímací i vysílající organizace, klientů a ostatních dobrovolníků a to i po ukončení dobrovolnické služby. V případě zájmů médií bude poskytování informací odkazovat na koordinátora.
- 7) Dobrovolník se zavazuje neprodleně oznámit změnu svých kontaktních adres a telefonů.
- 8) Dobrovolník pro výkon své dobrovolnické služby obdržel od vysílající organizace tyto

pomůcky:.....
.....
.....

.....
které se zavazuje do 15 dnů od ukončení dobrovolnické služby centru vrátit.

9) Dobrovolník se zavazuje v případě předčasného ukončení dobrovolnické služby vrátit vysílající organizaci pracovní pomůcky (uvedené v bodě 9.), nejpozději do 15 dnů od ukončení dobrovolnické služby. V případě, že tak neudělá, je povinen vysílající organizaci nahradit vzniklou škodu.

10) Z důvodu zabránění možným rizikům dobrovolník doloží:

- zdravotní potvrzení o fyzické a psychické způsobilosti, ne starší jak 3 měsíce,
- výpis z evidence Rejstříku trestů, ne starší jak 3 měsíce nebo u studentů potvrzení školy o morální způsobilosti

11) Podepsáním smlouvy dobrovolník stvrzuje, že v době sjednání smlouvy není proti němu vedeno trestní řízení.

IV. Závěrečná ustanovení

Tuto smlouvu je možno vypovědět kteroukoliv ze smluvních stran i bez udání důvodů a to písemnou formou.

V

dne:

.....
Občanské sdružení ADRA

.....
Dobrovolník

.....
Zákonný zástupce
(pouze u osob mladších 18 let)

ANOTACE

Jméno a příjmení:	Hana Češková
Katedra:	Ústav pedagogiky a sociálních studií
Vedoucí práce:	PeaDr. Alena Jůvová, Ph.D.
Rok obhajoby:	2013

Název práce:	Strategie komunikace mezi dobrovolníkem a dobrovolnickým centrem
Název v angličtině:	The strategy of communication between volunteers and volunteers organizations
Anotace práce:	Práce je zaměřena na komunikaci mezi dobrovolníky a dobrovolnickým centrem a s tím související aspekty jako je spolupráce, ocenění a motivace dobrovolníků. Obecně jsou však v práci popsány i pojmy související s tématem dobrovolnictví. Konkrétně je práce zaměřena na výzkum komunikace v dobrovolnickém centru Adra ve Valašském Meziříčí.
Klíčová slova:	dobrovolník, komunikace, dobrovolnické centrum, supervize, zpětná vazba, motivace, ocenění, koordinátor
Anotace v angličtině:	The thesis is focused on communication between volunteers and Volunteer Centre and related aspects such as cooperation, appreciation and motivation of volunteers. Generally the thesis describes concepts related to the topic of volunteering. Specifically, the work is focused on the research of communication in Adra Volunteer Centre in Valašské Meziříčí.
Klíčová slova v angličtině:	volunteer, communication, volunteer Center, supervision, feedback, motivation, appreciation, coordinator
Přílohy vázané v práci:	Otázky pro rozhovor s dobrovolníky Otázky pro rozhovor s koordinátorkou Smlouva o výkonu dobrovolnické služby
Rozsah práce:	60
Jazyk práce:	český