

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta
Katedra etiky, psychologie a charitativní práce

Bakalářská práce

Tvorba metodiky práce s dobrovolníky v Diecézní charitě v Českých Budějovicích

Vedoucí práce: doc. Michal Opatrný, Dr. theol.

Autor práce: Mgr. Martina Langová
Studijní obor: Sociální a charitativní práce
Ročník: 3.

2017

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury. Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě (v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Teologickou fakultou) elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

Datum:

podpis studenta

Poděkování

„Děkuji vedoucímu bakalářské práce doc. Michalu Opatrnému, Dr. theol. za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.“

Obsah:

ÚVOD	3
1. Dobrovolnické centrum při Diecézní charitě v Českých Budějovicích	5
1.1. Charita	5
1.2. Charita ČR	5
1.3. Diecézní charita České Budějovice	6
1.4. Dobrovolnické centrum	7
2. Obecně o dobrovolnictví	10
2.1. Vývoj dobrovolnictví v ČR	10
2.2. Vymezení pojmů	13
2.2.1. Dobrovolnictví	13
2.2.2. Dobrovolník	16
2.3. Zákon a legislativa	18
2.4. Společenský význam dobrovolnictví	20
2.5. Typy a charakteristiky dobrovolnictví	21
2.6. Motivace k dobrovolnictví	23
3. Využití dobrovolníků v organizacích	28
3.1. Profesionalizace dobrovolnictví	29
3.2. Obecné oblasti dobrovolnictví	30
3.2.1. Dobrovolnictví v sociálních službách	32
3.3. Dobrovolnická centra	34
3.4. Koordinátor dobrovolníků	36
4. Metodika práce s dobrovolníky	40
4.1. Cíl metodiky	40
4.2. Informační zdroje	41
4.3. Rozdělení a obsah metodiky	42
4.3.1. Teoretická východiska dobrovolnictví	42
4.3.2. Historie DC a jeho místo v Charitě ČR	42
4.3.3. Aktuální stav Dobrovolnického centra	43
4.3.4. Práce s dobrovolníky před zahájením výkonu dobrovolnické činnosti	43
4.3.5. Práce s dobrovolníky během výkonu dobrovolnické činnosti	51
4.3.6. Spolupráce koordinátora dobrovolníků se zaměstnanci organizace	56
4.4. Etický kodex	57
ZÁVĚR	59

Seznam zdrojů:	61
MONOGRAFIE:	61
PERIODIKA:	63
KVALIFIKAČNÍ PRÁCE:	64
INTERNETOVÉ ZDROJE:	64
Příloha č. 1	1
Metodika práce s dobrovolníky v programu Mosty naděje	1
1. Úvod	2
1.1. Historie DC a jeho místo v Charitě ČR	2
1.2. Teoretická východiska dobrovolnictví	2
2. Aktuální stav Dobrovolnického centra	2
2.2. Adresář důležitých kontaktů a osob	2
2.3. Popis dobrovolnického programu	4
2.3.1. Popis poslání a cílů programu	4
2.3.2. Spolupracující organizace	5
3. Práce s dobrovolníky před zahájením výkonu dobrovolnické činnosti	9
3.1. Získávání dobrovolníků.....	10
3.2. Výběr dobrovolníků	11
3.3. Výcvik dobrovolníků	13
4. Práce s dobrovolníky během výkonu dobrovolnické činnosti	14
4.1. Vedení a evidence dobrovolníků.....	15
4.2. Hodnocení, kontrola a oceňování dobrovolníků	18
4.3. Supervize dobrovolníků.....	20
4.4. Vzdělávání dobrovolníků	20
4.5. Spolupráce koordinátora dobrovolníků se zaměstnanci organizace	20
4.6. Ukončení dobrovolnictví	21
5. Etický kodex.....	21
6. Závěr	22
Abstrakt	1
Abstract	1

ÚVOD

V naší společnosti je dobrovolnictví čím dál více uznávanou činností, do které se zapojují různé skupiny i věkové kategorie lidí. Dobrovolníci nacházejí své místo mimo jiné i v sociálních službách, kde jsou vítanými pomocníky. Pomoc druhým lidem prostřednictvím dobrovolnické činnosti vnáší do sociálních služeb lidský prvek. Svou činností dobrovolníci přispívají k naplnění poslání organizace a k celkovému zkvalitnění poskytované sociální služby. Dobrovolnictví má smysl nejen pro organizaci a jedince, kteří jsou uživateli sociálních služeb, ale i pro dobrovolníka samotného a společnost jako celek. Manažerský model dobrovolnictví a pozice koordinátora dobrovolníků v dobrovolnickém centru je v českém prostředí poměrně novým a neustále se rozvíjejícím fenoménem, kterému je potřeba se věnovat.

Téma mé bakalářské práce je úzce spojeno s mojí osobní zkušeností. Jako absolventka filozofické a pedagogické fakulty jsem měla problém s uplatněním a souhrnou okolností jsem se dostala do diecézní charity, kde jsem začala pracovat jako koordinátorka dobrovolníků. Má předchozí zkušenost s dobrovolnictvím se omezovala na jakousi občanskou angažovanost v rámci obecní komunity, ve které jsem celý život vyrůstala. O teoretické rovině dobrovolnictví, či o sociální oblasti jsem toho věděla pramálo a přesto jsem musela začít najednou fungovat jako koordinátorka několika desítek lidí. Zaškolení, kterého se mi dostalo, obsáhlo praktickou a rutinní stránku mého povolání. „*Tady to vytiskneš, tady to založíš...*“ Naštěstí se mé nové povolání překrývalo s nástupem na TF a studiem sociální a charitativní práce, takže se mi postupně začala teorie a praxe propojovat v jeden celek. Zpětně ale vidím, jak moc by mi práci ulehčil nějaký ucelený soubor informací, který by byl teoretický a současně se vztahoval i k mé konkrétní praxi. Během několika měsíců jsem se souhrnou dalších okolností dostala dokonce do vedení celého dobrovolnického centra. Tady už rozhodně nešlo omezit svoji činnost na pouhou rutinu a činnosti typu: „*Tady to vytiskneš a tady to založíš...*“, naopak musela jsem koncepčně řešit nastavení jednotlivých programů a jiných potíží, které s nimi souvisely. V tuto chvíli jsem asi nejvíc pocítila nedostatek znalostí a potřebu vytvořit nějaké vodítko pro někoho, kdo přijde po mně. Myslím si, že dobrovolnické programy, tak jak jsem je v dobrovolnickém centru převzala, byly nastaveny výborně, i to mi ulehčilo mnoho práce a starostí. Přesto bylo znát, že velkým problémem je časté střídání lidí na pozicích koordinátorek dobrovolníků a předávání informací mezi nastupující a končící koordinátorkou, které měly čas na předání pozice v lepším případě v řádu dnů, v některých případech spíše hodin. Když jsem se sama pokoušela zaškolit novou pracovníci do její nové pozice, zjistila jsem jak obtížný úkol je předávat celý ten obsáhlý soubor dat nějak kontinuálně a uceleně

s logickou návazností. Došlo mi, že by bylo potřeba se tímto tématem zabývat víc podrobně a že by pro Dobrovolnické centrum při Diecézní charitě v Českých Budějovicích bylo dobré, kdyby mělo svoji vlastní metodiku práce s dobrovolníky. Na tvorbu metodiky bych v rámci své pracovní náplně rozhodně neměla čas, a tak jsem se rozhodla propojit potřebné s užitečným a věnovat se tomuto tématu ve své bakalářské práci, neboť věřím, že vše, co se mi během tvorby této bakalářské práce podaří vytvořit a načerpat, budu moci v budoucnu využít ve své práci v dobrovolnickém centru. A když už ne já, tak rozhodně někdo jiný.

Cílem bakalářské práce je proto tvorba metodiky pro práci s dobrovolníky a to konkrétně pro Dobrovolnické centrum při Diecézní charitě v Českých Budějovicích. Dobrovolnické centrum se v posledních letech potýká s častým střídáním zaměstnanců a jejich problematickým zaškolováním. Od roku 2014 se zde vystřídalo 10 koordinátorek stávajících projektů. Zaškolování nových pracovníků je pro diecézní charitu čím dál tím složitější a nový koordinátor se musí vyrovnat s tím, že neví kde a jak získat potřebné informace, co je pro jeho práci klíčové a jaké jsou zde kladené etické závazky. Všechny tyto základní otázky by měly být zodpovězeny v metodice práce.

Dobrovolnické centrum má dlouhou tradici a patří mezi největší a nejaktivnější v kraji, je proto nemožné obsáhnout v jedné metodice veškeré jeho činnosti vyčerpávajícím způsobem. Ve své práci jsem se proto rozhodla vytvořit návrh, jak by metodika práce s dobrovolníky měla vypadat, co by měla obsahovat a z čeho by měla vycházet. Takto vzniklá šablona pak může posloužit k vytvoření konkrétní metodiky práce jednotlivých programů, neboť základní kategorie metodiky mohou být stejné. Příklad jedné metodiky k programu Dobrovolnického centra bude součástí bakalářské práce, jako příloha číslo 1. Pro přehlednost bude odlišena příloha od hlavního textu práce jiným typem písma.

Předkládaná práce by měla vedle Úvodu a závěru obsahovat uvedení do historie organizace. Dobrovolnické centrum při Diecézní charitě České Budějovice je součástí Charity Česká republika a každý jeho zaměstnanec by měl vědět, co to znamená. Další část se bude věnovat obecné problematice dobrovolnictví, jeho vývoji, legislativnímu ukotvení, typologii a společenskému významu. Následovat bude kapitola, která bude pojednávat o dobrovolnictví již ze zúženějšího úhlu optikou sociálních služeb a využití dobrovolníků v organizacích, které se věnují sociální problematice. Dobrovolnické centrum je totiž profesionální organizace věnující se managementu dobrovolnictví právě v této oblasti. Poslední kapitola se bude věnovat podobě metodiky. Měla by obsáhnout hlavně její rozdělení a obsah.

K dobrovolnictví i profesionálnímu dobrovolnictví vyšlo několik knih, jež se staly výchozím bodem pro předkládanou bakalářskou práci. Zmínit je třeba zejména knihu Jiřího

Tošnera a Olgy Sozanské Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích, dále pak Pavol Frič, Tereza Pospíšilová a kol. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století a od Pavola Friče Dárcovství a dobrovolnictví v České republice. Konkrétně tématu dobrovolnictví v sociální práci se věnoval jeden díl časopisu Sociální práce z roku 2011 a také kapitola Dobrovolnická práce v knize Oldřicha Matouška Metody a řízení sociální práce. Vedle bibliografických zdrojů využívá bakalářská práce také internetové zdroje a materiály Dobrovolnického centra při Diecézní charitě České Budějovice.

Ambicí předkládané bakalářské práce je přispět k lepšímu zaškolování nových koordinátorů dobrovolnického centra a jejich následným kvalitním pracovním výkonům. Stejně tak i zlepšení jejich globálního pohledu na dobrovolnictví

1. DOBROVOLNICKÉ CENTRUM PŘI DIECÉZNÍ CHARITĚ V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Dobrovolnické centrum zapadá do rozvětvené sítě charit.

1.1. Charita

Na konci 19. století vznikla snaha vnést určitý řád do neorganizované charitní činnosti římskokatolické církve. Proto začaly postupně vznikat různé národní charitní organizace (např. v Německu 1897, Švýcarsku 1901, USA 1910, Nizozemí 1924 atd.) V nově vzniklé Československé republice se tak stalo v roce 1919. Smyslem těchto kroků byla lepší koordinace v sociální práci, zavádění nových pracovních metod a reakce na nové sociální problémy spojené s nástupem industrializace. Dalším důvodem bylo vytvoření rovnocenného partnera pro jednání se státní správou, která měla tendence veškerou sociální péči převzít pod své rozhodování. V roce 1950 vznikla Mezinárodní charita, která je konfederací samostatných národních členských organizací. V roce 1957 byl přijat oficiální název Caritas Internationalis. Jejími členy jsou katolické národní charitativní spolky, které jsou Biskupskými konferencemi pověřeny, aby podněcovaly a podporovaly duchovní a hmotnou pomoc potřebným na principech sociální spravedlnosti, solidarity a subsidiarity.¹

1.2. Charita ČR

Česká katolická charita se stala členem Caritas Internationalis v roce 1995. Biskupská konference ČSFR schválila nové stanovy 11. září 1991, ve kterých bylo sedm samostatných právních subjektů (jednotlivé diecéze a ústředí). Struktura Charity v České republice byla završena ustanovením diecézních a arcidiecézních charit s vlastními stanovami a s právní

¹ Srov. FABER, T. Historie a vývoj Diecézní charity České Budějovice.

subjektivitou (stanovy byly během následujících let několikrát revidovány). Česká katolická charita funguje tedy jako účelové zařízení římskokatolické církve sdružující diecézní a arcidiecézní charity v České republice a je zřizována Českou biskupskou konferencí.²

V současné době je Charita ČR na mezinárodní úrovni členem sítě Caritas Internationalis a Caritas Europa. Její činnost zaštiťuje sdružení Charita Česká republika neboli Sekretariát Charity ČR.³ Svou strukturou kopíruje Charita ČR církevní hierarchii. Jejím základem je 348 farních, městských a oblastních charit, které provozují jednotlivé služby a zařízení. Na regionální úrovni se tyto místní subjekty sdružují do dvou arcidiecézních (Praha, Olomouc) a šesti diecézních charit (Brno, Ostrava-Opava, České Budějovice, Hradec Králové, Plzeň, Litoměřice), které působí na území daného (arci)biskupství. V čele arcidiecézních a diecézních charit stojí ředitel a prezident, kteří jsou jmenováni místním biskupem. Tyto (arci)diecézní charity mají vlastní právní subjektivitu a mohou provozovat sociální a zdravotní služby, mohou se podílet na projektech na pomoc imigrantům a azylantům, případně působit v zahraničí. Dalším článkem organizační struktury jsou farní (oblastní nebo městské) charity.⁴

1.3. Diecézní charita České Budějovice

Hranice Diecézní charity České Budějovice se kryjí s územím Českobudějovické diecéze. Ucelenou historii Diecézní charity v Českých Budějovicích popsal ve své bakalářské práci Tomáš Faber. V ní popisuje, že Diecézní svaz charity Českobudějovické diecéze (předchůdce té dnešní) byl založen v roce 1928 a sídlo měl v Kanovnické ulici č. 410. Po společensko-politických změnách na konci roku 1989 byl jmenován papežem Janem Pavlem II. do vedení diecéze sídelní biskup P. Miloslav Vlk (jmenován 14. února 1990, konsekrován a intronizován 31. března 1990). Biskup pověřil zaměstnankyni biskupství Helenu Faberovou (zastávající místo vedoucí ekonomky na biskupství), aby se začala systematicky věnovat vytváření diecézních struktur v oblasti sociální práce. Kancelář charitního diecézního pracovníka byla zřízena 1. září 1990 v prostorách bývalé Krajské politické školy (bývalý diecézní seminář, dnešní konzervatoř). První zaměstnankyní diecézní charity se stala Helena Faberová, která se posléze stala i její první ředitelkou. Práce Heleny Faberové se odehrávala

² Tamtéž

³ Poskytuje servis všem charitám a charitním zařízením v oblasti sociálních a zdravotních služeb, koordinuje projekty humanitární pomoci a rozvojové spolupráce a pomoc cizincům v nouzi na území České republiky. Dále zajišťuje spolupráci s vládou a státní správou a spravuje centrální sbírková konta. Podílí se také na přípravě, vyhodnocení a propagaci celostátních charitních akcí a kampaní, především Tříkrálové sbírky. Provozuje infocentrum ve svém sídle na Praze 1 a Školící středisko Marianum na Praze 2 nabízející paletu kurzů pro charitní pracovníky i konferenční prostory.

⁴ Organizační struktura Charity ČR. [online]. [cit. 15. května 2018]. Dostupné na WWW:<<http://www.charita.cz/o-charite/organizacni-struktura>>.

na dvou úrovních. První spočívala v účasti na změnách struktur, formě spolupráce a vzájemném postavení Ústředí ČKCH a diecézních charit (společně s diecézními pracovníky dalších diecézí). Druhá úroveň byla ještě náročnější. Šlo již o konkrétní činnost v rámci diecéze (vytváření místních struktur), kterou bylo potřeba od začátku vybudovat.⁵

V současné době je Diecézní charita nestátní nezisková organizace zřizovaná Českobudějovickým biskupstvím. Poskytuje sociální služby a organizuje mnoho dalších humanitárních projektů. Je významným nestátním poskytovatelem sociálně-zdravotních služeb v Jihočeském kraji. Je regionálním ředitelstvím charit v jižních Čechách, které koordinuje, metodicky vede, zajišťuje. Jejím posláním je pomoc lidem v nouzi bez ohledu na jejich příslušnost k rase, národnosti či náboženství. Jde zejména o pomoc matkám s dětmi v tísní, ohroženým ženám, lidem bez přístřeší, osobám se zdravotním a mentálním postižením, sociálně slabým rodinám, drogově závislým, ohrožené mládeži, starým a nemocným lidem, osobám, které se ocitly v osobní krizi, migrantům a uprchlíkům, vězňům, osobám odsouzeným k alternativním trestům a vracejícím se z výkonu trestu.

Českobudějovická charita provozuje terénní a mobilní služby, poradny, stacionáře, přechodná ubytování, domovy na trvalý pobyt, apod. Podstatnou náplní činnosti DCHČB je i pomoc lidem a rodinám, které byly postiženy povodněmi. Součástí práce českobudějovické charity je i humanitární pomoc do zahraničí.

Pracovníci charity se účastní práce v odborných komisích a podílí se na vzdělávání studentů, pracovníků charity i ostatních neziskových organizací v oblasti sociální, zdravotní a humanitární pomoci.⁶

1.4. Dobrovolnické centrum

Dobrovolnické centrum při Diecézní charitě České Budějovice vzniklo 1. 7. 2004 a od svého počátku se zaměřuje na práci s dobrovolníky, kteří pomáhají znevýhodněným skupinám obyvatel. Jejich činnost je organizována na základě zákona č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě. Náplní práce Dobrovolnického centra je organizace a řízení dobrovolnické činnosti tak, aby pomoc dobrovolníka byla účelně využita tam, kde je jí nejvíce potřeba. Dobrovolnické centrum je mostem mezi občanskou společností a organizovanou profesionální charitou. Cílovými skupinami, kterým dobrovolníci pomáhají, jsou senioři, lidé se zdravotním postižením, děti a dospělí ze sociálně znevýhodněného prostředí a vězni. Od roku 2011 jsou

⁵Srov. FABER, T. Historie a vývoj Diecézní charity České Budějovice.

⁶ Kdo jsme. Diecézní charita České Budějovice. [online]. [cit. 15. května 2018]. Dostupné na WWW:<<http://www.dchcb.cz/kdo-jsme>>.

další cílovou skupinou pacienti v českobudějovické nemocnici. Posláním Dobrovolnického centra je zprostředkovat pomoc lidem v nouzi skrze službu dobrovolníků.

Dobrovolnické aktivity v rámci celé Diecézní charity jsou koordinovány Dobrovolnickým centrem. Dobrovolníci působí jak v charitních, tak v necharitních zařízeních. Důležité je, že každý klient musí být z některé spolupracující organizace. Klienti dostávají informaci o možnosti pomoci dobrovolníka od pracovníků organizace, která jim pomáhá. V každé organizaci, kam dobrovolníci docházejí, je předem určená a proškolená kontaktní osoba. Ta s Dobrovolnickým centrem komunikuje a spolupodílí se na uvedení dobrovolníka do organizace a na jeho následném vedení. Z hlediska ochrany dobrovolníků a klientů je vždy sepsána smlouva o dobrovolnické činnosti. Obě strany jsou seznámeny s pravidly dobrovolnictví, s jejich povinnostmi a s právy. Ve smlouvě je jasně vymezeno, kdy dobrovolník za klientem dochází, kde se setkání uskutečňuje. Dobrovolníkům je zajištěno také pojištění v případě úrazu či odpovědnosti za škodu v době vykonávané činnosti.

Prioritou je zabezpečit dobrovolníky pro projekty Diecézní charity České Budějovice, dále pak pro projekty ostatních charit v Českobudějovické diecézi (především Městské charity České Budějovice), nemocnici ČB, dopisování s vězni a v případě dostatečné kapacity pro necharitní zařízení, která mají stejnou nebo podobnou cílovou skupinu klientů jako charitní projekty.

Dobrovolnické centrum má pět vlastních akreditovaných dobrovolnických programů a jeden (Vincent) neakreditovaný:

- Dobrovolníci v nemocnici. Jeho cílem je zlepšení kvality života a podpora pacientů, kteří jsou hospitalizováni na 1. oddělení následné péče v českobudějovické nemocnici, případně i na dalších odděleních.
- Mosty naděje. Jeho smyslem je podpora a pomoc lidem se zdravotním postižením (mentálním či kombinovaným postižením) a lidem s duševním onemocněním v zařízeních specializujících se na pomoc těmto osobám. Cílem programu je zlepšování psychosociálního a tím i zdravotního stavu klientů, snižování sociálního vyloučení z důvodu zdravotního postižení, podpora, rozvíjení a udržování soběstačnosti a samostatnosti. Dobrovolníci vypomáhají při smysluplném využití volného času klientů.
- Vězeňská korespondence. Smyslem je doprovázení klienta – vězně náročným obdobím života ve věznicí. Cílem programu je průběžné motivování vězněného člověka k aktivní práci na sobě samém, aby se zvýšila jeho šance znovu se integrovat do společnosti. Naši dopisovatelé píší těm, kteří mají buď sporadickou, nebo nemají žádnou vazbu se

svobodným světem. Rodina nebo partner a přátelé je opustili a oni nemají nikoho, kdo by s nimi udržoval jakýkoliv kontakt. Dopisovatelé vystupují pochopitelně anonymně.

- Paleta života. Smyslem je podpora a pomoc seniorům a nemocným lidem žijícím jak v zařízeních specializujících se na pomoc těmto osobám, tak doma ve svém přirozeném prostředí. Cílem programu je nabídka vztahu, pomoc a podpora při zlepšování zdravotního a psycho-sociálního stavu klientů. Dále zmírňování sociálního vyloučení z důvodu stáří či nemoci, izolace a pocitu osamění. Také podpora, rozvíjení a udržování soběstačnosti a samostatnosti klientů, pomoc při tvořivém a smysluplném využívání volného času a případně duchovní doprovázení.
- Šance všem. Smyslem je podpora a pomoc lidem sociálně slabým, ohroženým sociálním vyloučením a lidem sociálně vyloučeným. Zvláště pak dětem z rodin ohrožených sociálním vyloučením, z rodin, v nichž se vyskytlo domácí násilí a obyvatelům azylových domů. Cílem programu je pomoc a podpora při zlepšování psycho-sociálního stavu klientů, zmírňování jejich sociálního vyloučení, podpora, rozvíjení a udržování soběstačnosti a samostatnosti.
- Vincent. Smyslem projektu je podpora a pomoc v zázemí jednotlivých projektů Diecézní charity ČB a v případě katastrof pomoc obětem neštěstí při likvidaci škod většinou pouze na území Českobudějovické diecéze. Dobrovolníci pomáhají při technických, manuálních (včetně odstraňování následků katastrof), administrativních nebo přednáškových činnostech.⁷

⁷ Více o projektech viz: Oficiální stránky Dobrovolnického centra při Diecézní charitě. Dobrovolnické centrum, Diecézní charita České Budějovice. [online]. [cit. 15. května 2018]. Dostupné na WWW:<<http://www.dobrovolnicib.cz>>.

2. OBECNĚ O DOBROVOLNICTVÍ

Studiu dobrovolnictví se věnují odborníci z řady akademických disciplín, hlavně tedy ekonomové, politologové a sociologové. Každý obor se při svém zkoumání zaměřuje trochu na něco jiného. Colin Rochester identifikoval tři hlavní přístupy k dobrovolnictví.

- Nezisková perspektiva – je spojena hlavně s ekonomickým pohledem, kdy dobrovolníci plní klíčovou roli v ekonomice NNO a svůj význam má i z hlediska národního hospodářství.
- Perspektiva občanské společnosti – zjednodušeně řečeno je spojena s politikou a sociologií. Všíká si dobrovolného aktivismu občanů v sociálních hnutích, jejich angažovanosti v otázce společného zájmu v politice a spolkové činnosti.
- Perspektiva volnočasové činnosti – má své kořeny v sociologii volného času, tedy vidí v dobrovolnictví hlavně formu trávení volného času.⁸

2.1. Vývoj dobrovolnictví v ČR

Podoba dobrovolnictví se neustále proměňuje, neboť reaguje na veškeré změny ve společnosti. Počátky organizované dobročinnosti můžeme v českém prostředí nalézt již ve středověku, kdy byla její realizace úzce spojena s činností církve. Posláním církevní charitativní organizace bylo a stále je pomáhat lidem v nouzi. Církev od počátku směřovala svou charitativní činnost k těm, jež byli považováni za nejpotřebnější, a sice k chudým, vdovám, sirotkům, starým lidem a zdravotně postiženým.

Dobrovolnictví v pravém slova smyslu má však své kořeny v době národního obrození, kdy došlo k významnému rozvoji občanských aktivit na našem území. Devatenácté století bylo obdobím velkého rozvoje národního vlastenectví, které také zapříčinilo nebývalý nárůst různých občanských asociací, nadací a spolků, které podporovaly rozvoj národní kultury, umění, vědy a vzdělávání. S rozšiřováním vlasteneckých spolků souvisela i dobročinná činnost.⁹

Samostatné Československo na toto období navázalo, takže vznikaly další dobrovolné organizace a dobrovolná činnost se neustále rozrůstala. Dobrovolné spolky hrály důležitou roli v kulturní úrovni mladého českého státu. V následujících letech bylo organizované dobrovolnictví na našem území dvakrát přerušeno. Nejprve německou okupací, později vznikem socialistického státu. Rozvoj občanského života tím byl zcela přerušeno.¹⁰

⁸Srov. DOHNALOVÁ, M.; DEVEROVÁ, L.; LENGEROVÁ, K.; POSPÍŠILOVÁ, T. *Lidské zdroje v sociálních podnicích*, s. 133.

⁹Srov. FRÍČ, P. a kol. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice*, s. 23.

¹⁰Srov. TOŠNER, J.; SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*, s. 29.

Totalitním režimem byla činnost neziskových organizací pozastavena a následně spadla pod přísnou kontrolu státu. Přesto nebylo dobrovolnictví zcela zrušeno, fungovalo nadále, ale v jiné podobě. Muselo se přizpůsobit potřebám komunistické strany. Stát zkonfiskoval veškerý majetek církví a spolků, které se podílely na charitní a dobrovolnické činnosti. Postupně byly sloučeny jednotlivé organizace do celostátních organizací a byly centrálně řízeny. Dobrovolnické aktivity měly především propagovat socialistické hodnoty a budovatelské nadšení, později pak sloužily jako prostředek k vyjádření požadované loajality k režimu. Občané byli do těchto organizací zapojováni pod nátlakem a jejich členství bylo často pouze formální. Dobrovolnictví tak ztratilo svůj původní smysl a občané ho podstupovali proto, že to od nich stát vyžadoval. Zároveň si ale ani komunistický režim nedokázal dobrovolníky zcela podmanit. Obzvláště na lokálních úrovních se v rámci malých organizací zachovaly neformální přátelské vztahy. Svým způsobem tak částečně i nadále fungovala tradice komunitního dobrovolnictví.¹¹

Opravdové znovuzrození neziskových organizací nastalo po listopadu 1989 v souvislosti s rozvojem občanské společnosti. Významnou osobností tehdejší doby byl prezident Václav Havel, který hlásal myšlenku občanské společnosti stojící na základech lidské solidarity a spolupráce svobodného člověka a národa. Česká společnost po roce 1989 postupně prošla zkušeností s tržním hospodářstvím, individualismem a orientací na konzumní způsob života. To způsobilo nový zájem o jiný životní styl i rozvoj tradičních humanistických hodnot, ke kterým patří i potřeba pomáhat těm, kteří pomoc potřebují. Lidé proto postupně začali hledat prostor pro seberealizaci i jinde než pouze v zaměstnání. Byly obnoveny některé spolky a sdružení, které byly potlačeny minulým režimem, kromě toho ale vzniklo mnoho nových neziskových organizací, jejichž činnost často ve větší či menší míře závisela na pomoci dobrovolníků.¹²

Výrazný nárůst zaznamenaly především organizace zaměřené na sociální a zdravotní služby, životní prostředí a humanitární pomoc. Rozvoj neziskového sektoru však stále brzdily pozůstatky smýšlení minulého režimu. To se projevovalo především v postoji státu, který se jen těžce a pomalu zbavoval centralistických tradic státní správy.

Systematicky se dobrovolnická činnost začala rozvíjet od druhé poloviny 90. let. V tomto období začal vznikat nový model dobrovolnictví, tzv. manažersky řízené dobrovolnictví. To spočívá v rozvoji dobrovolnických aktivit na profesionálním základě.

¹¹ Srov. FRIČ, P.; POSPÍŠILOVÁ, T. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, s. 27.

¹² Srov. TOŠNER, J.; SOZANSKÁ, O. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích, s. 30.

Manažerský model dobrovolnictví koresponduje se současnou podobou sociální práce, ve které je kladen důraz na formální organizování a profesionalitu. To se projevuje nejen ve vztahu k zaměstnancům, ale i k dobrovolníkům v sociálních službách.

Jedná se o tzv. fenomén profesionalizace dobrovolnictví. Roku 1998 byl realizován první profesionální dobrovolnický program pro nemocnice. O rok později vzniklo v Praze Národní dobrovolnické centrum Hestia. V následujících letech vznikala další dobrovolnická centra po celé České republice. Většina neziskových organizací si od počátku uvědomovala potenciál dobrovolníků, který nebyl a stále ještě není plně využit. Začala se tak projevovat snaha dobrovolnictví systematicky podporovat, a tak práci s dobrovolníky zintenzivnit a zlepšit.¹³

Roku 2001 byl vyhlášen Mezinárodní rok dobrovolníků, jež měl za následek vznik a rozvoj dalších dobrovolnických center a programů a pravděpodobně i vliv na přijetí zákona o dobrovolnické službě z roku 2002.¹⁴ Tím odstartoval proces, při kterém se začalo pracovat na právní úpravě dobrovolnictví, a byla realizována řada aktivit, jejichž cílem bylo přiblížit dobrovolnictví veřejnosti.¹⁵ Zákon o dobrovolnické službě vešel v platnost 1. 1. 2003 a byl prvním právním předpisem upravujícím statut dobrovolníka v České republice. To byl důležitý krok pro to, aby se dobrovolnická služba v naší společnosti stala veřejně známou a všeobecně uznávanou činností a dobrovolnictví se mohlo dále plně rozvíjet.

Dalším důležitým bodem, který znamenal posun v rozvoji dobrovolnictví u nás, byl Evropský rok dobrovolnictví vyhlášený představiteli OSN pro rok 2011. Jeho hlavním cílem bylo propagovat dobrovolnictví a podpořit úsilí ve vytváření podmínek pro jeho existenci v rámci Evropské unie.¹⁶ Během tohoto roku vzniklo 11 tematických skupin, ve kterých odborníci ze všech zemí pracovali na rozvoji jednotlivých oblastí dobrovolnictví.¹⁷

V souvislosti s Mezinárodním rokem dobrovolníků v roce 2001 vznikl internetový portál „www.dobrovolnik.cz“, jakožto důležitý informační zdroj o dobrovolnictví. Nejviditelnějším protagonistou dobrovolnictví u nás je pravděpodobně HESTIA – Národní dobrovolnické centrum v čele se svým zakladatelem a spoluautorem zákona o dobrovolnické službě PhDr. J. Tošnerem.¹⁸

¹³Srov. FRIČ, P. a kol. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice*, s. 8.

¹⁴Srov. FRIČ, P.; POSPÍŠILOVÁ, T. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*, s. 27.

¹⁵Srov. TOŠNER, J.; SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*, s. 31.

¹⁶Srov. BAROCHOVÁ, E. *Evropský rok dobrovolnictví 2011*, s. 9-11.

¹⁷Srov. TOŠNER, J. *Co přinesl Evropský rok dobrovolných činností na podporu aktivního občanství*, s. 12-13.

¹⁸Je autorem převážné části literatury o dobrovolnictví, má bohaté zkušenosti ze zahraničí i z České republiky a je považován za jednoho z největších odborníků v oblasti dobrovolnictví.

V současné době je díky globálnímu vnímání světa a intenzivnímu rozvoji techniky dobrovolnictví fenoménem překračujícím hranice nejen různých sociálních a náboženských skupin, ale i států.¹⁹ Dobrovolníci mohou působit v organizacích na území České republiky, ale může jim být zprostředkováno dobrovolnictví i v zahraničí.

2.2. Vymezení pojmů

Dobrovolnictví je pojem na první pohled velmi srozumitelný, už ze samotného názvu totiž vyplývá, že se jedná o akt, při kterém se koná dobro. Ano, v zásadě jde o to udělat zcela nezištně něco dobrého pro druhého člověka. V praxi a v zákoně, který se pokouší dobrovolnické aktivity řídit, ovšem zjistíme, že už samotná definice dobrovolníka a dobrovolnictví není zdaleka tak jednoduchá, jak se na první pohled zdá.

2.2.1. Dobrovolnictví

Podle Všeobecné deklarace o dobrovolnictví²⁰ je dobrovolnictví vnímáno jako základní prvek občanské společnosti, protože uskutečňuje nejvznešenější touhy lidstva, kterými je touha po míru, svobodě, příležitostech, bezpečí a spravedlnosti pro všechny lidi.²¹

Oldřich Matoušek ve svém Slovníku sociální práce vidí dobrovolnictví jako „*neplacenou a nekariérní činnost, kterou lidé provádějí proto, aby pomohli svým bližním, komunitě nebo společnosti*“.²² Michal Novotný z Národního dobrovolnického centra Hestia definuje dobrovolníka jako člověka, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti.²³ Jiří Tošner a Olga Sozanská říkají, že dobrovolnictví je přirozený projev občanské zralosti, který přináší konkrétní pomoc tomu, kdo ji potřebuje. Dobrovolníkovi zase přináší pocit smysluplnosti, je pro něj zdrojem nových zkušeností, dovedností a obohacím v mezilidských vztazích.²⁴

Různých definic dobrovolnictví můžeme najít mnoho. Přestože každá může zdůrazňovat něco jiného, v jádru říkají všechny to samé. Některé poukazují více na dobrovolníka a na to, co mu dobrovolnictví přinese, jiné naopak na to, co se od něho očekává. Dobrovolnictví znamená darovat kousek sebe někomu jinému. Je to sdílená zodpovědnost, kdy si člověk uvědomuje a svými činy dokazuje, že na světě není sám.

¹⁹Srov. TOŠNER, J.; SOZANSKÁ, O. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích, s. 23.

²⁰ Byla schválena mezinárodní správní radou IAVE (Mezinárodní asociace pro dobrovolnické úsilí) na 16. světové konferenci dobrovolníků, konané v Amsterdamu v lednu roku 2001, který byl Mezinárodním rokem dobrovolníků.

²¹ International Association for Volunteer Effort. [online]. [cit. 15. května 2018]. Dostupné na WWW: <<http://www.iave.org/content/universal-declaration-volunteering>>.

²² MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 2. vydání. Praha: Portál, 2008. s. 49. ISBN 978-80-7367-368-0

²³ Srov. NOVOTNÝ, M a kol.: *Dobrovolnictví středoškoláků*, s. 9.

²⁴ Srov. TOŠNER, J.; SOZANSKÁ, O. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích, s. 36-37.

V komplexním měřítku uvádí Paul Dekker a Loek Halman tři znaky, které jsou společným jmenovatelem pro všechny definice dobrovolnictví:

1. jedná se o nepovinnou činnost
2. vykonávanou bez nároku na odměnu
3. ve prospěch druhého člověka.

V některých definicích je ještě navíc zmíněn aspekt organizovanosti a formálnosti. Tedy pomoc buď oficiální - zaštitěná konkrétní organizací, či naprosto neformální v podobě sousedské či přátelské výpomoci.

Všechny znaky však mají svá úskalí a hraniční sporné momenty. Sporným tématem může být samotná svobodná volba, která je pro dobrovolnictví charakteristická a která nemusí být ve všech situacích zcela naplněna. Například dobrovolnictví studentů, které je vyžadované pro splnění určitého předmětu, nebo dobrovolnictví pro získání nutných zkušeností pro budoucí zaměstnání, či dobrovolnictví jako prostředek reintegrace dlouhodobě nezaměstnaných. Obdobně mohou lidé dobrovolnictví vykonávat kvůli svému příslušenství k církvi.

Také to, že se dobrovolnictví vykonává zdarma, může být sporné, vzhledem k tomu, že je běžné proplácení veškerých výdajů spojených s dobrovolnictvím.²⁵ Většina organizací, které s dobrovolníky pracují, se kromě tohoto proplácení snaží dobrovolníky i drobně obdarovávat. To může do budoucna posunout vnímání tohoto kritéria do pozice, kdy dobrovolnictví je činnost, která není primárně vykonávána za účelem finančního výdělku, ale nějakým způsobem ohodnocena je.

I třetí znak, který mluví o tom, že dobrovolnictví je vykonávané ve prospěch druhého člověka může být problematický. A to hlavně z toho pohledu, že většina definic příliš nepracuje s variantou naorganizovaného a neformálního dobrovolnictví a naopak často používá požadavek veřejné prospěšnosti, který je problematicky definovatelný.²⁶ Obdobný je problém s vymezením „druhého člověka“, zda do této kategorie lze zařadit členy rodiny, přátele a známé.

Jiří Tošner a Olga Sozanská rozlišují:

²⁵ V Diecézní charitě je běžné, vedle proplácení výdajů i vystavování potvrzení o odpracovaných hodinách za účelem daňového odečtu.

²⁶ Srov. DEKKER, P., HALMAN, L. Volunteering and Values: An Introduction. In: DEKKER, P., HALMAN, L. *The Values of Volunteering, Cross- Cultural Perspectives*, s. 1-17.

1. Občanskou výpomoc, někdy nazývanou jako sousedskou výpomoc – jedná se o dobrovolnictví orientované na nejbližší okolí, tedy rodinu, příbuzné a známé.
2. Dobrovolnictví vzájemně prospěšné – jedná se o dobrovolnickou činnost uskutečňovanou v rámci komunity (obec, fara, sportovní klub).
3. Dobrovolnictví veřejně prospěšné – jedná se o profesionálně organizované dobrovolnictví.

Hranice mezi občanskou/sousedskou výpomocí a vzájemně prospěšným dobrovolnictvím je tenká, oba typy pomoci spojuje nezištnost a spontánnost. Svůj velký význam mají hlavně v totalitních režimech. V České republice se z nouze rozvíjelo hlavně před rokem 1989, kdy v důsledku nefungujícího trhu služeb a zboží byla většina lidí odkázána na systém vzájemných protislužeb. Veřejně prospěšné dobrovolnictví má oproti předchozím dvěma typům vedle spontánnosti a nezištnosti ještě více formálních znaků. Důležitou roli zde hraje nezisková organizace jako zprostředkovatel a současně garant. Příjemce dobrovolné pomoci se na ni proto může v dohodnutém a předem definovaném rámci spolehnout.

Pro zřehlednění uvádí Jiří Tošner a Olga Sozanská ještě rozlišení dobrovolnické činnosti a dobrovolné činnosti či služby. Dobrovolnickou činností se rozumí aktivity spojené s organizací dobrovolnictví a dobrovolnou činností či službou vlastní výkon dobrovolnické pomoci.²⁷

Zjednodušeně můžeme říci, že dobrovolnictví rozlišujeme formální, nebo neformální.

- Neformální dobrovolnictví je dobrovolná, nehrazená aktivita poskytovaná všem osobám v naší blízkosti, které nejsou našimi příbuznými (v České republice bylo rozšířeno především před rokem 1989). Neformální dobrovolnictví nebývá obvykle předmětem zájmu výzkumníků a velmi často též není obsaženo v definicích dobrovolnictví.
- Formální dobrovolnictví je vykonáváno prostřednictvím různých organizací a je nejčastěji prezentováno v odborné literatuře, ve které se prezentují výsledky jeho výzkumu.²⁸ Údaje z výzkumu se však velice často rozcházejí, neboť neexistuje jednotná definice dobrovolnictví a v každém výzkumu tak může být definováno trochu odlišně²⁹.

Také tato práce se bude díky svému zaměření pohybovat v oblasti formálního dobrovolnictví.

²⁷ Srov. TOŠNER, J.; SOZANSKÁ, O. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích, s. 36-37.

²⁸ Například Kafková (2012) uvádí údaje z výzkumu European Values Study z roku 2008, který porovnává míru dobrovolnictví jednotlivých zemí Evropské unie.

²⁹ Srov. PETROVÁ KAFKOVÁ, M. Dobrovolnictví seniorů jako součást aktivního stárnutí.

2.2.2. Dobrovolník

Pohled na dobrovolníky a dobrovolnictví může být v České republice (stejně jako v ostatních postkomunistických zemích) negativně ovlivněn komunistickou minulostí a intuitivně spojován s dobrovolně nedobrovolnými akcemi kolektivismu.

Pojem dobrovolník byl legislativně ustálen až se vznikem zákona o dobrovolnické službě v roce 2002, do té doby byl sice srozumitelný, ale blíže neuchopitelný. Legislativní rámec však nemůže obsáhnout veškeré kategorie, které dobrovolník ve své osobě zahrnuje. Dobrovolník není zaměstnanec ani rodina.

Dobrovolníka zákon definuje jako fyzickou osobu starší 15 let, která vykonává dobrovolnickou službu na základě smlouvy uzavřené s vysílající organizací. A to pokud se jedná o výkon dobrovolnické služby na území České republiky. V případě, že jedinec chce vykonávat dobrovolnickou službu v zahraničí, je třeba, aby byl starší 18 let. Předpokladem je také svobodné rozhodnutí dobrovolníka dobrovolnickou činnost vykonávat. Určitým omezením pro výkon činnosti je pak výkon vojenské služby a pracovní právní vztah³⁰, přičemž člen sociálního družstva nesmí vykonávat dobrovolnickou službu pro potřebu sociálního družstva, jehož je členem.³¹

Jak již vyplývá z předchozí definice dobrovolnictví, dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti. Rozdíl mezi neformální přátelskou výpomocí a formálním dobrovolníkem, kterého s klientem seznámí vysílající organizace, je právě v legislativním ukotvení, ze kterého vyplývají smlouvou daná práva a povinnosti. V ideálním případě je pak vzájemný vztah klienta a dobrovolníka dlouhodobý, což může klientovi přinášet větší jistotu a pocit ukotvení, přestože se nejedná o profesionální pomoc. Právě důraz na přínos dobrovolnictví dobrovolníkovi a na vzájemnou symbiózu mezi klientem a dobrovolníkem je klíčový, neboť dobrovolník nekoná žádnou „charitu“ a neobětuje se. Naopak svojí činností získává cenné zkušenosti a dovednosti, aktivní a smysluplné využití volného času, které mu přináší uspokojení a pocit naplnění. Dobrovolník při své činnosti navazuje nové vztahy, které mohou vyústit i v trvalá přátelství.

Dobrovolníci se nejčastěji realizují v nestátních neziskových organizacích různého zaměření. Šíře záběru dobrovolnické činnosti se odvíjí od spektra existujících organizací, ve

³⁰ Je-li fyzická osoba v pracovněprávním vztahu, služebním poměru, členském poměru nebo je-li žákem nebo studentem, vykonává jako dobrovolník dobrovolnickou službu mimo svůj pracovněprávní vztah, služební poměr, členský poměr, školní vzdělávání nebo studium.

³¹ Srov. Zákon č.198/2002 Sb. o dobrovolnické službě.

kterých se mohou dobrovolníci uplatnit. Toto uplatnění může být různé vzhledem ke schopnostem, znalostem a dovednostem dobrovolníka a jeho chuti a motivaci k práci.

Vzhledem k tomu, že organizace vytvářejí individuální sociální prostředí a jsou specifické svým zaměřením na cílové skupiny a způsoby práce, přitahují různé dobrovolníky a jejich spektrum je velmi široké. Proto jako dobrovolníci působí lidé různých věkových skupin, zaměření a zájmů.³²

Sociolog Pavol Frič se ve své práci zajímá o dobrovolníky v neziskových organizacích. Zdůrazňuje, že každá organizace je specifická, realizuje jedinečné dobrovolnické programy, a tedy přitahuje i odlišné dobrovolníky (některé programy jsou podmíněny určitými kritérii, jakým může být např. věk). Přes tuto různorodost lze stanovit skupiny lidí, kteří se dobrovolníky stávají častěji než ostatní. Jde především o studenty středních a vyšších škol. Zejména studenti humanitních oborů mají k dobrovolnictví blízko. Studenti pomáhajících profesí vnímají dobrovolnickou činnost často jako součást přípravy na budoucí povolání.³³ I vzhledem k většímu počtu studentek těchto oborů jsou i mezi dobrovolníky více zastoupené ženy než muži. Nejde ale pouze o studentky.³⁴ Mezi dobrovolníky najdeme často ženy v domácnosti, které hledají další oblast uplatnění. Také ženy, které mají děti již v dospělém věku a cítí ještě hodně sil a chuti pomáhat druhým (často ještě nemají vnoučata, nebo je mají daleko).³⁵

Jiří Tošner a Olga Sozanská upozorňují, že ačkoli v České republice převládají mezi dobrovolníky mladí lidé, ve velkých městech tvoří dobrovolníky z poloviny zaměstnaní lidé, z nejrůznějších profesí. Mezi další skupiny dobrovolníků lze zařadit lidi, kteří cítí potřebu sociálních kontaktů, jež není v jejich zaměstnání, či životě naplněna, nebo osoby, které jsou samy nějakým způsobem znevýhodněny. Nejčastěji se v tomto případě jedná o dobrovolnictví nezaměstnaných, kteří tak naplňují svoji touhu po užitečnosti a zároveň si zvyšují výkonem dobrovolnické činnosti kvalifikaci a dovednosti.³⁶

Dle Friče dochází s celkovými změnami ve společnosti k proměně dobrovolníků, kteří jsou častěji individuálně orientovaní. Dobrovolnická činnost je prostředkem jejich seberealizace, a proto si pečlivěji vybírají, co budou dělat. Často požadují větší míru nezávislosti při výkonu dobrovolnické činnosti, což klade vyšší nároky na organizace. Autor

³²Srov. FRÍČ, P. a kol. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice*, s. 105.

³³Tamtéž

³⁴Z osobní zkušenosti bych řekla, že je pro dobrovolnické centrum důležité, zda se nachází v univerzitním městě.

³⁵MATOUŠEK, O. *Dobrovolnická práce*. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 61-63. ISBN 80-7178-548-2.

³⁶Tamtéž

dodává, že v současné době tento typ dobrovolníků v české společnosti nepřevládá, upozorňuje ale na to, že s přílivem mladších vzdělanějších dobrovolníků může dojít k jejich rozšíření.³⁷

2.3. Zákon a legislativa

Dobrovolníci jsou považováni za cenný zdroj pomoci při řešení problémů v sociální oblasti i jako důležitá pomoci při zvládnání živelných katastrof. Ovšem při neexistenci potřebných právních předpisů nasazení dobrovolníků naráží na řadu problémů.

Rok 2001 byl vyhlášen rezolucí Valného shromáždění OSN z 20. listopadu 1997 za Mezinárodní rok dobrovolníků. Mnohé země na to reagovaly vytvořením zákona upravujícím dobrovolnickou činnost. Prvního ledna 2003 vešel v platnost zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě i v České republice. Před vznikem tohoto zákona nebyly pojmy dobrovolník a dobrovolnictví nijak právně ošetřeny. Byly zmiňovány pouze v legislativě týkající se Červeného kříže a tzv. dobrovolných hasičů, ale teprve až se vznikem zákona se jasně vymezily.³⁸ Zákon upravuje podmínky, za kterých stát podporuje dobrovolnickou službu, neupravuje však podmínky dobrovolnické práce obecně. Zákon tedy zahrnuje pouze část dobrovolnictví podporovanou státem.

Zákon o dobrovolnické službě vznikl v době příprav pro náš vstup do Evropské unie. Od roku 2002 se toho ale mnoho změnilo. Změnu přinesl hlavně nový občanský zákoník, který po několika letech diskuzí vešel v platnost 1. ledna 2014 a který měl, i když spíše formální, dopad na oblast dobrovolnictví. Vznikla rozšiřující novela zákona o dobrovolnické službě platná od 5. června 2014.³⁹ Zároveň se Ministerstvo vnitra v roce 2014 pustilo do legislativního procesu přípravy zcela nového zákona o dobrovolnictví. Důvodem zpracování nového zákona byla společenská potřeba právní úpravy, která by se týkala dobrovolnictví v celé jeho šíři a byla tak vyjádřena podpora všem možným formám dobrovolnické činnosti. Cílem změny zákona bylo také ukotvení obecně využitelného pojmu dobrovolnictví v rámci právního řádu České republiky.⁴⁰ Proces tvorby a přijetí tohoto nového zákona stále běží.

Koncepce zákona o dobrovolnické službě je postavena na třech zásadních bodech:

³⁷ Srov. FRÍČ, P. a kol. Dárcovství a dobrovolnictví v České republice, s. 105.

³⁸ Srov. TOŠNER, J.; SOZANSKÁ, O. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích, s. 23.

³⁹ Zákon č. 86/2014 Sb., kterým se mění zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), ve znění pozdějších předpisů.

⁴⁰ Srov. TOŠNER, J. Kam se poděl zákon o dobrovolnictví.

- Dobrovolník - osoba starší 15 let v případě dobrovolnictví v ČR a starší 18 let v případě dobrovolnictví v zahraničí.
- Vysílající organizace - právnická osoba sídlící v České republice, která dobrovolníky vybírá, eviduje, uzavírá s nimi smlouvy a připravuje je na vykonávání dobrovolnické služby a má udělenou akreditaci pro oblast dobrovolnické služby.
- Přijímající organizace – osoba, pro kterou je dobrovolnická činnost vykonávána.

Zákon o dobrovolnictví nazývá vztah mezi dobrovolníkem a klientem jako dobrovolnickou službu s tím, že definuje, komu může být poskytnuta pomoc dobrovolníka. Podle §2 zákona o dobrovolnické službě jsou v České republice považovány za dobrovolnickou službu tyto činnosti:

- „a) pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácím násilím, jakož i pomoc při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase,
- b) pomoc při přírodních, ekologických nebo humanitárních katastrofách, při ochraně a zlepšování životního prostředí, při péči o zachování kulturního dědictví, při pořádání kulturních nebo sbírkových charitativních akcí pro osoby uvedené v písmenu a), nebo
- c) pomoc při uskutečňování rozvojových programů a v rámci operací, projektů a programů mezinárodních organizací a institucí, včetně mezinárodních nevládních organizací.“⁴¹

Současně zákon rozlišuje službu dlouhodobou (delší než tři měsíce) a krátkodobou (kratší než tři měsíce). Za dobrovolnickou službu se přitom nepovažuje činnost, která uspokojuje osobní zájmy, je vykonávána v rámci podnikatelské nebo jiné výdělečné činnosti anebo v pracovněprávním vztahu, služebním poměru nebo členském poměru. Dobrovolníkovi nenáleží odměna, zákon mu ale přiznává nárok na náhradu za případné výdaje.⁴²

Hlavním cílem zákona je ochrana dobrovolníků a vysílajících i přijímajících organizací, které s nimi spolupracují. K podpoře tohoto cíle slouží tři typy smluv, které zákon vyžaduje. Jedná se o smlouvy mezi:

- vysílající organizací a přijímající organizací.

⁴¹ Srov. Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

⁴² Tamtéž

- vysílající organizací a dobrovolníkem.
- vysílající organizací a pojišťovnou.

Významná úloha je prisuzována nestátním neziskovým organizacím jakožto vysílajícím organizacím, které mají za úkol vybírat dobrovolníky, připravovat je pro výkon dobrovolnické služby, uzavírat s nimi smlouvy o výkonu dobrovolnické činnosti, podporovat je během výkonu jejich činnosti (včetně hodnocení dobrovolnické činnosti a zajištění ochrany jejich práv) a v neposlední řadě zajistit pojištění odpovědnosti za škodu na majetku nebo zdraví. Stát výkon dobrovolníka podporuje tím, že akredituje vybrané NNO. Akreditované organizace⁴³ mohou požádat u Ministerstva vnitra o státní dotace na organizování dobrovolnické služby. Zákon představuje systém podmínek, jejichž splnění umožňuje získat akreditaci pro oblast dobrovolnické služby⁴⁴. Udělování akreditací spadá do působnosti Ministerstva vnitra.⁴⁵ Tato akreditace je udělována na 4 roky a je určitou garancí, že organizace zajišťuje jak klientům, tak dobrovolníkům kvalitní služby.⁴⁶ Zákon není direktivní. Akreditace dle zákona o dobrovolnické službě není povinná. Záleží na organizaci, zda proces akreditace podstoupí, bude žádat o dotace MV a tímto zákonem se bude řídit.⁴⁷

I přes pozitivní přínos zákona o dobrovolnické službě v oblasti právního zaštitění dobrovolnictví a jeho propagace vnímá odborná i laická veřejnost celou řadu nedostatků a mnohdy netrpělivě vyhlíží nový zákon, který se připravuje od roku 2014.

2.4. Společenský význam dobrovolnictví

Přínos dobrovolnictví pro společnost je zřejmý. Dobrovolníci díky své činnosti hrají důležitou roli v rozvoji občanských aktivit a přispívají tak k soudržné občanské společnosti.⁴⁸ Odborníci vyzdvihují celospolečenský přínos dobrovolnictví spočívající především v rozvoji prosociálního myšlení, solidarity mezi občany, prevenci sociálně patologických jevů.

Například Frič a Pospíšilová spatřují přínos dobrovolnictví pro společnost v tom, že dobrovolnictví nahrazuje stát a trh v situacích, na které nestačí. Kolektivní hodnota dobrovolnictví spočívá v tom, že představuje vhodný (levný, výhodný, flexibilní) a někdy i rovnocenný doplněk především státní intervence do řešení sociálních problémů. Současně

⁴³ Počet akreditovaných organizací se každým rokem zvyšuje. Více viz webová stránka Ministerstva Vnitra, Dostupné na WWW:<<http://www.mvcr.cz>>.

⁴⁴ Kromě NNO může být akreditace udělena také občanským sdružením, obecně prospěšným společenstvem, církvím a náboženským společenstvem a jejich právními osobám.

⁴⁵ Konkrétně se jedná o Oddělení preventivních programů, dobrovolnické služby a lidských práv odboru bezpečnostní politiky a prevence kriminality.

⁴⁶ Srov. GJURIČOVÁ, J., Vývoj legislativní úpravy dobrovolnictví v zahraničí a v České republice.

⁴⁷ Srov. Metodika dobrovolnictví v sociálních službách: Královéhradecký kra.

⁴⁸ Srov. BERGEROVÁ, M.; ČERVENKOVÁ, R. (edd.) *Obyčejní lidé dělají neobyčejné věci*, s. 84.

upozorňují, že společenský význam dobrovolnictví, spočívá v jeho kulturně oceňovaných vlastnostech, které při řešení sociálních problémů nelze ničím nahradit.⁴⁹ Společenský význam dobrovolnictví vidí v tom, že šetří finanční prostředky, vede k rozšíření a zkvalitnění služeb, přičemž dochází k využití značného sociálního potenciálu. Dobrovolnictví chápe jako faktor sociální integrace vedoucí k pocitu soudržnosti.⁵⁰

Pro samotného dobrovolníka plní dobrovolnictví několik funkcí, které můžeme rozdělit do šesti základních kategorií:

- Psychologickou,
- sociálně interakční,
- iniciativní,
- edukační,
- ekonomickou,
- inovační.

Psychologická funkce uspokojuje potřeby pocitů vlastní užitečnosti, dobrovolník sbírá morální body za dobro nezištně vykonané, popřípadě odvádí pomyslnou daň komunitě. Sociálně integrační funkce umožňuje dobrovolníkovi cítit se jako součást nové skupiny a pomáhá dobrovolníka zařadit do kolektivu. Iniciativní funkce uspokojuje pocit důležitosti pro komunitu a její život. Současně má vliv na veřejný život. Pomocí edukační funkce dobrovolník vnímá dobrovolnictví jako užitečné pro budoucí uplatnění a jeho činnosti ho směřují k získání životních nebo profesionálních zkušeností. Jak již název sám napovídá, inovační funkce dobrovolníkovi poskytuje možnost projevit svoji kreativitu, má zde i prostor pro nová řešení.⁵¹

2.5. Typy a charakteristiky dobrovolnictví

Na dobrovolnictví se můžeme dívat z mnoha úhlů pohledu. Každý může být trochu jiný a může zdůrazňovat něco jiného.

Jednoduché rozdělení pohledů na dobrovolnictví uvádí ve své práci J. Tošner a O. Sozanská. Vnímají jednak historické hledisko, hledisko cíle a jednoduché časové hledisko.

1. Z hlediska historického vývoje lze při určitém zjednodušení rozlišit v dobrovolnictví dva modely, které korespondují s pojetím formálního a neformálního dobrovolnictví.

⁴⁹ Srov. FRÍČ, P.; POSPÍŠILOVÁ, T. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, s. 187.

⁵⁰ Srov. FRÍČ, P. a kol. Dárcovství a dobrovolnictví v České republice, s. 113-114.

⁵¹ Srov. KRUTINA, M. Řízení lidských zdrojů dobrovolnictví.

- Komunitní (evropský) model dobrovolnictví, který je starší a vyznačuje se tím, že se v přirozeném společenství spontánně setkávají lidé, které pojí společný zájem. Odvíjí se od dobrých mezilidských vztahů (příkladem mohou být církevní organizace).
 - Manažerský (americký) model dobrovolnictví je mladší a funguje na mnohem profesionálnějším přístupu. Odborníci v dobrovolnických centrech vyhledávají a profesionálně pracují s lidmi, kteří chtějí pomáhat druhým, a to v různých oborech.
2. Z hlediska cíle, ke kterému dobrovolnictví směřuje, lze rozdělit dobrovolnictví na:
- Dobrovolnictví, která vzniká „zezdola nahoru“, je často založeno na neformální skupině přátel, které pojí spontánní pozitivní nadšení pro věc. Společný cíl skupinu formuje do chvíle, než dospěje úrovně, která si již vyžaduje profesionální řízení práce.
 - dobrovolnictví, které působí „zvenčí dovnitř“, mluvíme tehdy, když již zavedená a strukturovaná organizace s profesionálními pracovníky začne spolupracovat s dobrovolníky.⁵²
3. Z hlediska časového vymezení může dobrovolník svoji činnost vykonávat v krátkodobém či dlouhodobém časovém horizontu.
- Dobrovolnictví v rámci jednorázových akcí. Akce mohou být pořádány jednorázově či pravidelně několikrát do roka.
 - Dobrovolná činnost. Je poskytována pravidelně (nejčastěji několik hodin v týdnu) po dobu několika měsíců či let na základě předchozí domluvy mezi dobrovolníkem a organizací.
 - Dobrovolná služba. Jedná se o závazek dlouhodobě (několik měsíců či let) se věnovat dobrovolné činnosti, často mimo svoji zemi. Je to pravidelná dobrovolná aktivita, kterou dobrovolník vykonává jakožto hlavní činnost (cca 5-8 hodin/den).

Pavol Frič navíc přidává hledisko role, kterou dobrovolník v organizaci zastává. Zohledňuje tak míru využití pomoci dobrovolníků a mluví o třech stupních pomoci, kterou dobrovolník organizaci poskytuje.

- Chod organizace je přímo závislý na dobrovolnících.
- Dobrovolníci a zaměstnanci vykonávají svoji činnost společně.

⁵² Srov. TOŠNER, J.; SOZANSKÁ, O. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích, s. 38.

- Činnost dobrovolníků je pro chod organizace postradatelná, avšak napomáhá ke zkvalitňování poskytovaných služeb.⁵³

Metodika dobrovolnictví v sociálních službách uvádí tři základní modely dobrovolnictví.

- Dobrovolnictví „IN“, tedy pro klienty či pacienty v rezidenčním zařízení. Dobrovolnické programy jsou zaměřené na starší, resp. zdravotně postižené osoby, s cílem zlepšit využití jejich volného času.
- Dobrovolnictví „OUT“, tedy obvykle doplněk terénní či ambulantní péče. Jedná se o dobrovolnou osobní asistenci, tedy dobrovolnictví založené na vztahu dvou lidí.
- Dobrovolnictví jako nespécifická rehabilitace a aktivizace seniorů a zdravotně postižených. Specifickým typem dobrovolnictví je zapojení starších a zdravotně postižených do dobrovolnických aktivit.

Konkrétně pro královehradecký kraj dále rozvádí:

- Model I - samostatné vedení dobrovolnictví sociální službou
- Model II - spolupráce dobrovolnického centra se sociální službou
- Model III – sociální služba jako přijímající organizace akreditovaného dobrovolnictví.

2.6. Motivace k dobrovolnictví

Slovo motivace je termín odvozený z latinského *motivus*, což je forma slova *moveo* – hýbám a *moveo* - pohybovat, a vyjadřuje tak přeneseně hybné síly chování a jednání. Motivace se vždy týká celé osobnosti. Žádné lidské chování i jednání se neobejde bez určité motivace.⁵⁴ Motivace lidského konání je velice komplexním pojmem. Proč se člověk chová tak, jak se chová, co ho vede k myšlenkám, rozhodnutím a činům, je jedno z témat, kterým se zabývá psychologie. Různí lidé se orientují na odlišné cíle a používají k tomu nejrůznější způsoby jednání. Motivace dává smysl našemu chování.⁵⁵ Motiv je hybná síla našeho jednání. Motivací člověka k dobrovolnické činnosti je celá řada. Jedná se o složitý komplex motivací, věnovat svůj čas, energii a schopnosti pro potřeby druhých lidí.⁵⁶

Je jasné, že motivací k dobrovolnictví nemůže být momentální ekonomický zisk ani pomoc blízké osobě, protože pak by se nejednalo o dobrovolnictví. V neziskovém sektoru je nutné uplatnit jiné než finanční motivátory a nabídnout i některé žádané atributy, které lidé

⁵³ Srov. FRIČ, P. a kol. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice*, s 115.

⁵⁴ GEIST, B. *Psychologický slovník*. 2. vyd. Praha: Vodnář, 2000.425 s. ISBN 80-86226-07-7.

⁵⁵ Srov. NAKONEČNÝ, M. *Motivace lidského chování*.

⁵⁶ Srov. HYNEK, J. *Motivace k dobrovolnictví*.

hledají při svém sebeuplatnění. Dobrovolníci mají pro svou práci řadu různých důvodů. Motivace jim pomáhá překonávat v jejich úsilí celou řadu bariér a vynakládat určité množství energie a času.

Motivaci můžeme jednoduše rozdělit na vnitřní a vnější. Pokud se dobrovolník rozhodne vykonávat činnost bez nároku na peněžitou odměnu, je nutná vnitřní motivace, tedy blízkost cílů a poslání dané organizace. Určitý rozdíl nastává u dobrovolníků, kteří jsou členy organizace a krátkodobými dobrovolníky. U dlouhodobých členů organizace se předpokládá vyšší ztotožnění se s vizí a posláním dané organizace, ale na druhou stranu je těžší udržet jejich motivaci. U krátkodobých dobrovolníků bývá naopak silná motivace, která buď činností přeroste v dlouhodobější spolupráci, nebo po splnění určitého úkolu či vyprchání motivace dobrovolníci svou činnost ukončí.

Důležité také je uvědomovat si, že existují motivace vědomé i nevědomé. *„Je možné, že jednáme, aniž bychom věděli proč nebo aniž by nám pravá příčina našeho jednání byla zřejmá. Naše chování má někdy manifestační obsah. (...) Nevědomé jsou tedy i takové motivace či způsoby chování, jejichž příčiny si subjekt vysvětluje chybně.“*⁵⁷

V souvislosti s dobrovolnictvím mnoho lidí napadne slovo altruismus⁵⁸. Ani tento pojem samotný však není tak jednoznačným a jednoduchým vysvětlením dobrovolnických aktivit. I v souvislosti s dobrovolnictvím začíná být v poslední době zmiňován termín syndrom pomáhajícího. Je proto potřeba klást důraz na to, aby si dobrovolníci uvědomili a dokázali pracovat se svými motivacemi k této činnosti. Jsou vedeni svými koordinátory k tomu, aby své motivace, především nevědomé, kultivovali.

Mezi časté motivace objevující se mezi dobrovolníky může patřit moc, která se stává mnohdy velmi silným motivačním faktorem. Člověk má potřebu sebepotvrzení vlastního já. Potřebuje mít pocit důležitosti před ostatními. Dotyčný často chápe svou dobrovolnickou činnost jako předstupeň pro svou další kariéru. Víra může také patřit k velmi silným motivacím. V celé historii víra v Boha podporovala postoj pomáhat bližnímu. I motivace víry a křesťanské služby je však nutné kultivovat, neboť má určitá rizika. Přehnané sebeobětování může vést k syndromu vyhoření. Může také dojít k pomáhání „něco za něco“, kdy člověk pomáhá, aby se dostal do nebe. Častým motivátorem bývá i vlastní zkušenost s dobrovolnictvím. Většinou jde o lidi, kteří v organizaci vyrůstali a po dosažení určitého věku se také chtějí do dobrovolnictví zapojit. Dalším typem motivace může být seberealizace.

⁵⁷ Srov. NAKONEČNÝ, M. *Motivace lidského chování*, s. 30.

⁵⁸ Blíže k rozboru altruismu např. FRÍČ, P. a kol. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice. Výsledky výzkumu NROS a AGNES*, s. 12–22.

Podle A. H. Maslowa by měl člověk naplňovat potřebu seberealizace, ale zároveň zůstat věrný své vlastní povaze. Potřeba sebeuskutečňování bývá dobrovolníky vyjádřena slovy sebevzdělání, získání zkušeností, poznávání nových věcí atd. Podle V.E. Frankla, rakouského neurologa a psychiatra, který se zabýval myšlenkou smysluplné existence, vše, co v životě děláme, musí mít smysl. Mluvíme o vlastní motivaci jako pocitu, že člověk dělá něco dobrého a hodnotného, pomáhá dobré smysluplné věci, má pocit naplnění, věří, že to má hlubší smysl, nechce život jen prožít, ale plně žít.

Motivace se samozřejmě mohou v čase měnit či vyvíjet, ale ty základní často zůstávají stejné, proto má smysl s nimi pracovat. Každý dobrovolník by měl být schopen uvědomit si své motivace a na těch špatných se snažit pracovat.⁵⁹

Prvním velkým výzkumem na toto téma u nás byl výzkum dárcovství a dobrovolnictví v letech 1999 – 2000 realizovaný Nadací rozvoje občanské společnosti (NROS), Agenturou neziskového sektoru (AGNES) a Střediskem empirických výzkumů (STEM) a ve spolupráci s nadací VIA a občanským sdružením HESTIA. Cílem výzkumu bylo zjistit postoje české veřejnosti a dobrovolníků k dárcovství a dobrovolnictví. Z výzkumu vyplynulo, že nejštědřejšími dárci jsou dobrovolníci, kteří svou organizaci podporují nejen svou dobrovolnou činností, ale také materiálně. Je zřejmé, že jejich motivace k dobrovolnictví musí být skutečně vysoká, přestože může být u každého z nich trochu jiná a mnozí z nich nemají pouze jeden, ale hned celou řadu důvodů, které je přivedli k jejich rozhodnutí pomáhat druhým lidem.

Ve výzkumu byly pomocí statistického rozboru vytipovány tři základní motivace k dobrovolnictví:

- Konvenční, neboli normativní motivace. Dobrovolníka k činnosti vedou morální normy dané jeho nejbližším okolím, nebo obecná neformální pravidla chování v dané společnosti. Konvenční motivace je dominantní u 41 % českých dobrovolníků. Dobrovolníci, u kterých dominuje konvenční motivace, mají ve svém rozhodování tendence preferovat své náboženské přesvědčení a imponují jim příklady dárcovských aktivit od příbuzných a přátel. Tato motivace se v širším slova smyslu opírá o křesťanskou morálku a o představy správného způsobu života příslušné vrstvy obyvatelstva. Její představitelé se dobrovolníky stávají proto, že se to sluší a patří. Normativní motivaci mají často senioři nad 60 let a věřící lidé.

⁵⁹ Srov. HYNEK, J. Motivace k dobrovolnictví.

- Reciproční. Tato motivace orientuje svého nositele k tomu, aby v dobrovolné činnosti hledal prvky užitečné i pro něho samého. Dobrovolníci chápou svoji práci jako spojení dobra pro jiné a vlastního prospěchu. Vlastní užitek vidí dobrovolníci v získávání nových zkušeností, navazování nových vztahů. S tím souvisí i snaha uplatnit svoje schopnosti a udržovat se prostřednictvím dobrovolné činnosti v kondici. Podle výzkumu se 37 % českých dobrovolníků přiklání k této motivaci. Pragmatická motivace je patrná hlavně u mladých lidí do 30 let s jednoznačně ateistickým světovým názorem.
- Nerozvinutá motivace. Jde o motivaci, která vytváří prostor pro rozhodování dobrovolníků. Na základě tří motivačních pilířů, kterými jsou důvěra v organizaci, pro kterou by měli pracovat, přesvědčení o smysluplnosti dobrovolné činnosti v konkrétním případě a pocit, že se prostřednictvím dobrovolnictví mohou podílet na šíření dobré myšlenky. Tyto prvky mají pro nositele nerozvinuté motivace postačující vliv k tomu, aby se rozhodli dobrovolně pracovat. Dominantní vliv této motivace k dobrovolnictví se objevuje u 23 % dobrovolníků. Významně častěji se vyskytuje u vysokoškoláků a u střední a starší generace od 46 do 60 let.⁶⁰

Jedná se o motivace, které se navzájem prolínají, ale u konkrétních dobrovolníků má obvykle některá z nich dominantní postavení. Pokud porovnáme zmíněné typy motivace s typologií dobrovolnictví, mohli bychom říci, že konvenční motivace má blízko k občanské výpomoci v rodině, příbuzenstvu či komunitě, reciproční motivace potom k dobrovolnictví vzájemně prospěšnému a nerozvinutou motivaci můžeme spatřovat v dobrovolnictví veřejně prospěšném.⁶¹

Motivací dobrovolníka se ve svém díle zabývá také Frič, Pospíšilová a kol., kteří uvádějí tyto kategorie motivace:

- Altruistická motivace, ve které je primárním motivem prospěch jiných nebo celé komunity.
- Egoistická motivace, ve které je primárním motivem prospěch dobrovolníka, ale za předpokladu, že z jeho aktivity budou zároveň profitovat i jiní, resp. celá komunita.

⁶⁰ Srov. FRIČ, P. a kol. Dárcovství a dobrovolnictví v České republice, s. 124.

⁶¹ Srov. TOŠNER, J.; SOZANSKÁ, O. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích, s. 47.

- Normativní motivace, kde jako primární motiv slouží naplňování morálních imperativů a závazků komunitě.⁶²

Obdobné druhy motivace uvádí ve své práci i Svatoš:

- Altruistická motivace vede člověka k tomu, aby pomáhal druhým lidem bez ohledu na to, jaké mu tato činnost přinese odměny a zásluhy. Taková motivace je organizacemi velmi vítána, jelikož se v praxi projevuje v opravdovém zájmu o klienta a jeho psychosociální pohodu.
- Pragmatická motivace stojí na praktických důvodech, které mohou pramenit z osobních cílů dobrovolníka. Dobrovolník je zaměřen na své vlastní cíle a to je zárukou toho, že svou práci bude vykonávat svědomitě. Důležité je, aby se z praktických důvodů nestaly důvody egoistické a především aby se nestaly hybnou silou činnosti dobrovolníka.
- Posledním druhem motivace je kombinace obou předchozích, kdy s ohledem na praktické osobní důvody člověk chce pomáhat ostatním lidem.⁶³

Motivy dobrovolníků nemusejí být vždy pouze pozitivní a prospěšné pro ostatní. Vitoušková uvádí přehled nevhodných až nebezpečných motivů pro dobrovolnickou činnost, kterým by měla nezisková organizace věnovat zvýšenou pozornost. Mezi tyto motivy patří:

1. Soucit vedoucí k degradaci klienta.
2. Nepřiměřená a zbytečná zvědavost.
3. Služba pramenící z pocitu povinnosti.
4. Skutkaření, snaha něco si zasloužit.
5. Touha se obětovat, osobní neštěstí, se kterým si uchazeč neví rady, proto chce ve službě hledat vlastní duševní rovnováhu.
6. Osamělost a z ní pramenící touha po přátelství.
7. Pocit vlastní důležitosti, nenahraditelnosti.
8. Nedostatek sebeúcty a s tím spojená touha potkat ještě ubožejší lidi.
9. Panovačnost, touha ovládat jiné lidi a uplatnit svůj vliv.

⁶² Srov. FRIČ, P.; POSPÍŠILOVÁ, T. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, s. 111.

⁶³ Srov. PLAMÍNEK, J.; SVATOŠ, V.; HLEDÍKOVÁ, J. a kol. *Řízení neziskových organizací*, s. 55.

Snaha pomoci druhým lidem se mění v touhu pomoci sám sobě a může silně poškodit klienta a vztahy mezi dobrovolníky v organizaci. Nebezpečné motivy souvisejí také s prestiží dobrovolnictví, která je v naší společnosti zatím malá, proto těchto dobrovolníků není v praxi mnoho. S rostoucím společenským uznáním dobrovolnictví se dá očekávat, že lidí, kteří by potřebovali nejprve porozumět a pomoci sami sobě než budou schopni pomáhat ostatním, bude přibývat.⁶⁴

Velice nebezpečným může být sexuální motiv, jedna z velmi silných motivací pro lidské konání. V prostředí neziskových organizací pracujících s dětmi a mládeží je třeba identifikovat a eliminovat zájmy pedofilů, které budou vždy tyto organizace přirozeně přitahovat. Je nutno říci, že žádným administrativním způsobem nelze problémy s touto motivací stoprocentně vyloučit. Je však potřeba tato rizika co nejvíce minimalizovat.⁶⁵

Aby byl dobrovolník pro organizaci opravdovým přínosem, je třeba, aby koordinátor dobrovolníků sledoval jeho motivaci. V případě, že se u něj projeví negativní motivace, je nutná zvýšená obezřetnost ze strany přijímající organizace. Právě zde hraje důležitou roli dobrovolnické centrum, jehož koordinátor s dobrovolníky pracuje (provádí prvotní rozhovory se zájemci o dobrovolnictví, během jejich činnosti je s nimi v kontaktu a zajišťuje jejich supervize). Úkolem zkušeného koordinátora dobrovolnického centra je tedy odhalit motivaci zájemce o dobrovolnictví, jelikož tato motivace má velký vliv na to, s jakým očekáváním zájemce přichází, jaký je jeho postoj k dobrovolnické službě a jak ji bude v budoucnu naplňovat. Zároveň také předurčuje to, jak bude dobrovolník pro organizaci přínosný.

3. VYUŽITÍ DOBROVOLNÍKŮ V ORGANIZACÍCH

V současné době je činnost řady organizací ze strany státu podporována prostřednictvím poskytování grantů a dotací. Centrálně řízené státní instituce totiž nedokáží pokrýt poptávku po některých službách tak kvalitně jako nestátní organizace. Vedle těchto státem podporovaných organizací je však ještě mnoho dalších, které finanční prostředky od státu nedostávají a staví svou činnost pouze na lidském nadšení a pomoci dobrovolníků. Díky tomu se otevírá větší prostor pro dobrovolnictví a zvyšuje se jeho celkový význam v organizacích. Tyto organizace se zaměřují především na klienty, kteří jsou ve společnosti nějakým způsobem znevýhodněni (například senioři, příslušníci různých menšin, lidé s handicapem). Bohužel dobrovolnictví stále není na veřejnosti příliš propagováno a lidé tak o něm nemají

⁶⁴ Srov. TOŠNER, J.; SOZANSKÁ, O. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích, s. 46.

⁶⁵ Srov. HYNEK, J. Motivace k dobrovolnictví.

jasnou představu. Svou vinu na tom nese skutečnost, že dobrovolnictví nebylo dlouhou dobu zakotveno v žádném právním dokumentu a také negativní zkušenost z totalitního režimu.

3.1. Profesionalizace dobrovolnictví

Profesionalizace dobrovolnictví je úzce spojena s manažerským modelem, který se u nás rozvíjí od konce devadesátých let minulého století, kdy aktivita dobrovolníků postupně fungovala stále více na profesionálním základě. V souvislosti s Mezinárodním rokem dobrovolníků (2001) dosáhlo dobrovolnictví ve světě již takového rozsahu, že se vytvořil nový obor – management dobrovolnictví.⁶⁶ Přesto není současný trend profesionalizace vnímán pouze pozitivně. Pro některé dobrovolníky může být manažerský model nepřítlačivý. Tito dobrovolníci preferují neformální vztahy a spontánní akce bez ukotvení například ve smlouvě.

Úskalím spontánní (neorganizované) formy dobrovolnictví je absence řízení a koordinování, kdy je mnohem menší přehled o činnosti jednotlivých dobrovolníků a omezená jejich vzájemná systematická spolupráce. Častým a velmi vážným problémem je, pokud role dobrovolníků nejsou přesně vymezeny. Z neusměrňované spontánnosti dobrovolníků vyplývají četná potencionální rizika. Ta jsou v profesionálních organizacích minimalizována uplatňováním obdobných personálních principů jako u řadových zaměstnanců. Ovšem vzhledem k tomu, že dobrovolníci nejsou za svoji činnost v organizaci placeni, je třeba pracovat hlavně s jejich motivací.⁶⁷ Jak uvádí Tošner a Sozanská profesionální vedení dobrovolnictví není, a také by nemělo být, překážkou pro zachování spontaneity a neformálnosti dobrovolnictví.⁶⁸

Profesionalizaci dobrovolnictví můžeme chápat tak, že v organizaci působí koordinátor dobrovolnických aktivit, který má na starosti výběr dobrovolníků, jejich výcvik, řízení, supervize a hodnocení. Pavol Frič a Tereza Pospíšilová ve své práci měří míru profesionalizace organizace na základě 7 ukazatelů:

- v organizaci působí koordinátor dobrovolníků,
- dobrovolník prošel cíleným školením,
- dobrovolník prošel vstupním interview,
- dobrovolník obdržel popis práce,
- byla požadována reference,

⁶⁶ Srov. TOŠNER, J.; SOZANSKÁ, O. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích, s. 23.

⁶⁷ BALOGOVÁ, B.; MRAČKOVÁ, A. Dobrovolnictví v dlhodobé starostlivosti o starších lidí – čo o ňom ne/vieme a čo potrebujeme rieši, s. 18.

⁶⁸ Srov. TOŠNER, J.; SOZANSKÁ, O. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích, s. 35.

- dobrovolník s organizací uzavřel smlouvu,
- dobrovolník byl vyslán dobrovolnickým centrem.⁶⁹

Na základě těchto indikátorů pak autoři vytvořili 3 stupně profesionalizace. Pokud organizace naplňuje 0-1 indikátor, jedná se o nízký index profesionalizace, v případě 2-3 indikátorů o střední index profesionalizace a u 4-7 indikátorů o vysoký index profesionalizace.⁷⁰

Frič, Pospíšilová dále oddělují termín profesionalizace samotné organizace od termínu profesionalizace práce s dobrovolníky a označují ho jako styl řízení dobrovolníků. Dále ve své publikaci uvádí u zahraničních partnerů použité rozdělení stylů řízení dobrovolníků a to na programové a členské řízení.

- Programové řízení je typické pro servisní organizace a vyznačuje se větší formálností, aktivním rekrutováním dobrovolníků, jejich přijímáním na základě formálních procedur, kdy je důležité vstupní školení.
- Členské řízení je kolektivnější, méně formální, méně orientované na výsledek, členy získává z okruhu přátel a známých, školení je nepovinné. Tento typ řízení je typický pro organizace usilující o kolektivní cíle.⁷¹

Professionalizace dobrovolnictví neznamena, že by se z dobrovolníků měli stát profesionálové, kteří by nahrazovali zaměstnance organizace. Dobrovolník není profesionálem, pro svoji činnost nepotřebuje žádné konkrétní vzdělání či praxi. Jde o to, aby se neprofesionální činnost dobrovolníků profesionálně organizovala a cíleně tak doplňovala práci zaměstnanců a zvyšovala tím profesionalitu celé organizace.⁷²

3.2. Obecné oblasti dobrovolnictví

Dobrovolníci nejčastěji působí v organizacích, jejichž prvotním cílem není zisk, ale určité poslání. Jedná se tedy obvykle o občanská sdružení, církevní organizace či obecně prospěšné společnosti.⁷³

Jak ve své práci uvádí Frič, Pospíšilová a kol., v ČR a ostatních postkomunistických zemích můžeme s ohledem na historické a společenské souvislosti rozdělit typologii působení dobrovolníků podle oblasti působení na:

⁶⁹ Srov. FRIČ, P.; POSPÍŠILOVÁ, T. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, s. 148-149.

⁷⁰ Autoři považují za dostatečný již střední index profesionalizace.

⁷¹ Srov. FRIČ, P.; POSPÍŠILOVÁ, T. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, s. 145.

⁷² Srov. TOŠNER, J.; SOZANSKÁ, O. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích, s. 69 – 71.

⁷³ Tamtéž s. 41.

- staré občanské organizační struktury – jedná se o struktury založené ještě v době První republiky, které svou činnost zaměřují hlavně na oblast sportu a kultury. Jejich organizace je zaměřena hierarchicky, tzn. dominují v ní velké svazy menších členských organizací, které však mezi sebou komunikují jen s obtížemi. Státní finanční podpora je odvozována od počtu členů. Kolektivní identita je budována především na komunitních hodnotách a téměř se neúčastní veřejného diskurzu o roli OOS ve společnosti. Jde o různá sdružení, kluby a spolky, nebo o advokační organizace hájící zájmy různých vrstev a profesních skupin obyvatelstva.
- nové občanské organizační struktury – jedná se o struktury založené obvykle po roce 1989. Jejich organizační struktura je spíše horizontální s tím, že lze sledovat snahy o vytvoření zastřešujících organizací na regionální i centrální úrovni. Finanční prostředky na svou činnost získávají od státu výhradně grantovou formou. Jsou velmi aktivní v oblasti občanské participace a budování komunity občanského sektoru. Působí především v oblasti poskytování služeb a mají spíše obecně prospěšný charakter.⁷⁴

Ve struktuře českých OOS lze rozlišit 4 typy organizací:

- Staré (servisní) zájmové – vzájemně prospěšné organizace v oblasti sportu, rekreace, komunitního rozvoje a zájmových spolků.
- Nové servisní – obecně prospěšné organizace v oblasti sociální a zdravotní péče, vzdělávání, humanitní pomoci a charitní činnosti.
- Nové advokační – obecně prospěšné organizace v oblasti ochrany životního prostředí a práv zvířat, ochrany lidských práv a ochrany občanských práv (např. spotřebitelů, minorit atd.).
- Staré advokační – vzájemně prospěšné organizace v oblasti odborů, zaměstnaneckých svazů a profesních organizací (komor).

Mezi dobrovolníky obecně převažují ti, kteří pracují ve starých zájmových organizacích (jako je např. Sokol, sbory dobrovolných hasičů, spolky myslivců atd.).⁷⁵

Dobrovolná činnost se tedy může odehrávat v jakékoli oblasti společenského života. Není spojena pouze se sociální oblastí, jak by se na první pohled mohlo zdát.⁷⁶ Spektrum

⁷⁴ Srov. FRÍČ, P.; POSPÍŠILOVÁ, T. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, s. 90.

⁷⁵ Více k tématu viz kapitola Oblasti formální dobrovolnické činnosti in FRÍČ, P.; POSPÍŠILOVÁ, T. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, s. 90.

oblastí dobrovolnictví je velice široké. Nejsnáze lze proto oblasti dobrovolnictví odvodit od spektra činností neziskových organizací. K tomu můžeme využít například mezinárodní klasifikaci neziskových organizací ICNPO.

Obecně k nejčastějším oblastem dobrovolnictví v České republice patří:

- Dobrovolnictví ve zdravotnictví
- Dobrovolnictví v sociálních službách
- Dobrovolná sportovní a vzdělávací činnost
- Komunitní dobrovolnictví
- Dobrovolnictví v kultuře
- Dobrovolnictví v humanitárních organizacích a organizacích na ochranu lidských práv
- Dobrovolnictví v ekologické oblasti
- Firemní dobrovolnictví
- Dobrovolnictví v zahraničí

Dobrovolnické centrum při Diecézní charitě v Českých Budějovicích se svojí činností zaměřuje na první dvě výše zmíněné oblasti. Dobrovolníkům nabízí akreditovaný dobrovolnický program Dobrovolníci v nemocnici, v rámci něhož dobrovolníci docházejí do českobudějovické nemocnice. Ostatní programy jsou pak zaměřeny na podporu všech charitních sociálních služeb, které poskytuje charita v rámci celé Českobudějovické diecéze, přičemž je s těmito službami úzce provázána.

3.2.1. Dobrovolnictví v sociálních službách

Jednou z oblastí, v níž mohou dobrovolníci působit, jsou sociální služby.⁷⁷ Cílem sociálních služeb je zlepšit kvalitu života společensky znevýhodněných lidí, případně je v maximální možné míře začlenit, případně chránit společnost před riziky, jichž jsou tito lidé nositeli. Sociální služby tedy zohledňují jak osobu uživatele, tak jeho rodinu, skupiny, do nichž patří, případně zájmy širšího společenství.⁷⁸ Současným trendem v poskytování sociálních služeb je

⁷⁶ ŠORMOVÁ, L.; KLÉGROVÁ A. *Dobrovolnictví*.

⁷⁷ „Všechny služby, krátkodobé i dlouhodobé, poskytované oprávněným uživatelům, jejichž cílem je zvýšení kvality klientova života, případně i ochrana zájmu společnosti. Základními sociálními službami jsou podle českého návrhu zákona o sociální pomoci: ubytování, stravování, hygiena, pomoc při zajištění chodu domácnosti, kontakt se společenským prostředím, poradenství, pomoc při prosazování práv a zájmů, služby výchovné, vzdělávací a aktivizační a socioterapeutické služby. Z těchto komponent se skládají komplexy služeb poskytované klientům (klientskými službami) a službami administrativními.“ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 2. vydání. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.

⁷⁸ Srov. MATOUŠEK, O. *Sociální služby*, s. 9.

soustředění se na přímou práci s klienty více než na administrativní pojetí sociální práce spočívající především v rozdělování dávek.⁷⁹ Oldřich Matoušek spatřuje přínos dobrovolníků zejména v přímé práci s klientem, do které dle jeho názoru vnáší „*nadšení, vysokou angažovanost, pružnost, neformálnost, osobní přístup*“.⁸⁰

Dobrovolnictví v sociálních službách má proto svá specifika. Od ostatních oblastí dobrovolnictví se liší svým rozsahem, klientelou i cílem služby.⁸¹ Stále více se ukazuje, že dobrovolník může hrát v sociálních službách důležitou úlohu, neboť se určitým způsobem přímo podílí na poskytování sociálních služeb. Přestože dobrovolníci nemohou vykonávat odbornou práci, mají široké pole působnosti a díky spolupráci s odborníky mohou pracovat profesionálně. Dobrovolník sociální pracovníky nemá nahrazovat, ale doplňovat, tím dobrovolníci pomáhají svými aktivitami organizacím plnit jejich poslání.⁸²

Působení dobrovolníků v sociálních službách umožňuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Podle § 115 odst. 2 tohoto zákona mohou při poskytování sociálních služeb kromě odborníků působit také dobrovolníci, a to za podmínek stanovených výše zmíněným zákonem č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě. Zde se jedná tedy pouze o dobrovolníky v rámci akreditovaných dobrovolnických programů. Na dobrovolníky, kteří nejsou součástí akreditovaného režimu dobrovolnictví, se vztahují pouze požadavky kritérií Standardů kvality sociálních služeb.

Prostor pro působení dobrovolníků v oblasti sociálních služeb je především v přímé práci s klienty a odvíjí se od zájmů, znalostí, schopností a dovedností konkrétního dobrovolníka. Svou činností mohou dobrovolníci odlehčit v rutinní práci zaměstnancům a věnovat klientovi více času než je zaměstnanec při svém vytížení schopen. Důležitou zásadou ovšem zůstává, že dobrovolníci nemají nahrazovat práci profesionálů a neměli by dělat činnosti, do kterých se zaměstnancům organizace nechce.⁸³

Dobrovolníci mohou najít uplatnění vedle organizování a pomoci v rámci jednorázových akcí i v trvalých dobrovolnických programech. Dobře fungující dobrovolnický program je obvykle přínosný pro klienty programu, pro organizaci, jež ho realizuje, pro samotného dobrovolníka a obecně pro společnost. Dobrovolník si s sebou do programu přináší jedinečnou životní zkušenost. Do vztahů vnáší přátelství, individuální přístup

⁷⁹ Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce.*, s. 214.

⁸⁰ Srov. MATOUŠEK, O. *Dobrovolnická práce*, s. 61.

⁸¹ Obvykle se jedná o zmírnění sociálního vyloučení jedince, jeho zapojení do společnosti či překonání určitého handicapu.

⁸² Srov. TUTR, V.; NOVOTNÝ, M. *Metodika dobrovolnictví v sociálních službách pracujících s klienty ohroženými exkluzí*, s. 2.

⁸³ Srov. TOŠNER, J.; SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*; NOVOTNÝ M. a kol. *Dobrovolnictví středoškoláků*.

k uživateli, nabízí nové pohledy na řešení problémů a důležitou zpětnou vazbu. Pro organizaci je pak přínosný tím, že do ní vnáší nového ducha. Pomáhá svým nadšením a novým pohledem bránit nežádoucímu stereotypnímu jednání v poskytování služeb. V sociálních službách je totiž dobrovolník hlavně lidským prvkem doplňujícím profesionální přístup zaměstnanců.

Dobrovolník může být klientovi věkově či mentálně blíže než sociální pracovník a fakt, že není profesionálním pracovníkem, může též přispívat ke snadnějšímu bourání bariér s klientem. To mimo jiné napomáhá tomu, aby si klient udržel vědomí své důstojnosti a hodnoty. Dobrovolník je i díky tomu schopen lépe identifikovat potřeby klienta či cílové skupiny a ve své činnosti se na ně zaměřit.⁸⁴

Tento vztahový aspekt shrnuje Roman Baláž v časopise Sociální práce tak, že dobrovolníci do sociálních služeb svým nadšením, angažovaností a novými pohledy přinášejí přidanou hodnotu, která může sociální práci jako práci s lidmi obohatit.⁸⁵ K tomu dodává Jiří Horecký, že kromě zvyšování kvality poskytovaných služeb, dobrovolnictví posiluje prestiž organizace a způsobuje efektivní reklamu, přináší organizaci zpětnou vazbu, cenné podněty a nápady. V tomto smyslu tedy dobrovolníci mohou hrát v sociálních službách důležitou roli.⁸⁶

Dobrovolníci nabízí v některých organizacích odlehčení zaměstnancům, jinde poskytují nadstandardní služby a to hlavně tím, že mohou vykonávat činnosti, které by profesionálové nestíhali realizovat. Zároveň nabízí klientům jiný, méně formální vztah než odborníci.⁸⁷

3.3. Dobrovolnická centra

Dobrovolnické organizace a dobrovolnická centra fungují jako základny, které zájemcům poskytují všechny dostupné informace o dobrovolnictví a zprostředkovávají prvotní kontakt s organizacemi poptávajícími dobrovolnickou službu.⁸⁸ Je ale potřeba rozlišovat mezi dobrovolnickou organizací a dobrovolnickým centrem.

Dobrovolnická organizace je organizace sdružující občany, kteří společně pracují pro obecné blaho bez nároku na plat. Vytvářejí tak alternativu ke státním organizacím, respektive organizacím zřízeným samosprávou. Podle některých autorů představují nejvýznamnější aktéry žádoucího trendu v soudobých společnostech (odklon od dirigistického státu směrem k občanské společnosti). Dobrovolnické organizace jsou méně formální, pružné, ale také

⁸⁴ Srov. TOŠNER, J.; SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*, s. 75.

⁸⁵ Srov. BALÁŽ, R.. *Úvodní slovo redakce*, s. 4.

⁸⁶ Srov. HORECKÝ, J. *Dobrovolnictví v sociálních službách* s. 20-21.

⁸⁷ Srov. TOŠNER, J.; SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*, s. 76.

⁸⁸ Srov. Horecký, J. *Dobrovolnictví v sociálních službách*, s. 2.

méně stabilní než jiné organizace.⁸⁹ Dobrovolné organizace jsou tedy takové organizace, jejichž činnost je postavena převážně na dobrovolnících. Většinou se jedná o neziskové organizace, které často zohledňují menšinové a individuální potřeby obyvatel. Díky svému zaměření a charakteru bývají často iniciátory změn či nových trendů ve společnosti a nositeli morálních hodnot. Některé z nich se specializují na práci s dobrovolníky v určité tematické oblasti (sociální, zdravotní, ekologické, kulturní), jiné pracují v určitém regionu, případně na národní či mezinárodní úrovni.

Oproti tomu dobrovolnické centrum je pracoviště zabývající se managementem dobrovolnictví, které poskytuje informace a podporu dobrovolnictví v určitém regionu.⁹⁰ Jedná se o specializované pracoviště, které se zabývá dobrovolnictvím profesionálně. Podle Oldřicha Matouška je dobrovolnické centrum organizace, která zájemcům v ČR zprostředkovává příležitosti k dobrovolné práci a vyhledává dobrovolníky pro organizace, které je potřebují.⁹¹ V České republice vznikají dobrovolnická centra především proto, aby propagovala a podporovala myšlenky dobrovolnictví. Jsou to samostatné neziskové organizace – občanská sdružení, nebo vznikají jako součást jiné neziskové organizace. Mohou působit např. při vysoké či jiné škole.⁹² Tošner, Sozanská popisují základní poslání dobrovolnických center jako: „*propagaci a podporu myšlenek dobrovolnictví ve společnosti a spolupráci s neziskovými organizacemi v regionu s cílem zapojení co největšího počtu obyvatel do řešení problémů komunity*“.⁹³

Úkolem dobrovolnického centra tedy je:

- vzdělávat manažery dobrovolnické činnosti
- organizovat vlastní dobrovolnické programy
- vytvářet a udržovat příslušné informační databáze
- propagovat dobrovolnictví v médiích
- poskytovat informace lidem ucházejícím se o dobrovolnickou činnost a pomáhat jim najít uplatnění
- vyhledávat a oslovovat nové zájemce o dobrovolnictví
- organizovat a spolupodílet se na jednorázových dobrovolných akcích spojených s charitativní činností

⁸⁹ Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 54.

⁹⁰ MONTOUSSÉ, M. - RENOUEAU, G. *Přehled sociologie*.

⁹¹ Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce* s. 54.

⁹² Jednou z nejvýznamnějších NNO, která se v ČR dobrovolnictvím zabývá, je občanské sdružení *Hestia - Národní dobrovolnické centrum*.

⁹³ Srov. TOŠNER, J.; SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*, s. 100.

- vydávat nejrůznější publikace, pořádat semináře a veřejné diskuze pro veřejnost
- spolupracovat s obcemi, samosprávami i státními orgány
- spolupracovat s regionálními neziskovými organizacemi

Dobrovolnické centrum může zprostředkovat zkušenosti z dobrovolnické činnosti, získávat dobrovolníky a poskytovat metodické postupy jednotlivým zájemcům. Pokud chce dobrovolnické centrum zvýšit svoji prestiž a mezinárodní rozhled, může se zapojit do mezinárodní spolupráce a propojit se s mezinárodními organizacemi.⁹⁴

Dobrovolnická centra podléhají stejně jako dobrovolnické organizace zákonu č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě. To znamená, že pokud chtějí čerpat státní dotace, musí požádat o akreditaci na Ministerstvu vnitra. O akreditaci mohou žádat jako vysílající organizace, které zprostředkovávají kontakt přijímající organizace a dobrovolníka, či jako organizace vysílající a přijímající zároveň. V tomto případě mohou dobrovolníky využívat i pro svoji vlastní potřebu.

Dobrovolnické centrum dále usnadňuje komunikaci mezi přijímající organizací a dobrovolníkem a bere na sebe povinnosti vyplývající ze zákona o dobrovolnické službě. Řízení dobrovolníků v dobrovolnickém centru zajišťují speciálně proškolení koordinátoři, kteří procházejí pravidelnou supervizí.

3.4. Koordinátor dobrovolníků

Pozice koordinátora dobrovolníků v organizaci vychází z profesionalizace dobrovolnictví. Je to nová profesní pozice obsahující prvky sociální práce a personalistiky. Na podzim 2014 se koordinátor dobrovolníků stal oficiálně uznanou profesí, jehož autorizovanou osobou se stala organizace HESTIA - Centrum pro dobrovolnictví.⁹⁵

Podle Matouška musí být činnost dobrovolníků koordinována z jednoho místa, nejlépe jedním profesionálním pracovníkem, který je vybaven dostatečnými pravomocemi nejen vůči dobrovolníkům, ale také vůči zaměstnancům vlastní instituce. Práce dobrovolníka musí být jištěna zkušeným profesionálem, který je kdykoli k dispozici pro zvládnutí situací, jež dobrovolník sám nezvládne.⁹⁶

⁹⁴ Srov. TOŠNER, J.; SOZANSKÁ, O. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích, s. 101.

⁹⁵ Srov. *Chcete být koordinátorem dobrovolníků?*

⁹⁶ MATOUŠEK, O. *Dobrovolnická práce*. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 62.

Lusková uvádí, že koordinátor je kvalifikovaný člověk, který ví, kam má kterého dobrovolníka poslat, ke které práci ho postavit, seznámí ho s prostředím a s lidmi, je s ním v kontaktu, radí mu, odměňuje jej, je mu oporou, když vzniknou problémy a ty problémy také řeší. Hájí zájmy dobrovolníků v organizaci i na veřejnosti. Je nezbytně nutné, aby někdo o dobrovolníky pečoval.⁹⁷

Koordinátorem dobrovolníků by v organizaci měl být člověk, který dobře zná projekt, v němž dobrovolníci působí. Je důležité, aby byl odborníkem v daném oboru a uměl poskytnout radu druhým. Může to být jak dobrovolník, tak zaměstnanec organizace, záleží na jeho vytížení a množství dobrovolníků, o které se stará. Obvykle je jím již stávající zaměstnanec organizace na část úvazku vedle své hlavní profese. S množstvím dobrovolníků je ale kladen důraz na větší profesionalitu a tím je vyžadován i vyšší úvazek.⁹⁸ Je proto lépe, pokud koordinátorem dobrovolníků není vedoucí pracovník, který nese odpovědnost za chod organizace a je tedy příliš zaneprázdněn na to, aby této práci mohl věnovat dostatečnou pozornost.

Novotný, Stará říkají, že koordinátor dobrovolníků je klíčovou postavou každého dobrovolnického programu. U programů malých rozsahem zastupuje i druhou roli garanta programu. Velmi důležité je, aby koordinátor byl osobou skutečně zapálenou pro daný program a nevěnoval se své činnosti pouze formálně.⁹⁹

Koordinátor dobrovolníků je chápán jako klíčová osoba managementu dobrovolnictví v organizaci. Zastává práci s dobrovolníky po celou dobu jejich dobrovolnického angažmá v organizaci a jeho hlavním úkolem je dále stmelovat dobrovolníky a celkově přispívat k dobrým vztahům mezi organizací a dobrovolníky.¹⁰⁰

Úkolem koordinátora dobrovolníků je organizovat práci tak, aby každý, kdo je součástí spolupráce (tedy klient, dobrovolník, zaměstnanci organizace), chápal, co se od něho žádá a očekává a jaká je jeho role. Náplň práce koordinátora dobrovolníků se odvíjí především od etap realizace dobrovolnického programu. Podle Zaplatílkové do ní patří následující úkoly:

- plánování dobrovolnického programu,
- získávání dobrovolníků,
- výcvik dobrovolníků,

⁹⁷ Srov. LUSKOVÁ, D. *Proč mít koordinátora dobrovolníků?*, s. 16.

⁹⁸ Srov. FRIČ, P.; POSPÍŠILOVÁ, T. *Vzorci a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*, s. 183.

⁹⁹ Srov. NOVOTNÝ, M.; STARÁ, I. a kol. *Využití dobrovolníků v nemocnicích*, s. 32.

¹⁰⁰ Srov. TOŠNER, J.; SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*, s. 76-77.

- uzavírání kontraktů s dobrovolníky,
- supervize dobrovolníků,
- organizace jednorázových akcí,
- motivace a oceňování dobrovolníků,
- hodnocení dobrovolnického programu.
- propagace myšlenky dobrovolnictví,
- kontakty s dalšími dobrovolnickými centry,
- vedení dokumentace,
- účast na odborných a vzdělávacích akcích.¹⁰¹

Kromě běžné pracovní agendy je jednou z důležitých starostí koordinátora dobrovolníků usilovat o to, aby dobrovolníci neztráceli chuť podílet se na chodu programu. Aby se ve svých aktivitách cítili dobře, podporovaní v rozvoji a měli v koordinátora plnou důvěru. V ideálním případě aby se dobrovolníci dál zapojovali a spoluvytvářeli nové a zajímavé možnosti dalších aktivit. Vedle práce s dobrovolníky je důležitou složkou práce koordinátora pracovat také se zaměstnanci všech organizací, ve kterých se dobrovolníci angažují. Dobrovolník přichází do organizace, která je uzavřeným systémem, proto by mohl být vnímán jako cizorodý prvek. Stejně jako je třeba připravit dobrovolníka na jeho činnost, je třeba připravit organizaci na přijetí dobrovolníků. Proto je nezbytnou vlastností dobrého koordinátora umět pracovat s lidmi. Aby uměl na veřejnosti prezentovat činnosti dobrovolníků a celého centra. Úspěšný koordinátor musí být nadšený, výkonný, přátelský, vstřícný, iniciativní, komunikativní a orientovaný na lidi. Vzhledem k počtu aktivit, které musí koordinátor zastávat v jednom čase, je potřeba mít dobré řídicí schopnosti a zároveň i dostatek času k vykonávání své funkce.

Mgr. Bohdana Břízová ve svých přednáškách na Zdravotně sociální fakultě Jihočeské univerzity v rámci předmětu Dobrovolnictví vyjmenovává:

Mezi osobností předpoklady koordinátora dobrovolníků patří:

- praktické dovednosti empatické, komunikační, operační, prognostické, projekční, organizační,
- teoretické znalosti všeobecné, psychologické, z oblasti dobrovolnictví,
- tolerance, trpělivost, zralost, odolnost, optimismus, smysl pro humor,
- otevřenost, spolehlivost, odpovědnost, samostatnost, čestnost,
- člověk, „zapálený pro věc“, nadšený, s uměním strhnout další,

¹⁰¹ Srov. ZAPLATÍLKOVÁ, B. *Dobrovolnické centrum KID při fakultní nemocnici v Praze.*

- člověk, který rád pracuje s lidmi, umí prezentovat (nejen) své myšlenky,
- člověk energický, iniciativní, výkonný.

Mezi vědomostní předpoklady koordinátora dobrovolníků patří:

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

Pro svou práci pak koordinátor dobrovolníků potřebuje mít jisté minimální materiální zajištění a možnost dalšího vzdělávání. Břízová doporučuje:

Materiální zajištění:

- místo pro svoji práci (stůl, židle,...),
- přístup k telefonu,
- přístup k počítači a internetu,
- možnost kopírování,
- materiální zázemí (papíry, kartony, tužky, nůžky,...),
- klidná místnost pro rozhovory s klienty i dobrovolníky, pro supervize,
- sociální zázemí (WC, kuchyňka,...).

Další vzdělávání:

- Stáž v dobrovolnickém centru či jiné NNO s dobře fungujícím dobrovolnickým programem
- Kurzy a semináře s problematikou komunikace, organizace, strategie a fundraisingu
- Výcvik koordinátorů dobrovolníků. Existují akreditované kurzy pro koordinátory dobrovolníků, které pořádá NDC Hestia:
- Management dobrovolnictví I (základní kurz pro koordinátory dobrovolníků)
- Management dobrovolnictví II (pokračující kurz pro koordinátory dobrovolníků)¹⁰²

Jak uvádí Tošner a Sozanská přínos koordinátora dobrovolníků může být vnímán i z ekonomického hlediska, kdy je jeho plat vyvážen opracovanými hodinami dobrovolníků.¹⁰³ Bohužel se tak často neděje, množství finančních prostředků, které organizace na pozici

¹⁰² BŘÍZOVÁ, B. *Přednášky z dobrovolnictví*. České Budějovice: ZSF JU. Dostupné z: http://www.zsf.jcu.cz/cs/katedra/katedra-pravnich-oboru-rizeni-a-ekonomiky/import/czv/studijni_materialy-dokumenty/dobrovolnictvi.

¹⁰³ Srov. TOŠNER, J.; SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*, s. 70.

koordinátora mají, neodpovídá množství jeho úkolů a ten tak často musí vykonávat několik pozic najednou.

4. METODIKA PRÁCE S DOBROVOLNÍKY

V první řadě je potřeba položit si několik otázek, které nám pomohou ujasnit si, jaký je účel a hlavně smysl tvorby metodiky. Proč vytvářet metodiku? Proč vlastně popisovat pracovní postupy? Hlavním smyslem písemných metodických materiálů je stanovit závazná pravidla a postupy pro řešení situací, které mohou nebo mají nastat. Kvalitní metodické materiály poskytují jistotu pracovníkům (koordinátorovi, kontaktní osobě), uživatelům (klientům) i dobrovolníkům. Metodika hledá cesty, jak zaznamenat dobrou praxi a zakotvit požadovanou kvalitu do fungujícího systému organizace.¹⁰⁴

Vypracování konkrétní metodiky nelze jen tak „od stolu“. Autor musí znát prostředí a jít mezi lidi, kteří se projektu účastní, nestačí mu pouze teoretická znalost. Vedle teoretického uvedení do problematiky dobrovolnictví a historie dobrovolnického centra je nezbytné položit si otázky, co by měla metodika dále obsahovat, jaké si klade cíle a v jakém prostředí bude uplatňována. Každý dobrovolnický program realizovaný Dobrovolnickým centrem je totiž specifický a s dobrovolníky pracuje odlišně. Každý program je také „živý“, a proto je třeba mít na paměti, že informace v metodice nejsou věčné a že je potřeba s nimi nadále pracovat a neustále je aktualizovat. Příklad jedné metodiky k programu Dobrovolnického centra bude součástí bakalářské práce, jako příloha číslo 1. Pro přehlednost bude odlišena příloha od hlavního textu práce jiným typem písma.

4.1. Cíl metodiky

Metodika práce s dobrovolníky v Dobrovolnickém centru při Diecézní charitě v Českých Budějovicích má sloužit zaměstnanci Dobrovolnického centra k tomu, aby mohl co nejlépe koordinovat dobrovolníky v jednotlivých programech, které má Dobrovolnické centrum akreditované i činnosti, které akreditované nejsou. Vzhledem k velkému počtu informací v každém dobrovolnickém programu je z hlediska přehlednosti vhodnější vytvoření jednotlivých metodik pro každý program zvlášť. Přičemž úvodní teoretická část je pro všechny programy stejná. Každý program má však odlišné cíle a jiné dílčí metody práce s dobrovolníky.

Například v programu Dobrovolníci v nemocnici navštěvují dobrovolníci pokaždé jiného pacienta, nejsou vázáni na nikoho konkrétního. Cílem programu je ulevit pacientům

¹⁰⁴ Srov. HOLKOVÁ, I.; GABRYSZ, A. Manuál pro metodiky v sociálních službách.

v těžké životní situaci, a to konkrétně v čase návštěvy. Dobrovolník si ale k pacientovi nevytváří dlouhodobý vztah. Oproti tomu například v Programu Šance všem se jeden dobrovolník páruje s jedním konkrétním dítětem a navazují spolu dlouhodobý vztah. Navíc dobrovolník za dítětem nedochází, ale schází se pravidelně v klubovně DC. Cílem programu Šance všem je vytvářet pozitivní dlouhodobý vztah mezi dítětem a dobrovolníkem v prostředí DC. A naprosto odlišná situace je u dobrovolníků v programu Vězeňské korespondence, kdy si dobrovolníci s vězni anonymně dopisují s cílem motivovat je k práci na sobě samých a provázet je těžkým obdobím života. Každý program je odlišný, každý vyžaduje speciální přístup. Proto si myslím, že je vhodné mít pro každý program zvláštní metodiku.

4.2. Informační zdroje

Začínající koordinátor by měl vědět, kam se může v případě potřeby obrátit o radu či pomoc a kde případně dohledat podrobnější informace či odkazy.

Základem všeho, vzhledem k tomu, že DC má své programy akreditované, je Oddělení preventivních programů, dobrovolnické služby a lidských práv odboru bezpečnostní politiky a prevence kriminality Ministerstva vnitra, které plní úkoly spojené s prováděním zákona č. 86/2014 Sb., kterým se mění zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), ve znění pozdějších předpisů. Na stránkách Ministerstva vnitra v sekci Služby pro veřejnost lze najít záložku Dobrovolnická služba, ve které jsou přístupné veškeré informace vztahující se k akreditacím a státním dotacím.¹⁰⁵

Vzhledem k tomu, že Dobrovolnické centrum je součástí Diecézní charity a tím pádem začleněno v celorepublikové charitní hierarchii, mohou koordinátoři dobrovolníků využívat zázemí a zkušeností charity jako celku. Pro koordinátory centra je velice prospěšné pravidelné celorepublikové Kolegium pracovníků charitních zařízení, která pracují s dobrovolníky. Kolegium pro dobrovolnictví se koná zhruba jednou za 3 měsíce a je asi největší oporou pro tápajícího koordinátora. Charita je schopná zajistit a zařídit pro své koordinátory veškeré potřebné know how, proto koordinátoři dobrovolníků nevyužívají školení managementu dobrovolnictví, které pořádá Hestia.

Občanské sdružení Hestia - Národní dobrovolnické centrum je jednou z nejvýznamnějších NNO, která se v ČR zabývá dobrovolnictvím. Sdružení má celorepublikovou působnost a vzniklo v roce 1999. Bylo založeno z iniciativy a podpory Open Society Institutu v New Yorku v rámci Programu rozvoje dobrovolnictví. Občanské sdružení Hestia se věnuje i projektům vzdělávání a supervize v pomáhajících profesích. V roce 2005 bylo založeno

¹⁰⁵ Více na stránkách Ministerstva Vnitra. Dostupné z WWW: <http://www.mvcr.cz/dobrovolnicka-sluzba.aspx>.

Metodické a vzdělávací centrum a již v roce 2001 portál Dobrovolník.cz. Dále sdružení zastřešuje Koalici dobrovolnických iniciativ, která sdružuje organizace, jež jsou zapojeny do Programu rozvoje dobrovolnictví. V současné době funguje v České republice síť regionálních dobrovolnických center, které jsou členy této koalice.¹⁰⁶

4.3. Rozdělení a obsah metodiky

Aby byla metodika práce s dobrovolníky co nejpřehlednější a nejfunkčnější, rozhodla jsem se nevytvářet jednu obsáhlou metodiku práce, která by v sobě zahrnovala všechny dobrovolnické programy, jednorázové akce a činnosti koordinátora dobrovolníků. Vzhledem k velkému počtu činností by byla takováto metodika buď povrchní, anebo nepřehledná. Myslím si, že nejlepší variantou rozdělení metodického celku je vytvoření samostatných metodik ke každému dobrovolnickému programu a následně i k postupu v případě jednorázových akcí. Přičemž některé části, jako například informace o Dobrovolnickém centru a jeho místě v síti charit, obecné informace o dobrovolnictví apod., jsou pro všechny dobrovolnické programy stejné. Všechny tyto jednotlivé metodiky by měly mít stejnou strukturu. Co všechno by měly obsahovat, je tématem následující kapitoly.

4.3.1. Teoretická východiska dobrovolnictví

Metodika by měla obsahovat úvodní část zaměřenou na obecné informace o dobrovolnictví a vymezení základních pojmů, neboť člověk, který dosud neměl s formálním dobrovolnictvím zkušenosti, potřebuje alespoň rámcově uvést do problematiky. V praxi je důležité znát hlavně legislativní ukotvení dobrovolnictví.

4.3.2. Historie DC a jeho místo v Charitě ČR

Druhá část by měla obsahovat jednoduchý pohled na historii Dobrovolnického centra a jeho místo v Charitě ČR. Jaké je poslání organizace a co si klade za cíl. Pro nově příchozího koordinátora by měla tato část být důležitá hlavně proto, aby věděl, v jaké organizaci se vlastně chystá pracovat a v čem jsou její specifika daná vývojem. Současně by z této části měl pochopit, kdo je zřizovatelem organizace a jaká je její organizační struktura.

Obě dvě tyto části mohou vycházet z předchozích kapitol (Dobrovolnické centrum při Diecézní charitě v Českých Budějovicích, Obecně o dobrovolnictví a Využití dobrovolníků v organizacích) a mít i stejné podkapitoly.

¹⁰⁶ Více o Hestia na WWW: <http://www.hest.cz/cz/o-hestia>.

Třetí část už by měla být konkrétní a zaměřit se na jednotlivé činnosti práce s dobrovolníky. Vzhledem k její živosti je potřeba některé části neustále aktualizovat.

4.3.3. Aktuální stav Dobrovolnického centra

Aktuální popis personálního složení, spolu s adresářem důležitých kontaktů by měl být pravidelně aktualizovanou částí Metodiky práce s dobrovolníky (pravidelná aktualizace minimálně jednou za rok, případně okamžitě po změně). Aktuální adresář by měl obsahovat nejenom kontakty na spolupracovníky v rámci DC a DCH, ale předně kontakty na kontaktní osoby jednotlivých organizací, supervizory jednotlivých programů a osoby z jiných důležitých organizací a institucí jako je Magistrát města, OSPOD, MV, Jihočeský kraj či osoby spojené s pořádáním pravidelných akcí, jakými jsou např. letní tábor, Tříkrálová sbírka, Zahradní slavnost apod. Pro začínajícího koordinátora jsou tyto informace a kontakty nejdůležitější prvotní informací. Je důležité, aby začínající koordinátor věděl, kde může přehledně najít veškeré potřebné kontakty. Stejně tak potřebuje znát detailní popis chodu Dobrovolnického centra a fungování jednotlivých programů, za které ponese zodpovědnost.

4.3.4. Práce s dobrovolníky před zahájením výkonu dobrovolnické činnosti

Jednotlivé fáze managementu dobrovolnictví má na starosti koordinátor. Jedná se o několik činností, které musí vykonávat neustále v průběhu roku a bez kterých by dobrovolnická činnost nemohla v žádné organizaci dlouhodobě fungovat. Těmito činnostmi tedy jsou získávání a výběr dobrovolníků, jejich školení, kontrola, hodnocení a odměňování.

4.3.4.1. Získávání dobrovolníků

V této fázi je potřeba uvědomit si, jaké dobrovolníky a pro jakou činnost je potřeba získat. V neposlední řadě je dobré mít stanovenou, kolik dobrovolníků optimálně potřebujeme získat. Od těchto specifik se potom odvíjí metody a načasování práce stejně tak jako místo, čas a příležitost, kde potencionální dobrovolníky najít a jakým způsobem je oslovit.¹⁰⁷

Předpokladem efektivního náboru je dobrá znalost lokality, kde má nábor probíhat.¹⁰⁸ Konkrétní způsoby získávání dobrovolníků záleží na tvořivosti koordinátora. Jinak budeme postupovat při získávání dobrovolníků pro jednorázovou akci, jinak pro opakovanou a dlouhodobou spolupráci. Často se jedná o vyvěšování letáků, plakátů, vývěsek, kterými je možno informovat veřejnost o činnosti organizace a potřebě získat nové dobrovolníky. Dalším způsobem je spolupráce s místním tiskem, regionálním rozhlasovým a televizním

¹⁰⁷ Srov. TUTOR, V.; NOVOTNÝ, M. Metodika dobrovolnictví v sociálních službách pracujících s klienty ohroženými exkluzí.

¹⁰⁸ Srov. MATULAYOVÁ, T., HAJDUKOVÁ, J. *ABC koordinátora dobrovolníků: Manuál pre organizácie.*, s. 20.

vysíláním. Cíleným způsobem získávání dobrovolníků může být náborová akce, např. koncert, výstava, veletrh apod.¹⁰⁹ V dnešní době není možné obejít se bez propracovaného systému sebezprezentace na internetu a sociálních sítích.

Všeobecně se širokým zdrojem dobrovolníků stávají studenti středních a vysokých škol. Proto efektivním způsobem oslovení nových zájemců může být přímo návštěva školy v rámci vyučování či speciální přednášek, při kterých se studenti dozvědí o možnostech a existenci dobrovolnických programů. Po předchozí domluvě s vedením školy je možné, aby zájemci z řad studentů mohli vyplnit předem připravený dotazník, ve kterém uvedou kontaktní údaje a své zaměření. Jedním z nejčastějších způsobů získání nového dobrovolníka jsou osobní kontakty a doporučení.

Při získávání dobrovolníků se doporučuje kombinovat více metod. Ačkoli jsou dobrovolníci obvykle získáváni průběžně během roku, je dobré zaměřit svoji pozornost obzvláště na některé měsíce a období v roce. V případě dobrovolnických programů, které fungují především na základě studentů, doporučují mnozí autoři dodržovat školní, resp. akademický rok, tedy zaměřit se obzvláště na září, říjen a leden a únor (období začátku semestru studentů vysokých škol).¹¹⁰

Z vlastní zkušenosti bych řekla, že obdobnou křivku zájmu můžeme pozorovat i u nestudentů. Vlna zájmu o dobrovolné aktivity narůstá po letních prázdninách a dovolených, opadá v předvánočním shonu a opět se nastartovává po Vánocích, aby pak opět opadla s nástupem teplého počasí před létem. Dle zkušeností pracovníků charity je nezbytným předpokladem pro úspěšný nábor dobrovolníků v první řadě ujasnění si základních skutečností, které budou mít velký vliv na formu náboru, a nástroje, které pro nábor využijeme. Vlastní nábor, ať je používáno jakéhokoliv nástroje, předpokládá, že máme vypracovaný zejména popis činnosti/pozice, na kterou dobrovolníky hledáme. Popis činnosti/dobrovolnické pozice by měl vycházet ze znalosti následujících skutečností:

1. Název akce s označením místa konání (jednorázové dobrovolnictví), nebo název zařízení, v němž bude dobrovolník dlouhodobě působit.
2. Časový rozsah.
3. Potřebný počet a typologie dobrovolníků.
4. Jaké je potřeba pro danou činnost vybavení a zda je k dispozici.
5. Promyslet náročnost činnosti a její zabezpečení.

¹⁰⁹ Srov. TOŠNER, J.; SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*, s. 77.

¹¹⁰ Tamtéž.

6. Stanovit konkrétní osobu, která bude s dobrovolníky spolupracovat (organizátor akce nebo kontaktní osoba v daném zařízení).
7. Nastavit podmínky činnosti (proplacení cesty, občerstvení, odborný dozor – supervize, benefity pro dobrovolníky atd.).

Jinými slovy je potřeba vědět, co budu požadovat od dobrovolníků (fyzická práce, odborná práce, sběr šatstva, roznášení plakátů, úklid, Tříkrálová sbírka), na jakou činnost je potřebuji a zda potřebuji konkrétní skupinu - děti, muže, ženy, starší nebo mladší a v neposlední řadě co jim mohu nabídnout (nějakou odměnu, veřejné poděkování, pozvání na společenské večery, dárky apod.)

Po ujasnění těchto kategorií lze dospět k „ideálnímu dobrovolníkovi“ – tedy k modelovému případu, podle kterého můžeme zájemce o dobrovolnickou činnost hodnotit. Prostřednictvím náborových nástrojů jednak přímo cílíme na dobrovolníky, kteří se tomuto ideálu co nejvíce blíží (např. nábor směřujeme na místa, kde by se mohl „ideál“ pohybovat), ale také zjišťujeme, zda zájemci o dobrovolnictví nedisponují některou z vlastností či okolností, která je s ním v přímém rozporu.

Např. hledám-li dobrovolníky do chráněného bydlení pro lidi s mentálním postižením, a je-li zásadními charakteristikami věk nad 25 let (např. kvůli zkušenostem), trpělivost (kvůli specifikům cílové skupiny) a časová dostupnost v dopoledních hodinách, nemohu orientovat nábor na studenty středních škol.

V okamžiku, kdy je stanoveno, o jakou pozici/činnost jde a jakého dobrovolníka (s jakým kompetenčním profilem) hledám, mohu zvolit efektivní náborový nástroj, popř. vytvořit vhodné náborové materiály. Základní nástroje k tomu jsou:

- 1) Dotazník - může být motivační pro počáteční kontakt,
- 2) Osobní prezentace dobrovolné činnosti směrem k veřejnosti (PR dobrovolnictví – dávat o dobrovolnictví vědět, aniž by probíhal konkrétní nábor):
 - propagace a prezentace s oslovenou skupinou lidí (kněží, skauti, laici, kluby důchodců, ZŠ, střední školy)
 - vypracování propagačního materiálu (obecného nebo ke konkrétní akci)
 - spolupráce s církevními úřady
- 3) Oslovení prostřednictvím spolupracující organizace
 - církevní úřady
 - tisk a ostatní média

- úřad práce, magistrát
- školy
- NNO
- odborníci (právníci, malíři, výtvarníci, hudebníci, známé osobnosti)

4) Inzerce

- vlastní web,
- specializované weby pro HR,
- sociální sítě,
- nástěnky škol,
- nástěnky a vývěsky vhodných institucí, organizací a firem (např. knihovny, kluby apod.),
- tisk (místní, regionální, celostátní),
- rozhlas, televize,
- na veřejných plakátovacích plochách,
- ve vývěsních skřínkách,
- v čekárnách, v kinech,
- v kostelech,
- ve veřejné dopravě, na nádražích,
- v obchodech, v obchodních centrech,
- apod.¹¹¹

U zveřejňování inzerce je nutné dbát na souhlas majitele nebo provozovatele. Je nutné také počítat se skutečností, že ne vždy je takováto inzerce zdarma. S ohledem na tuto skutečnost je doporučeno mít v rozpočtu na dobrovolnictví vyčleněnu položku na propagaci či inzerci.

Formát a podobu inzerce je nutné volit s ohledem na cílovou skupinu, na kterou je inzerát cílen. Jiná podoba osloví mladé lidi a jinou vyžadují aktivní senioři. Doposud se jako nejúspěšnější náborový nástroj ukazuje osobní kontakt (prezentace). Nábor dobrovolníků by měl probíhat ve spolupráci s PR oddělením nebo jinými osobami organizace.

¹¹¹ V dobrovolnickém centru vyplňují zájemci o dobrovolnictví dotazník, ve kterém uvádějí, kde se o dobrovolnickém centru dozvěděli. Z pravidelného vyhodnocování těchto prvních dotazníků je následně možné zjistit, co je aktuálně nejefektivnějším zdrojem informací o našem DC a v jakých oblastech je potřeba pracovat.

4.3.4.2. Výběr dobrovolníků

Do dobrovolnického centra přicházejí různí zájemci, s odlišnými představami i motivací. Zatímco někteří mají o své činnosti v organizaci jasnou představu, jiní chtějí prostě pomoci bez konkrétnější představy. Z dobrovolníků, kteří se přihlásí, je potřeba dále vybírat. I přesto, že se dobrovolníci hlásí za určitým účelem, nemusí splňovat aktuální potřeby dobrovolnického centra.¹¹²

Ideální osobnost s nejlepšími předpoklady pro výkon dobrovolnické činnosti se nedá jednoduše stanovit. Zcela jistě dobrými vlastnostmi dobrovolníků jsou otevřenost, schopnost týmové spolupráce, odpovědnost, citlivost, snášenlivost, časová dostupnost a nezištnost, nejsou však podmínkou pro to, aby se jedinec mohl stát dobrovolníkem.¹¹³

Tošner uvádí, že pro kvalitní výkon dobrovolnické služby nestačí mít pouze zájem a předpoklady k tomu stát se dobrovolníkem, ale také mít konkrétní představu o tom, co výkon dobrovolné služby obnáší a co pro dobrovolníka bude znamenat. Pro zjištění těchto informací je vhodné, aby si zájemce odpověděl na 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.)?¹¹⁴

Je třeba, aby dobrovolník znal dobře své slabosti a zároveň také nadání a dispozice, neboť organizace budoucí spolupráci staví na údajích poskytnutých dobrovolníkem a v praxi se snaží své potřeby sjednotit s jeho možnostmi a schopnostmi. Na této shodě pak závisí efektivita spolupráce.¹¹⁵

Bohužel organizace nemají dostatek možností ověřit si způsobilost dobrovolníka: „Zralost a způsobilost nemají organizace obvykle možnost testovat, tudíž posouzení těchto vlastností závisí na profesionálovi, který dobrovolníka přijímá.“¹¹⁶

¹¹² Srov. FRÍČ, P.; POSPÍŠILOVÁ, T. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, s. 254; TOŠNER, J.; SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*, s. s. 74.

¹¹³ Srov. ŠORMOVÁ, L.; KLÉGRVÁ A. *Dobrovolnictví*.

¹¹⁴ Srov. TOŠNER, J.; SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*, s. 33.

¹¹⁵ Tamtéž.

¹¹⁶ Srov. ŠORMOVÁ, L.; KLÉGRVÁ A. *Dobrovolnictví*, s. 11.

Výběrovou proceduru musí proto navrhnout zkušený profesionál a musí být zkušeným profesionálem provedena. Během tohoto výběru je potřeba vyloučit osoby, které nejsou pro dobrovolnický program vhodné. Může jít například o osoby psychopatické, trpící duševními poruchami, příslušníky sekt či osoby s pedofilní sexuální orientací.¹¹⁷ Jindy může jít ale o mnohem méně výrazné projevy chování, které by nevedly k úspěšné činnosti dobrovolníka.

Úkolem koordinátora je rozpoznat nevhodné kandidáty a dokázat těmto osobám korektním způsobem sdělit, že dobrovolnictví v organizaci pro ně není vhodné. Také dobrovolník si tuto skutečnost může sám během setkání uvědomit.¹¹⁸

Cíle takového úvodního pohovoru jsou dva. Za prvé dobrovolníka dobře poznat, zařadit a společně pro něho najít co nejlépe odpovídající možnost dobrovolnické činnosti. Současně je dobré se dobrovolníků ptát také na jejich zájmy a schopnosti, případně co dalšího mohou organizaci nabídnout. Za druhé je důležité zodpovědět zájemci všechny jeho otázky a poskytnout mu i potřebné materiály k prostudování.

V této fázi je nutné seznámit dobrovolníka také s jeho právy a povinnostmi. V případě, že zájemce o dobrovolnictví projeví skutečný zájem zapojit se do některého z programů, přichází na řadu sepsání smlouvy o dobrovolnické činnosti. Ne v každém případě dobrovolnictví je nutné mít sepsanou smlouvu, někdy může stačit ústní smlouva. Písemná smlouva by měla obsahovat vymezení činnosti dobrovolníka, alespoň přibližně specifikované místo a čas výkonu činnosti, nemělo by v ní scházet ustanovení o tom, že dobrovolník svou činnost vykonává bez nároku na odměnu mimo výdajů vynaložených na činnost.¹¹⁹

Obecné náležitosti smlouvy u akreditovaných dobrovolnických programů lze nalézt v Zákoně o dobrovolnické službě, č. 198/2002 Sb.¹²⁰ Tošner dále říká, že smlouva by měla obsahovat ustanovení o mlčenlivosti vztahující se k výkonu dobrovolnické činnosti i k organizaci obecně, způsoby zrušení smlouvy a jako příloha může být přiložen soupis práv a povinností dobrovolníka, etický kodex či další organizační povinnosti.

Dle charakteru činnosti můžeme od dobrovolníků před podpisem smlouvy vyžadovat výpis z trestního rejstříku. Dobrovolník by měl být současně seznámen se způsobem pojištění dobrovolníků.¹²¹ V případě dobrovolníků je možné uzavřít tři druhy pojištění: úrazové pojištění, pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou dobrovolníkem a pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou dobrovolníkovi při výkonu dobrovolnické činnosti.

¹¹⁷ Srov. MATOUŠEK, O. *Dobrovolnická práce*. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 62.

¹¹⁸ Srov. TOŠNER, J.; SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*, s. 8.

¹¹⁹ Tamtéž.

¹²⁰ Vymezení povinností smluv u neakreditovaných programů u nás zatím není stanoveno.

¹²¹ Srov. TOŠNER, J.; SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*, s. 9.

Pojištění si může dobrovolnické centrum zřídit u jakékoliv oprávněné finanční instituce, či si ho nechat zprostředkovat od Národního dobrovolnického centra Hestia (v tomto případě ho poskytuje Hasičská vzájemná pojišťovna).

4.3.4.3. Výcvik dobrovolníků

Poté, co dobrovolník projde fází výběru, čeká ho školení, či výcvik. Jeho podoba i náročnost závisí na činnosti, kterou bude po jeho absolvování vykonávat. Příprava dobrovolníka na jeho činnost může trvat v řádu minut či hodin, ale také den, víkend i několik týdnů.

Břízková, Koubová, jež se ve svém článku zaměřují na výcvik dobrovolníků připravujících se na práci s klienty a pacienty, konstatují, že ve většině případů organizace preferují skupinový výcvik pro jeho časovou výhodnost i pro skupinovou dynamiku, díky které je výcvik živější, zábavnější, dobrovolníci se mezi sebou lépe poznají a navážou přátelské vztahy.¹²²

Výcvik s dobrovolníkem organizuje a plánuje koordinátor, který může být současně i školitelem dobrovolníka. Na výcviku dobrovolníka se podle potřeby a náročnosti jeho budoucí činnosti mohou podílet kromě koordinátora i další zaměstnanci organizace, případně další odborníci. Je důležité, aby dobrovolníkovi bylo zřejmé, že svou činností přispívá k posláním organizace a spolupracuje se zaměstnanci na naplnění jejího cíle.

Výcvik je obvykle tvořen dvěma základními částmi, a to obecnou a speciální. V obecné části je dobrovolník seznámen s posláním organizace, jejími cíli, činnostmi, organizační strukturou. V ní jde především o to, kdo je koordinátorem dobrovolníků a jaké jsou kontaktní osoby v jednotlivých organizacích. Důležité je, aby věděl, za kým má s jakým případným problémem jít a s kým co řešit. Dále je seznámen se svou rolí v organizaci a svými právy a povinnostmi. Odborná část se pak věnuje konkrétní práci dobrovolníka s klientem. V této části jde o co nejlepší přípravu dobrovolníka na jeho následující činnost. Školitel pracuje s obavami dobrovolníka, motivací i očekáváními. Tato část nemusí být pouze teoretická. Například pomocí hraní rolí si budoucí dobrovolníci zkouší různé modelové situace, díky nimž se ocitají jak v roli dobrovolníka, tak klienta. Mohou tak plastičtěji přemýšlet, jak by obě strany reagovaly v dané situaci, zkouší řešit krizové situace a ujasňují si, co vše je může při výkonu dobrovolnictví potkat. Ke každému dobrovolníkovi je tedy třeba

¹²² Srov. BŘÍZOVÁ, B., KOUBOVÁ, Š. *Význam výcviku dobrovolníků ve zdravotně sociální sféře*, s. 127,12.

přístupovat individuálně. Dobrou praxí je také seznámení dobrovolníka s principy supervize, aby věděl, co od ní může očekávat.¹²³

Výcvik je důležitý nejen pro dobrovolníky, kterým dodává pocit jistoty a reálnější představu o výkonu dobrovolnické činnosti, ale také pro pracovníky organizace, kteří mohou dobrovolníky lépe poznat a díky tomu snáze odhadnout jaká činnost, popřípadě typ klienta by byl pro dobrovolníka vhodný.¹²⁴ V některých případech je součástí přípravy i odborné psychodiagnostické posouzení dobrovolníků.

Břízková, Koubová provedly výzkum zaměřený na výcvik dobrovolníků v sociální a zdravotní sféře, ve kterém respondenti pracovali především s dětmi, seniory, v nemocnicích, s mládeží a umírajícími klienty. Z výzkumu vplynuly následující přínosy pro výkon dobrovolnické činnosti: Výcvik dobrovolníkům pomáhá ve většině případů ujasnit si motivaci, očekávání, zmírnit obavy, předcházet možným nedorozuměním. Dobrovolníci získají nové informace, větší povědomí o problematice, ale také posílí praktické dovednosti díky modelovým situacím. Dobrovolník pozná lépe sám sebe, získá nové zkušenosti. Kromě toho může výcvik také vést k sounáležitosti dobrovolníka s organizací. Proto jsou autorky zastánkyněmi názoru, že pro práci s klientem je výcvik nutností. Díky němu mají dobrovolníci možnost se na výkon dobrovolnické činnosti lépe připravit a následně ji kvalitně vykonávat. Na závěr pak dodávají, že aby byl výcvik úspěšný, jsou potřeba vhodné podmínky, předem daná pravidla a organizační schéma, a je třeba, aby byl veden zkušeným odborníkem.¹²⁵

Před vlastním vstupem do organizace by dobrovolníkovi mělo být představeno prostředí, v němž se bude pohybovat, a osoby, se kterými se bude potkávat a to tak, aby zjistil, jak vypadá běžný provoz organizace. Měl by se seznámit s chodem organizace, jejími pravidly, posláním a bezpečnostními opatřeními pro práci.

Dobrý výcvik a příprava mohou v dobrovolnících posílit motivaci a pocit jistoty. Díky němu mají dobrovolníci dostatek informací a reálná očekávání od činnosti, ke které se zavázali. Kvalitní výcvik může upevnit pozici dobrovolníka a předcházet jeho brzkému odchodu z organizace z důvodu nedorozumění či jiných očekávání.¹²⁶

123 Srov. BŘÍZOVÁ, B., KOUBOVÁ, Š. *Význam výcviku dobrovolníků ve zdravotně sociální sféře.*, s. 127; MATOUŠEK, O. *Dobrovolnická práce*. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 62; TOŠNER, J.; SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*, s. 80.

¹²⁴ Srov. FRÍČ, P.; POSPÍŠILOVÁ, T. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*, s. 254; TOŠNER, J.; SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*, s. 80-81.

¹²⁵ Srov. BŘÍZOVÁ, B., KOUBOVÁ, Š. *Význam výcviku dobrovolníků ve zdravotně sociální sféře*, s. 129-132.

¹²⁶ Srov. TOŠNER, J.; SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*, s.79.

4.3.5. Práce s dobrovolníky během výkonu dobrovolnické činnosti

Dobrovolník se může naplno začít věnovat své činnosti po zaškolení a vyřešení formalit. Ani poté, co dobrovolník začne se svojí činností, by se neměl v organizaci cítit sám. Důležité je cítit oporu koordinátora, případně dalších pracovníků, kteří s dobrovolníky spolupracují. Ostatní pracovníci by měli být ochotni dobrovolníkovi poskytnout včas pomocnou ruku, poskytovat mu oporu a povzbuzení. Koordinátor není jen někým, kdo hodnotí a dohlíží, ale především někým, kdo pomáhá, oceňuje a posiluje dobrovolníkovu motivaci. To vše je důležité pro udržení dobrovolníků v organizaci, a tedy i pro celkové fungování dobrovolnického programu.

4.3.5.1. Vedení dobrovolníků

Záleží na jednotlivých organizacích i na konkrétní dobrovolnické činnosti, jak velká pozornost je věnována vedení dobrovolníků a případným povinnostem, které dobrovolník musí mimo výkon konkrétní činnosti plnit. Největší podporu a pomoc koordinátora potřebuje dobrovolník obvykle na počátku své činnosti, ale v určité míře i po celou dobu svého působení, když se například setká s prvním problémem, když začne ztrácet motivaci apod. Je třeba, aby koordinátor byl s dobrovolníkem v kontaktu a průběžně se zajímal, jak se dobrovolníkovi v činnosti daří, zda je všechno v pořádku a jestli něco nepotřebuje. V tomto směru je výhodné, když dobrovolník pravidelně dokumentuje svou aktivitu. Nejlépe k tomuto účelu poslouží písemné zprávy, či pravidelné vyplňování dotazníku určené koordinátorovi.¹²⁷

Práce s dobrovolníky by se ale neměla omezovat na pouhé formální záležitosti, důležité je, aby se dobrovolník cítil v organizaci dobře a měl zájem v ní setrvat. Tošner, Sozanská vytvořili na základě průzkumu názorů dobrovolníků soupis faktorů, které podporují a brzdí dobrovolníkovu motivaci a ochotu se na dobrovolné činnosti nadále podílet.

Dobrovolníky podporuje ve výkonu dobrovolné činnosti:

- Když mají pocit, že jsou oceňováni.
- Když si uvědomují, že jejich pomoc něco znamená.
- Když se jim dostává uznání na veřejnosti i v soukromí.
- Když mají pocit, že stále dokáží zvládat překážky a úkoly.
- Když mají pocit sounáležitosti a týmové spolupráce.
- Když se mohou podílet na řešení problémů, rozhodování a na stanovování cílů organizace.

¹²⁷MATOUŠEK, O. *Dobrovolnická práce*. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 63.

- Když si uvědomují, že v důsledku jejich činnosti se děje něco podstatného pro jiné lidi.
- Když jsou uspokojovány jejich osobní potřeby.

Naopak dobrovolníci považují za negativní faktory a brzdu ve svém rozvoji:

- Když zjistí velký rozdíl mezi očekáváním a realitou.
- Když mají pocit, že jejich pomoc je k ničemu.
- Když nedostávají zpětnou vazbu, ani pochvalu či ocenění.
- Když je jejich činnost příliš dlouho rutinní.
- Když cítí nedostatečnou oporu v ostatních pracovnících.
- Když jim úkol či tým nepřináší téměř žádnou prestiž.
- Když nemají možnost osobního růstu.
- Když mají malou možnost projevit iniciativu či tvořivost.
- Když cítí napětí mezi spolupracovníky.

Je důležité, aby koordinátor měl tyto faktory při vedení dobrovolníků na zřeteli. Zejména by měl neustále posilovat jejich motivaci a pracovat s jejich očekáváním.

Velmi podstatnou a nezbytnou věcí při práci s dobrovolníky je vedení dokumentace dobrovolníků, přijímajících organizací i klientů a dalších zainteresovaných subjektů. Následně je možné díky této evidenci jakékoliv informace dohledat. Dobré je vést také pravidelnou statistiku dobrovolníků v programu. Díky evidenci a statistice dobrovolníků je možné sledovat jejich počet, činnosti, údaje a podobně. Dokumentaci je vhodné vést jak v elektronické podobě, tak i v podobě tištěné.

Evidence dobrovolnické činnosti (smlouvy, docházka, vzdělávací a supervizní činnost apod.) je v rámci akreditovaných programů povinná. V neakreditovaných programech vedení dokumentace povinné není, přesto je lepší tuto evidenci provádět, neboť každá činnost by měla být někde evidovaná. V případě krátkodobého dobrovolníka není nutné zakládat složku, stačí, pokud se smlouvy hromadně evidují a jsou případně dohledatelné. U každého dlouhodobého dobrovolníka by však složka měla být vedena a měla by obsahovat podstatné materiály týkající se dobrovolníka.

Při práci s dobrovolníky může nastat situace, kdy koordinátor musí z nějakého důvodu dobrovolníka v průběhu jeho činnosti propustit. I pro zkušeného koordinátora je

obtížné odmítnout dobrovolníka, který již organizaci věnoval svůj čas a práci. Je důležité s daným dobrovolníkem o důvodu, proč s ním nelze dále spolupracovat, otevřeně mluvit a informovat o tom i ostatní dobrovolníky. Tím můžeme předejít nedorozuměním a určujeme tak hranice i pro ně.¹²⁸

4.3.5.2. Hodnocení a oceňování dobrovolníků

Evaluace nebo také hodnocení činnosti dobrovolníků je během jejich činnosti velmi důležitá. Dobrovolníci by měli znát výsledky své práce a vědět, zda a jak je přínosná. V procesu hodnocení vidí Tošner a Sozanská především možnost zkvalitnění práce. Hodnocení slouží jednak k prokázání účinnosti dobrovolné pomoci a stejně tak i jako argument pro to, že dobrovolnictví má pro společnost ekonomický přínos.¹²⁹ Každá organizace se může hodnocením dobrovolníků zabývat jinak. Některé dobrovolnické činnosti se hodnotí lépe, jiné hůře. Obecně je však nejzákladnějším způsobem hodnocení činnosti dobrovolníka kontrola množství času, který dobrovolnické činnosti věnuje. Záleží na organizaci a konkrétním programu, jakým způsobem eviduje dobrovolnické hodiny a jakým způsobem následně kontroluje jejich plnění v souladu se smlouvou. Výsledky hodnocení dobrovolníků lze použít k prezentaci celé organizace (například dárcům, klientům, ve výročních zprávách, nebo třeba médiím).

Dobrovolnický program je dobré globálně zhodnotit alespoň jednou za rok, a to se všemi zainteresovanými stranami (koordinátor, zaměstnanci organizace, dobrovolníci, klienti, příp. další osoby). Prostředkem může být rozhovor, dotazník nebo hromadné setkání.¹³⁰ Důležitá je však i průběžná zpětná vazba k činnosti dobrovolníka, která by ho vedle oceňování a odměňování měla průběžně provázet po celou dobu jeho působení v organizaci.

Odměňování dobrovolníků je možné provést řadou způsobů. Matoušek říká, že sdílení zkušeností v akceptujícím prostředí skupiny je jednou z hlavních odměn, kterou dobrovolník za svou práci má. Tato odměna je zvlášť důležitá, když odezva ze strany klienta je spíše vlašná nebo nečitelná.¹³¹

Koordinátor by měl využít každé příležitosti dobrovolníka pochválit a ocenit jeho snahu. Dobrovolník by měl vždy cítit vděčnost za jeho účast v programu i práci s klientem,

¹²⁸ Srov. Kol. autorů. *Dobrovolníci v neziskových organizacích*, s. 14.

¹²⁹ Srov. TOŠNER, J.; SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*, s. 83.

¹³⁰ Srov. MATULAYOVÁ, T., HAJDUKOVÁ, J. *ABC koordinátora dobrovolníků: Manuál pre organizácie*, s. 15.

¹³¹ Srov. MATOUŠEK, O. *Dobrovolnická práce*. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 63.

měl by vědět, že koordinátor i ostatní pracovníci oceňují jeho nasazení včetně úplných maličkostí.

Mimo to je dobré dobrovolníky jednou za čas ocenit i oficiálně. Velice se k tomu hodí uspořádat setkání dobrovolníků a pracovníků. Při tomto neformálním a nepracovním setkání si mohou dobrovolníci a zaměstnanci vzájemně v příjemné atmosféře popovídat, pobavit se a lépe se mezi sebou poznat. Při této příležitosti je možné předat i symbolickou odměnu (např. ve formě certifikátu či jiného dárku). Pro dobrovolníky je možné uspořádat i jiné akce (např. výlety, školení nebo pro ně zajistit volné vstupenky na kulturní či sportovní akce).¹³²

Organizace Hestia vyhláší pravidelně cenu Křesadlo, která oceňuje nejlepší dobrovolníky. Tato cena nejen že oceňuje daného člověka, ale také přispívá ke zviditelnění organizace, ve které dobrovolník působí.

Pro práci s dobrovolníky je dobré mít na zřeteli tzv. „Desatero spokojeného dobrovolníka“, ve kterém jsou zásady dobré praxe při práci s dobrovolníky shrnuty takto:

- „1) Dobrovolník dělá to, co ho zajímá a uspokojuje. Pro svou činnost je připraven a není zneužíván k jiným činnostem. Má jasně a přehledně vymezené kompetence.*
- 2) Organizace má koordinátora dobrovolníků, který má pro svou činnost vhodné podmínky.*
- 3) Vztah mezi organizací a dobrovolníkem je smluvně ošetřen a pravidla (práva a povinnosti) jsou jednoduchá, srozumitelná a jasná.*
- 4) Dobrovolník má pravidelnou supervizi a možnost obrátit se na koordinátora dobrovolníků v případě potíží.*
- 5) Dobrovolník může říci NE.*
- 6) Organizace má přehlednou strukturu a jasné rozdělení kompetencí.*
- 7) O svých cílech, činnosti, poslání a hodnotách dává organizace dobrovolníkovi úplné a pravdivé informace. Je jasný soulad mezi deklarovanými cíli a posláním organizace a její činností.*
- 8) V organizaci je příjemná atmosféra a dobrý tým.*
- 9) Dobrovolník je průběžně za svou činnost oceňován a ze strany vedení, personálu a klientů přicházejí k dobrovolníkům jasné signály o tom, že je jejich činnost vítána.*

¹³² Srov. FRÍČ, P.; POSPÍŠILOVÁ, T. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*; TOŠNER, J.; SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*.

10) *Dobrovolník může z organizace bezpečně odejít.*¹³³

4.3.5.3. *Supervize dobrovolníků*

Pokud dobrovolník pracuje s klientem, případně s klienty, měla by být součástí dobrovolnického programu pravidelně konaná supervize. Pojem supervize vychází z anglického slova „supervision“, což znamená dohled, dozor či kontrola. V pomáhajících profesích má ale tento výraz poněkud odlišný význam. Jedná se o pomoc dobrovolníkovi, jak co nejlépe pracovat s klienty. Supervize tedy není v žádném případě pouze nástrojem kontroly, v první řadě má poskytovat podporu dobrovolníkům a být příležitostí k jejich ocenění.¹³⁴

Supervize se může konat buď individuálně či ve skupince dobrovolníků, a to vždy v bezpečném prostředí za účasti supervizora. Pro dobrovolníky je především možností se vyprávět. Svěřit se se svými problémy s klientem, ale též se svými obavami a úspěchy. Dobrovolník zde může konzultovat veškeré svoje postoje a pocity pramenící z dobrovolné činnosti i vztahy k ostatním dobrovolníkům a zaměstnancům. V tomto smyslu vnímáme supervizi jako prostor pro sdílení zážitků, pocitů či nejistot pramenících z dobrovolnictví a prostor pro zpětnou vazbu. Supervize posiluje dobrovolníkovu motivaci a je vhodnou příležitostí dobrovolníka pochválit. Současně slouží jako ochrana klienta před případným nevhodným chováním dobrovolníka.¹³⁵

Skupinová forma supervize by se měla konat v dostatečně malých skupinách maximálně po deseti až dvanácti účastnících. A to hlavně proto, aby bylo možné během sezení věnovat každému dobrovolníkovi dostatek pozornosti. Skupinové supervize jsou také vhodnou formou učení, kdy dobrovolník z příběhů ostatních vidí lépe to, co u sebe vidět nemusí. Kontakt s ostatními ho také může inspirovat k novým nápadům. Důležitá je při supervizi podpora a pocit sounáležitosti s ostatními ve chvílích nejistoty a beznaděje.¹³⁶

Dle charakteru témat supervize a zájmu dobrovolníků může být koordinátor součástí supervize. V určitých případech, kdy se nejedná o vážný problém, může dokonce roli supervizora zastat sám koordinátor (u závažnějších témat je důležité využití externího odborníka).¹³⁷ Supervize je komunikační prostor mezi dobrovolníky i koordinátorem a

¹³³ *Metodika dobrovolnictví v sociálních službách: Královéhradecký kraj*, s. 55.

¹³⁴ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*.

¹³⁵ Srov. TOŠNER, J.; SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*, s. 81-82.

¹³⁶ Srov. MATOUŠEK, O. *Dobrovolnická práce*. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 63.

¹³⁷ Srov. TOŠNER, J.; SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*, s. 82.

dobrovolníky. U akreditovaných dobrovolnických programů je supervize jejich povinnou součástí. Proto mohou dobrovolnická centra žádat v rámci dotace od Ministerstva vnitra o prostředky na kvalitního supervizora, který je pro organizaci jinak finančně příliš nákladný. V takovém případě je účast dobrovolníků na supervizi důležitá a jejich neúčast se může stát důvodem jejich vyloučení z dobrovolnického programu.

4.3.5.4. Vzdělávání dobrovolníků

Vedle nezbytného vstupního zaškolení nabízejí některé organizace dobrovolníkům i další průběžná školení a kurzy. Ne v každé organizaci je takové vzdělávání nutné, může být ale dalším způsobem jak ocenit dobrovolníky. Dobrovolníkům lze nabídnout různá školení, stáže nebo pobyty v zahraničí, což obvykle ocení hlavně mladí lidé.¹³⁸

Jako benefit vidí vzdělávání dobrovolníků i Frič s Pospíšilovou, kteří připomínají, že vzdělání může být jak v rovině dobrovolnictví, tak i v jiných oblastech života dobrovolníků.¹³⁹

Některé druhy dobrovolnictví však vzdělávání do jisté míry vyžadují. Například pokud se jedná o dlouhodobé dobrovolníky ve zdravotnictví, sociálních službách či vzdělávání. Salesiánská střediska se o průběžné vzdělávání svých dobrovolníků snaží již řadu let. Vzdělávací akce pořádají pro dobrovolníky pracující s dětmi a mládeží pocházejících především ze sociálně slabých rodin, romských rodin apod. K tomu aby mohli dobrovolníci co nejefektivněji pomáhat, procházejí různými školeními. Do vzdělávacího systému se zapojují již zkušenější dobrovolníci, nebo například e-learningové aplikace a řada dalších metod.¹⁴⁰

Organizace, které organizují dětský tábor, musí brát ohled na povinnou kvalifikaci hlavních vedoucích dětských táborů, kterou definuje Ministerstvo školství mládeže a tělovýchovy. V rolích vedoucích na těchto táborech bývají dobrovolníci, kteří musí tyto podmínky splnit a případně si svoji kvalifikaci doplnit.

4.3.6. Spolupráce koordinátora dobrovolníků se zaměstnanci organizace

Pro fungování dobrovolnického programu je klíčová spolupráce koordinátora dobrovolníků s pracovníky organizace, v níž dobrovolníci působí. V prvé řadě je důležitý funkční vztah mezi koordinátorem a kontaktní osobou. Je třeba, aby všichni věděli, jakých činností se dobrovolníci budou účastnit (co bude jejich úkolem a v jakém časovém intervalu), komu za

¹³⁸ Srov. TOŠNER, J. *Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace*.

¹³⁹ Srov. FRÍČ, P.; POSPÍŠILOVÁ, T. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. Století.

¹⁴⁰ Srov. *Vzdělávání dobrovolníků ke kvalitnější sociální službě*.

tuto činnost budou zodpovídat, příp. jak za to budou odměňováni.¹⁴¹ Vztahy mezi zaměstnanci a dobrovolníky jsou totiž podstatným faktorem úspěšného realizování dobrovolnického programu. Negativní reakce pracovníků organizace na dobrovolníky pramení především z jejich nereflektovaných obav. Součástí pracovní náplně koordinátora dobrovolníků tedy je věnování se těmto obavám a snižování úzkosti zaměstnanců budováním důvěry, atmosféry akceptace a zapojení do vytváření podmínek pro komunikaci mezi zaměstnanci a dobrovolníky. V neposlední řadě je třeba klást důraz na průběžnou edukaci zaměstnanců směřující ke spolupráci s dobrovolníky.¹⁴²

4.4. Etický kodex

Etický kodex obsahuje základní hodnoty profese a dává veřejnosti najevo, že pro sociální pracovníky jsou etické implikace při práci s těmi, kterým slouží, důležité. Veřejnost si tak ozřejmí poslání profese i to, jak pracovníci chápou sami sebe. V kodexu nenajdeme přesné vedení ve specifických problematických situacích, kde se detaily liší případ od případu. Kodex totiž nemůže být přesným návodem, podle kterého by se dalo bezmyšlenkovitě jednat. Pracovník musí mít zachovaný prostor pro vlastní úsudek a rozhodování, aby se z jeho jednání nevytratila etická dimenze. Mezi ideálem profesní autonomie a realitou ale může docházet k napětí.¹⁴³

Pracovníci dobrovolnického centra jsou zaměstnanci charity a jako takoví se musí řídit etickým kodexem, který nabyl platnosti schválením Českou biskupskou konferencí a podpisem předsedy České biskupské konference Mons. Janem Graubnerem v Praze dne 21. ledna 2009. Kodex Charity Česká republika je vodítkem všem charitním pracovníkům při vytváření společného postoje. Je zásadní pomůckou, která se zabývá etikou a nastiňuje orientaci pro vedení a činnost charitní organizace. Kodex obsahuje poslání a cíle charity, základní zásady a hodnoty, kterými se charitní služba řídí (patří k nim – důstojnost lidské osoby, společné dobro, solidarita, subsidiarita a kvalita). Udává kritéria pro specifický charakter charitní služby a jmenuje požadavky na zaměstnance pro dosažení nejvyšší možné kvality charitní služby. Dále stanovuje práva, povinnosti, závazky a omezení charitních pracovníků.

Arcibiskup Mons. Jan Graubner v úvodu zdůrazňuje, že pracovníci charity jsou katolickou církví pověřeni k organizované službě lásky jménem církve. Služba je zaměřená

¹⁴¹ Srov. Kol. autorů. *Dobrovolníci v neziskových organizacích*, s. 7.

¹⁴² Srov. MATULAYOVÁ, T., HAJDUKOVÁ, J. *ABC koordinátora dobrovolníků: Manuál pre organizácie*, s. 14.

¹⁴³ MATOUŠEK, O. *Dobrovolnická práce*. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 42.

dovnitř společenství k potřebným členům a navenek ke všem potřebným lidem na celém světě. Kodex by měl být pomůckou, která přinese požehnané plody charitní práce.

Kodex je především etickým vodítkem pro dobrovolné i placené pracovníky charity. Poskytuje též informace uživatelům o povaze a vlastnostech charitní služby a zprostředkovává obraz charity jako součásti katolické církve. Představuje ideál jednotlivce i celé organizace pro výkon jejich činností. Základní hodnoty jsou v kodexu čtyři – pravda, svoboda, spravedlnost a láska.

Další dokumenty důležité pro praxi charitního pracovníka jsou uvedeny v komentáři k článku 1.7 Kodexu. Jedná se o dokumenty, které se zabývají lidskými právy a slouží jako etická vodítka pro práci charitního sociálního pracovníka. V první řadě se jedná o Všeobecnou deklaraci lidských práv, Chartu lidských práv Spojených národů, Úmluvu o právech dítěte, ale i další mezinárodní deklarace a úmluvy. Z české legislativy je to především Ústava, Listina základních práv a svobod a další zákony České republiky.

ZÁVĚR

Pojem dobrovolník je v České republice v posledních letech rozšířen už i mezi laickou veřejností. Informace o tom, kdo je dobrovolník a v jakých oblastech pomoci se může angažovat, nacházíme jak ve stále se rozvíjející literatuře, tak na internetových stránkách. Klíčovou postavou dobrovolnického managementu je koordinátor dobrovolníků. O roli koordinátora a náplni jeho práce toho však tolik nevíme a potřebné materiály týkající se této problematiky chybí. Myslím si proto, že jakýkoliv pokus o rozšíření povědomí v této oblasti je přínosný z hlediska celkové propagace dobrovolnictví, obzvláště toho profesionalizovaného.

Cílem bakalářské práce byla tvorba metodiky pro práci s dobrovolníky, a to konkrétně pro Dobrovolnické centrum při Diecézní charitě v Českých Budějovicích. Prapůvodní představa obsahovala vytvoření celkové metodiky, ovšem vzhledem k rozsahu činností, které realizuje Dobrovolnické centrum při Diecézní charitě České Budějovice, není v možnostech této bakalářské práce vytvořit celkovou metodiku, která by v sobě zahrnovala práci s dobrovolníky ve všech dobrovolnických programech i veškeré činnosti koordinátora dobrovolníků. Z hlediska přehlednosti se ukázalo jako mnohem výhodnější utvoření konceptu metodiky práce s dobrovolníky s tím, že každý dobrovolnický program jako uzavřený celek může dle tohoto konceptu vytvořit svoji vlastní metodiku práce. Samozřejmě úvodní část je pro všechny programy stejná a všechny metodiky by měly zachovávat stejnou strukturu, která je nastavena v bakalářské práci.

Každý nový koordinátor se musí vyrovnat s tím, že zpočátku neví, jak skupinu lidí, kteří věnují dobrovolně svůj čas druhým, co nejlépe koordinovat. Otázky kde a jak získat potřebné informace, co je pro práci koordinátora klíčové a jaké jsou etické závazky, byly položeny v předkládané bakalářské práci a pokusila jsem se na ně co nejlépe odpovědět.

Mnoho začínajících koordinátorů využívá nabídky kurzů, které pořádá Hestia. Dva na sebe navazující 24 hodinové kurzy stojí 12 000,- Kč, cyklus supervizí k tomu pak 5 300,- Kč.¹⁴⁴ Dobrovolnické centrum zaměstnává 2-3 koordinátory a i přesto, že Diecézní charita je silnou organizací, jsou pro ni tyto finanční náklady příliš velké. Je pravda, že díky zázemí, které charita má, není nutné, aby se nový koordinátor vydával sbírat zkušenosti jinam. Charita má své „know how“ na vysoké úrovni, ovšem prozatím nejsou vytvořeny efektivní mechanismy, které by ho efektivně předávaly novým koordinátorům a i jiným zaměstnancům v rámci charity. Pravidelně konané Kolegium dobrovolnictví je určené k řešení konkrétních

¹⁴⁴ Více o kurzech pořádaných Hestií na oficiálních stránkách organizace. Dostupné z WWW: <<http://www.hest.cz/cs-CZ/co-delame/nase-kurzy.>>.

problémů a není určeno k zaškolování nových pracovníků a ani nekoná osvětu dobrovolnictví u jiných zaměstnanců.

Poznatky uvedené v metodice mohou být užitečné pro koordinátory dobrovolníků, a to nejen pro ty, kteří řídí a vedou dobrovolníky v rámci dobrovolnického centra, ale i pro koordinátory pracující s dobrovolníky v neziskových organizacích v ostatních oblastech dobrovolnické činnosti. Tyto poznatky pro ně mohou být podnětem pro rozvoj manažerských dovedností, jejichž důsledkem může být efektivnější práce s dobrovolníky. Kromě toho mohou být uvedené informace užitečné i pro jiné pracovníky Diecézní charity a přijímacích organizací k tomu, aby se v problematice dobrovolnictví lépe zorientovali.

Přiložená metodika je souhrnem informací s organizováním programu Mosty naděje, který se věnuje dobrovolnictví u osob s handicapem, tedy pomoci lidem se zdravotním postižením nebo lidem s duševním onemocněním, od počátku svého vzniku v roce 2007. A to hlavně z pohledu zaměstnance charity.

Téma bakalářské práce nebylo zcela vyčerpáno hlavně z důvodu omezeného rozsahu práce. Proto jsou některé kapitoly spíše nástinem tématu, než jeho podrobnějším zpracováním. Myslím si však, že pro funkčnost celé metodiky je to i v takto omezené míře dostačující.

Ze šesti dobrovolnických programů Dobrovolnického centra byla metodika vytvořena pouze pro jeden, a to pro projekt Mosty naděje. Myslím si, že tvorbou této metodiky jsem si v praxi ověřila, že koncepce tak, jak byla nastavena v bakalářské práci, je funkční. Doufám, že buď já, nebo nějaký další zaměstnanec Dobrovolnického centra bude mít možnost vytvořit metodiky zbývajících projektů a Dobrovolnické centrum je bude v následujících letech aktualizovat, pracovat s nimi a maximálně je využívat.

SEZNAM ZDROJŮ:

MONOGRAFIE:

BERGEROVÁ, M.; ČERVENKOVÁ, R., (edd.). Obyčejní lidé dělají neobyčejné věci. Praha: Portál pro Hestia - Národní dobrovolnické centrum, 2005. ISBN 80-7367-017-8.

DEKKER, P., HALMAN, L. Volunteering and Values: An Introduction. In: DEKKER, P., HALMAN, L. The Values of Volunteering, Cross- Cultural Perspectives. New York: Kluwer Academic/Plenum Publishers, 2003, ISBN 978-0306478543.

DOHNALOVÁ, M.; DEVEROVÁ, L.; LENGEROVÁ, K.; POSPÍŠILOVÁ. Lidské zdroje v sociálních podnicích. 1. vydání. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2015. ISBN 978-80-7552-060-9.

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

FRIČ, P.; POSPÍŠILOVÁ, T. Vzorci a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, Praha: Agnes, 2010. ISBN 978-80-903696-8-9.

GEIST, B. Psychologický slovník. 2. vyd. Praha: Vodnář, 2000. 425 s. ISBN 80-86226-07-7.

Kol. autorů. Dobrovolníci v neziskových organizacích. Praha: Informační centrum neziskových organizací. 2001.

KOPŘIVA, K. Lidský vztah jako součást profese. 4.vyd. Praha: Portál, 2000. 147s. ISBN 80-7178-429-X.

KRUTINA, M. Řízení lidských zdrojů dobrovolnictví. Praha: Český helsinský výbor 2004.

LUSKOVÁ, D. Proč mít koordinátora dobrovolníků? In: Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace. Praha: Hestia, 2003.

MATOUŠEK, O. Dobrovolnická práce. In: MATOUŠEK, O. a kol. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2003, s. 61-63. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, O. Slovník sociální práce. 2. vydání. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.

MATOUŠEK, O. Sociální služby. Praha: Portál, 2007. 185 s. ISBN 978-80-7367-310-9.

MONTOUSSÉ, M. - RENOARD, G. Přehled sociologie. Praha: Portál, 2005. 336 s. ISBN 80-7178-976-3.

NAKONEČNÝ, M. Motivace lidského chování. 1.vyd. Praha: Academia, 1996. 270 s. ISBN 80-200-0592-7.

NOVOTNÝ, M.; STARÁ, I. a kol. Využití dobrovolníků v nemocnicích. Praha: Hestia, 2001.

NOVOTNÝ M. a kol. Dobrovolnictví středoškoláků. Praha: Hestia, 2003. ISBN 80-239-0748-4.

PLAMÍNEK, J.; SVATOŠ, V.; HLEDÍKOVÁ, J. a kol. Řízení neziskových organizací. Praha: Nadace Lotos, 1996, ISBN 0-19-431499-5.

ŠORMOVÁ, L.; KLÉGRVÁ A. Dobrovolnictví. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. ISBN 80-86991-68-7.

TOŠNER, J. Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace. Praha: HESTIA – Národní dobrovolnické centrum, 2003.

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

TUTR, V.; NOVOTNÝ, M. Metodika dobrovolnictví v sociálních službách pracujících s klienty ohroženými exkluzí. Praha: HESTIA, 2007, ISBN nevedeno.

ZAPLATÍLKOVÁ, B. Dobrovolnické centrum KID při fakultní nemocnici v Praze. In: Dobrovolníci v zařízeních sociální a zdravotní péče. Kroměříž: Hestia, 2002. s. 71. ISBN 80-85945-30-4.

PERIODIKA:

BALÁŽ, R.. Úvodní slovo redakce. Sociální práce. 2011, roč. 11, č. 4, s. 4. ISSN 1213-6204.

BALOGOVÁ, B.; MRAČKOVÁ, A. Dobrovolnictvo v dlhodobé starostlivosti o starších lidí – čo o ňom ne/vieme a čo potrebujeme riešiť. Sociální práce. 2011, roč. 11, č. 4, s. 18. ISSN 1213-6204.

BAROCHOVÁ, Eliška. Evropský rok dobrovolnictví 2011. Sociální práce. 2011, roč. 11, č. 4, s. 9-11. ISSN 1213-6204.

BŘÍZOVÁ, B., KOUBOVÁ, Š. Význam výcviku dobrovolníků ve zdravotně sociální sféře. Kontakt. 2008, č. 1, ISSN 1212-4117.

HORECKÝ, J. Dobrovolnictví v sociálních službách. Sociální služby. 2010, roč. 12, č. 6-7, s. 20-21. ISBN 1803-7348.

PETROVÁ KAFKOVÁ, M. Dobrovolnictví seniorů jako součást aktivního stárnutí. Sociológia - Slovak Sociological Review, Bratislava: Slovenská akadémia vied, 2012, roč. 44, č. 2, s. 212-232. ISSN 0049-1225.

ŠORMOVÁ, L.; KLÉGROVÁ A. Dobrovolnictví. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. ISBN 80-86991-68-7.

TOŠNER, J. Co přinesl Evropský rok dobrovolných činností na podporu aktivního občanství. Sociální práce, 2011, roč. 11, č. 4, s. 12-13. ISSN 1213-6204.

KVALIFIKAČNÍ PRÁCE:

FABER, T. *Historie a vývoj Diecézní charity České Budějovice*. České Budějovice, 2005. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra teologie služby. Vedoucí práce T. Veber.

INTERNETOVÉ ZDROJE:

BŘÍZOVÁ, B. Přednášky z dobrovolnictví. České Budějovice: ZSF JU [online]. [cit. 28. května 2018]. Dostupné z WWW: < http://www.zsf.jcu.cz/cs/katedra/katedra-pravnich-oboru-rizeni-a-ekonomiky/import/czv/studijni_materialy-dokumenty/dobrovolnictvi.>.

Dobrovolnické centrum, Diecézní charita České Budějovice. [online]. [cit. 15. května 2018]. Dostupné na WWW:< <http://www.dobrovolnicb.cz> >.

GJURIČOVÁ, J., Vývoj legislativní úpravy dobrovolnictví v zahraničí a v České republice. [online]. [cit. 15. května 2018]. Dostupné na WWW:< [>](http://www.mvcr.cz/clanek/vyvoj-legislativni-upravy-dobrovolnictvi-v-zahranici-a-v-ceske-republice.aspx).

HOLKOVÁ, I.; GABRYSZ, A. Manuál pro metodiky v sociálních službách. [online]. [cit. 28. května 2018]. Dostupné z WWW: < https://www.instand.cz/dokumenty/manual-pro-metodiky_201109291341206.pdf.>.

HYNEK, J. Motivace k dobrovolnictví. Protein [online]. 2006, 04 [cit. 28. května 2018]. Dostupné z WWW: <<http://www.ymca.cz/protein/view.php?cisloclanku=2006050905.>>.

Chcete být koordinátorem dobrovolníků? Dobrovolnik.cz [online]. [cit. 28. května 2018]. Dostupné z WWW: < <https://www.dobrovolnik.cz/chcete-byt-koordinatorem-dobrovolniku.>>.

International Association for Volunteer Effort. [online]. [cit. 15. května 2018]. Dostupné na WWW: <[>](http://www.iave.org/content/universal-declaration-volunteering).

Kdo jsme. Diecézní charita České Budějovice. [online]. [cit. 15. května 2018]. Dostupné na WWW:< <http://www.dchcb.cz/kdo-jsme>>.

MATULAYOVÁ, T., HAJDUKOVÁ, J. ABC koordinátora dobrovolníků: Manuál pre organizácie. [online]. Prešov: Prešovská univerzita, 2011. [cit. 28. května 2018]. Dostupné z WWW: <http://issuu.com/dobrovolnictvo/docs/teaching_materials_en_2_final>.

Metodika dobrovolnictví v sociálních službách: Královéhradecký kraj [online]. Hestia, o.s. 2012[cit. 27. 03. 2018]. Dostupné z WWW: < <http://www.hest.cz/res/data/012/001597.pdf>>.

Organizační struktura. Charita ČR. [online]. [cit. 15. května 2018]. Dostupné na WWW:<<http://www.charita.cz/o-charite/organizacni-struktura>>.

TOŠNER, J. Kam se poděl zákon o dobrovolnictví. [online]. [cit. 15. května 2018]. Dostupné na WWW:< <https://www.dobrovolnik.cz/dobrovolnicke-glosy-komentare/kam-se-podel-zakon-o-dobrovolnictvi>>.

Vzdělávání dobrovolníků ke kvalitnější sociální službě. [online]. 2009. In Sadba, Salesiánská asociace Dona Boska. [cit. 28. května 2018]. Dostupné z WWW: <<http://www.sadba.org/o-nas/projekty/esf/vzdelavani-dobrovolniku>>.

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. [online]. [cit. 15. května 2018]. Dostupné na WWW: <<http://www.sagit.cz/pages/sbirkatxt.asp?zdroj=sb06108&cd=76&typ=r>>.

Zákon č. 86/2014 Sb., kterým se mění zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), ve znění pozdějších předpisů. [online]. [cit. 15. května 2018]. Dostupné na WWW: <<http://www.mvcr.cz/clanek/dobrovolnicka-sluzba-500539.aspx>>.

PŘÍLOHA Č. 1

METODIKA PRÁCE S DOBROVOLNÍKY V PROGRAMU MOSTY NADĚJE

Obsah:

Úvod	2
Historie DC a jeho místo v Charitě.....	2
Teoretická východiska dobrovolnictví.....	2
1. Aktuální stav Dobrovolnického centra	2
1.1. Adresář důležitých kontaktů a osob.....	2
1.2. Popis dobrovolnického programu	4
1.2.1. Popis poslání a cílů programu	4
1.2.2. Spolupracující organizace	5
2. Práce s dobrovolníky před zahájením výkonu dobrovolnické činnosti	9
2.1. Získávání dobrovolníků.....	10
2.2. Výběr dobrovolníků	11
2.3. Výcvik dobrovolníků	13
3. Práce s dobrovolníky během výkonu dobrovolnické činnosti.....	14
3.1. Vedení a evidence dobrovolníků.....	15
3.2. Hodnocení, kontrola a oceňování dobrovolníků	18
3.3. Supervize dobrovolníků.....	20
3.4. Vzdělávání dobrovolníků	20
3.5. Spolupráce koordinátora dobrovolníků se zaměstnanci organizace	20
3.6. Ukončení dobrovolnictví	21
4. Etický kodex.....	21
Závěr.....	22

1. ÚVOD

1.1. Historie DC a jeho místo v Charitě ČR

Viz kapitola: Dobrovolnické centrum při Diecézní charitě v Českých Budějovicích

1.2. Teoretická východiska dobrovolnictví

Viz kapitola: Obecně o dobrovolnictví a Využití dobrovolníků v organizacích

2. AKTUÁLNÍ STAV DOBROVOLNICKÉHO CENTRA

Přehled programů realizovaných Dobrovolnickým centrem:

1. Mosty naděje
 - Pomoc dětem a dospělým s mentálním, tělesným nebo kombinovaným postižením
 - Pomoc lidem s duševním onemocněním
 - Krátkodobá i dlouhodobá dobrovolnická činnost
2. Paleta života
 - Pomoc seniorům a lidem nemocným
 - Krátkodobá i dlouhodobá dobrovolnická činnost
3. Šance všem
 - Pomoc dětem z rodin ohrožených sociálním vyloučením či sociálně vyloučeným, dětem z rodin ohrožených domácím násilím
 - Pomoc lidem žijícím na okraji společnosti
 - Pomoc cizincům a migrantům
 - Krátkodobá i dlouhodobá dobrovolnická činnost
4. Vězeňská korespondence
 - Pomoc a podpora lidem ve vězení
 - Dlouhodobá dobrovolnická činnost
5. Dobrovolníci v nemocnici
 - Pomoc a podpora nemocných lidí v nemocnici
 - Krátkodobá i dlouhodobá dobrovolnická činnost

2.2. Adresář důležitých kontaktů a osob

Diecézní charita České Budějovice:

Ředitel: **Mgr. Jiří Kohout**

Tel.: 386 353 120

Email: reditel@dchcb.charita.cz

PR manažer:

Tel.: Email:

Účetní:

Tel.: Email:

Fundraiser:

Tel.: Email:

Kolegium k dobrovolnictví:

Kontaktní osoba:

Tel.: Email:

Ministerstvo vnitra odbor bezpečnostní politiky a prevence kriminality:

JUDr. Michal Barbořík
vedoucí oddělení 974 832 549 michal.barborik@mvcr.cz

Ing. Hana Frýdlová
účetní záležitosti 974 832 673 hana.frydlova@mvcr.cz

Mgr. Nataša Diatková
akreditace 974 832 674 natasa.diatkova@mvcr.cz

Magistrát města České Budějovice:

Pracovní skupina k dobrovolnictví

Kontaktní osoba:

Tel.: Email:

Spolupracující organizace a kontaktní osoby v nich:

1. Domino – služba pro lidi s duševním onemocněním při Městské charitě České Budějovice.

Kontaktní osoba:

Tel.: Email:

2. Domov Libníč a Centrum sociálních služeb Empatie.

Kontaktní osoba:

Tel.: Email:

3. Charita Kaplice.

Kontaktní osoba:

Tel.: Email:

Psychodiagnostika:

Psycholog:

Tel.: Email:

Supervize:

Supervizor:

Tel.: Email:

2.3. Popis dobrovolnického programu

Program Mosty naděje funguje od roku 2004 (tehdy pod názvem Mějme rádi naše děti), později byl podle potřeby upraven a částečně přepracován. Od roku 2007 je akreditován u MV ČR pod současným názvem Mosty naděje.

2.3.1. Popis poslání a cílů programu

Smyslem projektu je podpora a pomoc lidem se zdravotním postižením nebo lidem s duševním onemocněním. Klienti buď docházejí do denních center, nebo žijí v pobytových zařízeních. Pomoc a podpora lidem se zdravotním postižením nebo duševním onemocněním má vliv také na osobní rozvoj dobrovolníků a přispívá k posílení občanské společnosti na místní úrovni. Dobrovolníci se zaměřují na práci v sociální oblasti (pomoc konkrétním klientům), příp. mohou vypomáhat při technických, manuálních, administrativních nebo přednáškových činnostech v následujících projektech.

2.3.2. Spolupracující organizace

Plán spolupráce s přijímačícími organizacemi:

Přijímačící organizace jsou vyhledávány podle cílového zaměření programu a zároveň podle následujících priorit:

1. Diecézní charita České Budějovice a její projekty (přijímačící organizace je zároveň organizací vysílající)
2. Charity v Českobudějovické diecézi a jejich projekty
3. V případě dostatečné kapacity v projektu je navázána spolupráce s necharitními přijímačícími organizacemi, které mají stejnou nebo podobnou cílovou skupinu klientů jako charitní projekty.

Plán spolupráce Dobrovolnického centra s přijímačící organizací:

1. Koordinátor Dobrovolnického centra je osloven se žádostí o spolupráci od potencionální přijímačící organizace.
2. Koordinátor zjišťuje, k čemu dobrovolníky přijímačící organizace potřebuje a co od nich očekává.
3. Vyjasnění vzájemných kompetencí - co dělají pracovníci, co dobrovolníci.
4. Koordinátor získává podrobné informace o přijímačící organizaci a jejím fungování tak, aby nastavení dobrovolnického managementu bylo co nejefektivnější.
5. Koordinátor provede průzkum v jednotlivých službách přijímačící organizace. Průzkum je nejlepší provádět formou osobní návštěvy. Je nutné se ptát jednotlivých vedoucích služeb, stejně tak ale i pracovníků – popř. klientů, zda dobrovolníky potřebují, co by měli umět, kolik by jich v dané službě mohlo působit a na další specifikace. Důležité je také zjistit, co může organizace nabídnout na oplátku za to, že pro ně budete hledat a připravovat dobrovolníky. Po této návštěvě provést sumarizaci výsledků. Ideálně v takové podobě, aby byla využitelná dále a dobře se vám s ní pracovalo (např. prezentovatelná zájemcům o dobrovolnictví nebo potenciálním donátorům financí – toto nám ušetří další práci). Důležitý je osobní přístup a proto je nezbytné se s každým vedoucím setkat a mluvit s ním o konkrétních věcech a pokládat konkrétní otázky.
6. Přijímačící organizace určí kontaktní osobu, která bude za dobrovolníky zodpovídat. Ta naváže spolupráci s koordinátorem, který provede její školení do managementu dobrovolnictví.
7. Přijímačící organizace a Dobrovolnické centrum dojdou k oboustranné shodě na podmínkách projektu, resp. upravení podmínek a kritérií, co od dobrovolníka přijímačící organizace očekává (kontaktní osoba ve spolupráci s ostatními pracovníky stanoví základní požadavky na dobrovolníka jako např. věk, odborné kompetence, sociální dovednosti apod.).
8. Je podepsána smlouva mezi přijímačící organizací a Diecézní charitou ČB.
9. Přijímačící organizace umožní přípravu pracovníků i klientů na spolupráci s dobrovolníky – předání informací o tom, jak bude dobrovolnický management fungovat (školení zaměstnanců přijímačící organizace o dobrovolnictví a komunikaci s dobrovolníky zajistí koordinátor ve spolupráci s kontaktní osobou).
10. Kontaktní osoba získá tyto kompetence:
 - Uvádění dobrovolníků do organizace a jejich doškolení pro konkrétní činnost.
 - Vytipování vhodných klientů.
 - Zadávaní náplně práce dobrovolníkovi po konzultaci s koordinátorem dobrovolníků.

- Podávání zpětné vazby o průběhu dobrovolnictví ve vlastní organizaci koordinátorce Dobrovolnického centra, a to k prvnímu dni každého sudého měsíce (písemnou či ústní formou).
 - Aktualizaci poptávky po dobrovolnících.
 - Spolupráci na řešení případných potíží nebo problémů v oblasti dobrovolnictví.
11. Při zařazování dobrovolníka na „pozici“ je nutné dobrovolnickou činnost konzultovat s dobrovolníkem tak, aby vyhovovala jeho představám i potřebám organizace.
 12. Frekvence docházení dobrovolníka je dána dohodou dobrovolníka s kontaktní osobou.
 13. Dobrovolník se ve smlouvě zavazuje zachovávat mlčenlivost o klientech a o organizaci, ve které pracuje.
 14. Dle předem stanoveného harmonogramu dochází ke komunikaci a osobním návštěvám mezi koordinátorem a kontaktní osobou v přijímací organizaci.
 15. Jednou ročně zasílá Dobrovolnické centrum výroční zprávu Diecézní charity ČB, jejíž část je věnována Dobrovolnickému centru nebo zašle Zprávu o činnosti Dobrovolnického centra za poslední kalendářní rok.
- **Spolupráce s Dominem – službou pro lidi s duševním onemocněním při Městské charitě České Budějovice**

Cílovou skupinou jsou lidé s duševním onemocněním, kteří docházejí do Domina – služby pro lidi s duševním onemocněním se sídlem v Českých Budějovicích.

Cílem projektu je podpora klientů v jejich soběstačnosti a samostatnosti, zvyšování sociálního začlenění, podpora aktivního trávení volného času a tím stabilizace psychického zdraví a předcházení umísťování do ústavních či zdravotnických zařízení. Projekt je součástí komplexní pomoci klientům poskytované Dominem.

Konkrétní náplň činnosti dobrovolníků s klienty Domina jsou:

- a) Aktivity s menšími skupinami klientů. Dobrovolníci působí jako pomocníci při činnostech již fungujících v rámci programu Domina, anebo vytvářejí vlastní nové aktivity. Dobrovolníci působí buď přímo v zařízení Domina, nebo mimo toto zařízení, např. jako průvodci při výletech.

Prováděcími aktivitami jsou: aktivizační či vzdělávací činnosti (např. kroužek cizích jazyků, výtvarné činnosti, pomoc klientům v motivačních dílnách – textilní, keramická, apod.), doprovod na výlety, doprovod na sportovní aktivity, pomoc při sportovních aktivitách, účast při nácviku divadelních představení apod.

- b) Individuální setkávání jednoho dobrovolníka s jedním klientem. Schůzky probíhají obvykle mimo zařízení.

Prováděcími aktivitami jsou: trénink sociálních a pracovních návyků a dovedností, návštěva kulturních zařízení, povídání si, procházky, výlety apod.

- **Spolupráce s Denním stacionářem, Týdenním stacionářem, Chráněným bydlením, Domovem se zvláštním režimem a Sociálně terapeutickými dílnami při Domově Libnič a Centru sociálních služeb Empatie v Českých Budějovicích**

Projekt je zaměřen na pomoc a podporu lidem starším 18 let (s možností výjimky) se zdravotním postižením (mentálním nebo kombinovaným a chronickým duševním onemocněním), kteří využívají některé ze služeb Domova Libnič a Centra sociálních služeb Empatie.

Cílem projektu je podpora klientů v jejich samostatnosti, posílení individuálního přístupu, podpora trávení volného času, rozšíření nabídky volnočasových aktivit a podpora začleňování do společnosti a, v rámci jejich možností, do běžného způsobu života. Projekt je součástí komplexní pomoci klientům v rámci služeb poskytovaných v zařízení.

Konkrétní náplní činnosti s klienty jsou:

- a) Dobrovolníci působí jako pomocníci při činnostech již fungujících v rámci programu přímo v projektech Domova Libnič a CSS Empatie, anebo vytvářejí vlastní nové aktivity.

Konkrétní náplní je pravidelná, většinou dlouhodobá činnost dobrovolníků v zařízení či doprovod klientů mimo zařízení.

Prováděcími aktivitami jsou: vedení či pomoc při vzdělávacích, aktivizačních, výtvarných, sportovních, hudebních, tanečních a podobných kroužcích. Pomoc klientům při ručních pracích, nácviku pracovních dovedností, doprovod na cvičné pracoviště, do školy, na kroužky nebo na kulturní a společenské akce apod.

- b) Individuální setkávání jednoho dobrovolníka s jedním klientem. Schůzky mohou probíhat jak v zařízení, tak v terénu.

Konkrétní náplní činnosti dobrovolníků jsou pravidelné každotýdenní, většinou dlouhodobé schůzky s klientem.

Prováděcími aktivitami jsou: nácvik sebeobslužných, sociálních i pracovních dovedností a návyků (např. přeprava autobusem, práce na zahradě), posilování sociálních návyků, doprovod na sportovní a kulturní akce, doprovod na kroužky, do školy apod., povídání si, procházky, výlety apod.

- **Spolupráce se Sociální rehabilitací Tolerance Kaplice při Charitě Kaplice**

Projekt se zaměřuje na rozvoj dovedností a schopností, které umožní začlenění či návrat osob se zdravotním postižením do běžné společnosti a povedou k tomu, aby tito lidé mohli vést běžný život, stejně jako jejich vrstevníci, a to s ohledem na jejich specifické potřeby a cíle.

Služba je určena především osobám se zdravotním postižením ve věku 15 - 64 let, které mají již určitým způsobem osvojeny dovednosti vedoucí k soběstačnosti, ale chybí jim praktické zkušenosti. Dále pak klientům, kteří se chtějí lépe orientovat v sociálních vztazích, zdokonalit svou finanční gramotnost, potřebují podporu při zdokonalování psaní, čtení a počítání. Také lidem se zdravotním

postižením, kteří by rádi překonali své obavy z nových přístupů k práci, lidem, v komunikaci, přejí si získat důvěru ve vlastní schopnosti a hledají prostor pro navazování nových kontaktů. Konkrétní náplní činnosti s klienty jsou:

- a) Dobrovolníci jsou činní při následujícím: pomoc při nácviu péče o domácnost (při úklidu, žehlení, mytí nádobí, zašívání, vaření...), pomoc uživatelům při pracovních činnostech (práce s pedigem, hedvábím, papírem, na stavu,...), pomáhají při výchovných a vzdělávacích činnostech (procvičování trivia, logické operace, všeobecný přehled,...), pomáhají při aktivizačních činnostech (cvičení, zpívání, procházky, výlety,...), pomoc s doprovodem (například do školy, zaměstnání, na zájmové aktivity).
- b) Individuální setkávání jednoho dobrovolníka s jedním klientem. Schůzky mohou probíhat jak v zařízení, tak v terénu. Konkrétní náplní činnosti dobrovolníků jsou pravidelné každotýdenní, většinou dlouhodobé schůzky s klientem. Prováděcími aktivitami jsou: nácvi sebeslužných, sociálních i pracovních dovedností a návyků (např. přeprava autobusem, práce na zahradě), posilování sociálních návyků, doprovod na sportovní a kulturní akce, doprovod na kroužky, do školy apod., povídání si, procházky, výlety apod.

Způsob prvního kontaktování dobrovolníků s přijímající organizací:

1. Po dohodě s koordinátorem dobrovolníků na typu dobrovolnické činnosti a určení přijímající organizace je potencionální dobrovolník telefonicky ohlášen kontaktní osobě a ta s ním sjedná termín možné návštěvy zařízení.
2. Kontaktní osoba provede dobrovolníka po zařízení, vysvětlí mu náplň činnosti, kterou by zde měl vykonávat.
3. Dobrovolník se rozhodne, zda se dobrovolnictví opravdu chce/nechce věnovat.
4. Pokud ano, následuje školení dobrovolníků, smlouva, pojištění,...
5. Dobrovolník je za pomoci kontaktní osoby seznámen s klientem/y a začne vykonávat dobrovolnickou činnost.

V případě nejasností či problémů v průběhu dobrovolnictví se dobrovolník obrací na kontaktní osobu, resp. na koordinátora dobrovolníků

Způsob prvního kontaktování dobrovolníků přímo s klienty:

1. Sociální pracovníci vytipovávají klienty, kteří by mohli pomoc dobrovolníků potřebovat a tuto možnost pak svým klientům nabízejí. Sociální pracovníci vyplňují s klienty formulář Údaje o klientovi, který předávají koordinátorce dobrovolníků.
2. Na základě informací z Dotazníku dobrovolníka, psychodiagnostiky a zkušenosti s dobrovolníkem ze školení jsou pro dobrovolníka vytipováni klienti, se kterými by se mohl scházet a pro které by podle vyplněného formuláře Údaje o klientovi tento konkrétní dobrovolník mohl být vhodný.
3. Dobrovolník souhlasí s výběrem konkrétního klienta.
4. Sociální pracovnice kontaktuje klienta a zjistí, zda má o dobrovolníka stále zájem.
5. Následuje schůzka dobrovolníka se sociální pracovnicí, která má klienta na starosti. Sociální pracovnice podává dobrovolníkovi všechny potřebné informace o klientovi, jeho rodině, speciálních potřebách atd.
6. První schůzka dobrovolníka s klientem probíhá za asistence kontaktní osoby v zařízení, většinou přímo buď na MCH ČB, Empatii nebo v Kaplici. Výjimečně probíhá první schůzka

v kanceláři Dobrovolnického centra za asistence koordinátorky dobrovolníků. Schůzka má následující schéma:

7. Seznámení a představení se navzájem.
8. Zakázka pro schůzky dobrovolníka s klientem.
9. Předání kontaktů.
10. Informace o speciálních potřebách klienta, možných komplikacích + zjištění zdravotní pojišťovny.
11. Domluvení termínu první schůzky.
12. Je možné společné foto – dobrovolník a klient, příp. dobrovolník, klient a jeho rodina.
13. Smlouva s dobrovolníkem.
14. Dobrovolník začne od dohodnutého data vykonávat dobrovolnictví.
15. V případě aktuálních potíží se obrací na koordinátora dobrovolníků.
16. Na řešení problémů spolupracuje koordinátor dobrovolníků s dobrovolníkem, příp. i se sociálním pracovníkem, pečovatelem nebo osobním asistentem, který má na starosti dobrovolníka klienta.

Typický dobrovolník

- Do programu mohou být zapojeni dobrovolníci starší 15 let (se souhlasem rodičů).
- K 1. 1. 2015 byl průměrný věk aktuálně působících dobrovolníků v tomto programu 32 let.
- Ideálním dobrovolníkem pro práci s klienty jsou lidé starší 20 let, kteří jsou zároveň psychicky vyzrálí, trpěliví, empatičtí a kreativní. Nezbytnými vlastnostmi dobrovolníků jsou schopnost nadhledu a spolupráce. Vhodným dobrovolníkem je např. student psychologie, pedagogiky či sociální práce.

Vývoj počtu dobrovolníků

- Počet dobrovolníků v roce 2006 – 10 dobrovolníků (dlouhodobých)
- Počet dobrovolníků v roce 2007 – 18 dobrovolníků (17 dlouhodobých + 1 krátkodobý)
- Počet dobrovolníků v roce 2008 – 34 dobrovolníků (30 dlouhodobých + 4 krátkodobí)
- Počet dobrovolníků v roce 2009 – 43 dobrovolníků (38 dlouhodobých + 5 krátkodobých)
- Počet dobrovolníků v roce 2010 – 19 dobrovolníků (18 dlouhodobých + 1 krátkodobý)
- Počet dobrovolníků v roce 2011 – 13 dobrovolníků (12 dlouhodobých + 1 krátkodobý)
- Počet dobrovolníků v roce 2012 – 20 dobrovolníků (18 dlouhodobých + 2 krátkodobí)
- Počet dobrovolníků v roce 2013 – 22 dobrovolníků (19 dlouhodobých + 3 krátkodobí)
- Počet dobrovolníků v roce 2014 - 22 dobrovolníků (16 dlouhodobých + 6 krátkodobý)
- Počet dobrovolníků v roce 2015 – 18 dobrovolníků (18 dlouhodobých)

3. PRÁCE S DOBROVOLNÍKY PŘED ZAHÁJENÍM VÝKONU DOBROVOLNICKÉ ČINNOSTI

Koordinátor za pomoci vedoucího DC musí s přijímací organizací mít vyjasněny tyto otázky:

- Jaká je vaše organizace, čím se zabývá, jak funguje, čím se liší od jiných organizací stejného zaměření?
- Chtějí vedoucí středisek dobrovolníky? Jak se k možnosti dobrovolnictví staví zaměstnanci?

- Vědí zaměstnanci, kdo jsou dobrovolníci a jakou činnost mohou vykonávat?
- Je ve středisku osoba, která se dobrovolníkovi může věnovat, např. vedoucí nebo sociální pracovní či pracovník v sociálních službách?
- Jaké jsou vnitřní předpisy organizace týkající se vstupu dalších osob do služby/zařízení? (myšleno, zda nějaké nařízení nebo zákon neomezuje působení dobrovolníka, popř. jak)
- Jsou v organizaci již stanovena pravidla pro dobrovolnickou činnost?
- Jaké možnosti podpory může přijímající organizace poskytnout vám jako VYSÍLAJÍCÍ ORGANIZACI?
- Jaké možnosti podpory může přijímající organizace DOBROVOLNÍKŮM poskytnout? (školení, supervize, motivační setkání, drobné dárky, vzdělávací akce, potvrzení o činnosti – hodnocení, ...)
- Za jakých podmínek se zájemce o dobrovolnickou činnost může stát dobrovolníkem?
- Jaká je min. a max. potřeba počtu dobrovolníků v jednotlivých střediscích-sluzbách?
- Jaké konkrétní činnosti dobrovolníků mohou přispět ke zkvalitnění služby a pomoci v provozu střediska?

Průběžná aktualizace potřeb by měla probíhat pravidelně a za předem stanovených podmínek.

3.1. Získávání dobrovolníků

Za získávání nových dobrovolníků do programu Mosty naděje zodpovídá koordinátor programu. Svoji propagační a náborovou činnost konzultuje s vedoucí Dobrovolnického centra a s PR manažerem Diecézní charity.

Dobrovolnické centrum při DCH ČB dlouhodobě spolupracuje s různými typy médií. Z tisku je to například MF Dnes příloha Jižní Čechy, Českobudějovický deník, Katolický týdeník, atd.; rádia – Český rozhlas České Budějovice, Rádio Proglas, Kiss Jižní Čechy apod. Dobrovolnické centrum se snaží využívat pro svoji práci a propagaci také internet. Má vlastní webovou prezentaci na www.dchcb.cz a aktivní facebookový profil Dobrovolníci ČB.

Dobrovolnické centrum dále distribuuje letáky zaměřené na získávání nových dobrovolníků z řad veřejnosti. Letáky jsou vyvěšovány na vlastních vývěsních plochách DC a DCHCB, dále na středních školách a hlavně na Jihočeské univerzitě, největší důraz je dáván na Teologickou fakultu, Zdravotně sociální fakultu a Pedagogickou fakultu, ze kterých se tradičně rekrutuje nejvíc budoucích dobrovolníků. Letáky jsou poskytnuty také přijímacím organizacím.

Dobrá praxe: Spolupráce s Dopravním podnikem města České Budějovice, kdy dopravní podnik po domluvě s vedoucí Dobrovolnického centra rozvěsil letáky DC na neobsazené reklamní plochy ve svých vozech.

Dobrovolnické centrum také pořádá přednášky ve školách a pro veřejnost. Tyto přednášky jsou v režii vedoucí DC a měly by probíhat alespoň dvakrát za rok (na jaře a na podzim). Další přednášky jsou domlouvány ve spolupráci s přijímací organizací a dále dle potřeby individuálně koordinátorem, vedoucí či PR manažerem. Dobrovolnické centrum využívá společné propagace Diecézní charity a účastní se všech společných akcí a workshopů. (např. Diecézní pouť, akce pořádané městem České Budějovice, Den Charity atd.).

Dobrá praxe: Pro získávání dobrovolníků pro program Mosty naděje je důležité pořádat přednášky na Pedagogické fakultě, která nabízí studentům tříletý obor Psychologie. Studenti tohoto oboru mají

velký zájem o dobrovolnictví právě v programu Mosty naděje, do kterého se rádi a často zapojují. Je proto potřeba, aby o tomto programu bylo mezi studenty všeobecné povědomí.

Při získávání dobrovolníků jsou aktivní také přijímající organizace, které mají o dobrovolníky zájem, způsob získávání dobrovolníků je pak v jejich vlastní režii.

3.2. Výběr dobrovolníků

Vlastní práce koordinátora DC s budoucím dobrovolníkem začíná v okamžiku, kdy zájemce projeví zájem o dobrovolnickou činnost a dojde k jeho prvnímu kontaktu s dobrovolnickým centrem. Tedy pokud se nejedná o jednorázovou akci, ale o standartní zapojení do dobrovolnických programů. Cílem prvního kontaktu je domluvit si se zájemcem o dobrovolnictví osobní schůzku.

Druhy kontaktu a postup:

- Telefonický - Nejdříve vyslechneme dobrovolníka a jeho zájem. Dále stručně představíme DC a domluvíme si termín schůzky pro osobní setkání. Telefonní čísla na koordinátory dobrovolníků musí být uveřejněné na webu, preferován je obvykle mobilní telefon, který může nosit koordinátor neustále při sobě.
- Písemný (nejčastěji elektronický – email) - Odpověď na email by měl dobrovolník dostat nejdéle do 1-2 dnů. V první emailové komunikaci poděkujeme, že se dobrovolník obrátil na organizaci, stručně ji představíme a navrhneme osobní schůzku. Pro zefektivnění práce je vhodné mít připraveno několik variant odpovědí (koncepce emailů) a vhodně modifikované je používat.
- Osobní – Nejčastěji příchod zájemce do kanceláře, ale také na setkání s dobrovolníky v rámci jiných akcí nebo návštěv organizací (např. ve škole, při sbírkách, veřejných akcích apod.). Při osobním kontaktu záleží na časových možnostech zájemce i koordinátora, který se specializuje na první pohovory, zda mají dostatek času (minimálně 30. minut) na to, aby mohli provést první rozhovor, nebo zda si pouze domluví termín dalšího setkání.

První kontakt s DC probíhá nejčastěji elektronicky emailem. Ať už je forma kontaktu jakákoliv, zájemce je vyzván, aby se dostavil na osobní schůzku, která slouží k ujasnění podmínek dobrovolnictví či vzájemných očekávání, případně i k vyhodnocení nevhodných kandidátů.

Setkání probíhá standardně v kanceláři koordinátora přímo v Dobrovolnickém centru. Rozhovor koordinátora se zájemcem o dobrovolnictví trvá podle okolností asi 30-45minut. Koordinátor se zájemcem vyplní krátký dotazník, díky osobnímu setkání má koordinátor možnost během rozhovoru lépe poznat dobrovolníka, jeho očekávání a motivaci k výkonu dobrovolnické činnosti. Na oplátku dobrovolníkovi poskytne veškeré potřebné informace o dobrovolnických programech, včetně konkrétních podmínek a možností a poskytne zájemci informační materiály spolu s návrhem smlouvy a dalšího postupu.

Obecně v programu Mosty naděje platí, že většina dobrovolníků (studentů) z Českých Budějovic chce vykonávat svoji činnost v ČB, rozhodují se proto mezi Dominem a Empatií. Zde jsou potom dvě rozdílné možnosti dobrovolnictví, přestože se jedná o stejnou skupinu klientů. V Dominu se dělají skupinové aktivity, je to denní centrum, kde dobrovolník pomáhá zaměstnancům s aktivitami dle rozvrhu činností. Po domluvě s vedením Domina lze vytvořit i novou aktivitu v režii dobrovolníka, dle jeho možností. V Empatii naproti tomu jde hlavně o individuální setkávání dobrovolníka s konkrétním

klientem, případně i zapojení dobrovolníka do aktivit realizovaných zaměstnanci (ze strany organizace však není o tuto pomoc velký zájem, aktivity probíhají často v dopoledních hodinách). Domov Libnič je bohužel velice limitován svojí špatnou dostupností, neboť se tam prakticky nedá dojíždět veřejnou dopravou. O dobrovolníky je tam velký zájem, ovšem toto zařízení lze doporučit pouze zájemcům schopným se na místo dopravovat individuálně vlastním vozem. Nevýhodou také je, že dobrovolníkům je propláceno pouze jízdné veřejnou dopravou. Dobrovolníky v Toleranci Kaplice tvoří obvykle místní lidé, kteří komunikují hlavně s tamní kontaktní osobou, DC metodicky vede kontaktní osobu a poskytuje potřebné materiály pro přijímání dobrovolníků mimo ČB.

Výběr dobrovolníků zahrnuje:

- Vstupní pohovor se zájemcem o dobrovolnictví – motivace k dobrovolnictví, zkušenosti, praxe, škola, výběr z možností dobrovolnictví. Formuláře:
 - Záznam prvního kontaktu se zájemcem o dobrovolnictví (eviduje se ve složce: Zájemci o dobrovolnictví)
 - Souhlas se shromažďováním a užíváním osobních dat
 - Možnosti dobrovolnictví

Po první schůzce, při které získá zájemce o dobrovolnictví potřebné informace a materiály, má čas na to rozhodnout se, zda se dobrovolníkem stane, či nikoli. Velice důležité je, zda zájemce o dobrovolnictví přijde na druhou schůzku. Ze zkušeností mohu říct, že i velice zapálení jedinci se navzdory velkým slibům už nikdy neozvali. V této souvislosti je dobré mít na paměti pravidlo trychtýře. Než dojde k druhé schůzce zájemce a koordinátora, má zájemce několik úkolů:

- Vyplnění dotazníku dobrovolníka – motivace k dobrovolnictví, předchozí zkušenosti, omezení k činnosti, očekávání od dobrovolnictví, mezilidské vztahy, zájmy, koníčky, sebehodnocení, kdo pro mne není vhodný jako klient.
 - Dotazník dobrovolníka povinný pro dlouhodobé dobrovolníky, nepovinný pro krátkodobé dobrovolníky.
 - Dotazník dobrovolník přinese vyplněný na další schůzku.
- Vyřídít si výpis z Rejstříku trestů ne starší než tři měsíce – zájemce si nechá vystavit doklad o zaplacení poplatku, který je po podepsání smlouvy mezi dobrovolníkem a DC dobrovolníkovi proplacen.
 - Povinný pro dlouhodobé dobrovolníky pracující s klienty.
 - Nepovinný pro krátkodobé dobrovolníky.
- Psychodiagnostika - pouze dobrovolníci scházející se individuálně s klientem mimo zařízení (v odůvodněných případech není psychodiagnostika vyžadována, např. když se dobrovolník dlouhodobě osvědčil apod.). Za psychodiagnostické vyšetření odpovídá psycholožka. Zájemce dostane vizitku s kontaktem.

- Návštěva budoucího působiště - zájemce o dobrovolnictví dostane na první schůzce kontakt na kontaktní osobu v přijímací organizaci, o kterou má zájem (může jich být několik). Domluví si individuální schůzku s kontaktní osobou, která mu pomůže seznámit se s prostředím a s náplní činnosti.
- Zájemce o dobrovolnictví se rozhodne pro konkrétní typ dobrovolnictví, zkontaktuje koordinátorku a domluví si termín další schůzky. Rozhodnutí vychází od dobrovolníka, koordinátorka dobrovolníků posuzuje vhodnost tohoto rozhodnutí.

3.3. Výcvik dobrovolníků

Jedná se o individuální školení jednoho dobrovolníka, max. počet školených dobrovolníků jsou tři. Školení vede koordinátor dobrovolníků, k dispozici má materiály ve složce Školení dobrovolníků. Školení probíhá ve dvou blocích, první všeobecný blok trvá 1-1,5 hodiny a je pro všechny programy stejný. Druhý blok se zaměřuje na konkrétní program a je dlouhý 2-2,5 hodiny.

Témata školení pro dlouhodobé dobrovolníky, kteří pracují s klienty:

- Úvod do školení
- Dobrovolnické centrum při Diecézní charitě České Budějovice
- Sebereflexe – očekávání a obavy z dobrovolnictví
- Role dobrovolníka
- Přijímající organizace – povinnosti, kontaktní osoba, koordinátor dobrovolníků
- Konkrétní pravidla dobrovolnictví (pojištění, supervize, výpis z RT, práva a povinnosti dobrovolníka)
- Charita v Čechách a ve světě, Diecézní charita České Budějovice, principy charitativní práce
- Program Mosty naděje
- Specifika cílové skupiny:
 - Druhy zdravotního postižení
 - Mentální postižení
 - Duševní onemocnění
- Zásady a doporučení při komunikaci s klientem
- Práce s klienty
- Možné obtížné situace – ze zkušeností dobrovolníků
- Smlouva o dobrovolnické činnosti
- Evidence dobrovolnických hodin
- Co se bude dít po školení

Dobrovolník během školení obdrží materiály - mohou se časem změnit (brožury: Kodex dobrovolníka a supervize, Jak komunikovat s klientem s mentálním postižením, Jak komunikovat s klientem s duševním onemocněním).

Kurz první pomoci nebo potvrzení o absolvování kurzu první pomoci v posledních 3 letech – podmínka pouze pro dobrovolníky vykonávající dlouhodobou dobrovolnickou činnost a zároveň pracující individuálně s klienty mimo zařízení. V případě programu Mosty naděje není nutný.

Po absolvování školení je s dobrovolníkem uzavřena smlouva. Návrh smlouvy si dobrovolník před podpisem prostuduje, dle domluvy může mít návrh smlouvy potřebně dlouhou dobu u sebe. Vzory smluv jsou k dispozici v počítači koordinátora ve složce Smlouvy. Smlouvu podepisuje a razítkuje

vedoucí DC. Jeden výtisk má u sebe dobrovolník, jeden se zakládá do jeho osobní složky elektronické i papírové. Dobrovolníkovi je také koordinátorem zřízeno pojištění a dostane potvrzení pro přijímací organizaci o uzavření smlouvy a absolvování vstupního školení. Toto potvrzení přinese kontaktní osobě v přijímací organizaci, která je následně připravena uvést dobrovolníka do jeho činnosti a být mu první oporou a pomocnou rukou.

Administrativa a evidence dobrovolníka na počátku dobrovolnické činnosti:

1. Smlouva s dobrovolníkem o výkonu dlouhodobé, resp. krátkodobé dobrovolnické činnosti, vč. čestného prohlášení a závazku mlčenlivosti (Souhlas se shromažďováním a užíváním osobních dat vyplňuje zájemce o dobrovolnictví již při vstupním pohovoru s koordinátorem).
2. Pojištění dobrovolníka – sjednáváno u Hasičské vzájemné pojišťovny přes Hestia – Národní dobrovolnické centrum dle zákona č. 198/2002 Sb. na úraz klienta nebo dobrovolníka a odpovědnost za škodu.

4. PRÁCE S DOBROVOLNÍKY BĚHEM VÝKONU DOBROVOLNICKÉ ČINNOSTI

Metodické vedení dobrovolníků koordinátorem:

- Průběžné řešení potíží a potřeb, se kterými se dobrovolníci mohou obracet na koordinátorku dobrovolníků.
- Průběžné motivování dobrovolníka.

Pravidelná komunikace s dobrovolníky vede k získávání zpětné vazby. Pokud není koordinátor s dobrovolníkem v jiném kontaktu, vyplňuje dobrovolník pravidelně zpětnou vazbu elektronickým dotazníkem. Obvykle ji vyplní jednou za 2-3 měsíce dle charakteru činnosti.

Pokud má dobrovolník problém praktického charakteru, obrací se na kontaktní osobu, pokud jde o závažnější problém či organizační záležitost, informuje koordinátora, ten s dobrovolníkem problém řeší individuálně, případně ve spolupráci s kontaktní osobou v přijímací organizaci. V případě potřeby požádá dobrovolník, nebo mu koordinátor nabídne možnost individuální supervize.

Kontaktní osoba má na starosti:

- Uvádění dobrovolníků do organizace a jejich doškolování pro konkrétní činnost.
- Vytipování vhodných klientů.
- Zadávání náplně práce dobrovolníkovi po konzultaci s koordinátorem dobrovolníků.
- Podávání zpětné vazby o průběhu dobrovolnictví ve vlastní organizaci koordinátorce Dobrovolnického centra, a to k prvnímu dni každého sudého měsíce (písemnou či ústní formou).
- Aktualizaci poptávky po dobrovolnících.
- Spolupráci na řešení případných potíží nebo problémů v oblasti dobrovolnictví.
- Frekvence docházení dobrovolníka je dána dohodou dobrovolníka s kontaktní osobou.

Příklad z praxe: Dobrovolník má problém s ukládáním věcí v organizaci, nemá klíč od skříňky a v zimě si nemá kam odložit věci. Takovýto problém řeší s kontaktní osobou, ta je kompetentní zajistit dobrovolníkovi prostor na odkládání osobních věcí a poučit ho o možnostech využití.

Příklad z praxe: Dobrovolník zapomněl evidovat svoje návštěvy a neví, kde a jak to napravit. Informuje koordinátora, ten ho informuje, jak se hodiny zapisují a kontaktní osoba mu při další návštěvě zařízení pomůže najít zápisový arch a správně vyplnit údaje o návštěvě.

Příklad z praxe: Dobrovolník přijde po delší pauze do zařízení za klientem, kterého nemůže najít, protože není ve svém pokoji. Než najde kontaktní osobu, dozví se od ostatních klientů, že klient, za kterým přišel na návštěvu, zemřel. Informuje koordinátora, ten vyhodnotí situaci jako pochybení přijímací organizace, která neinformovala ani dobrovolníka ani DC o tom, že klient zemřel. S kontaktní osobou proto nastaví spolupráci tak, aby se podobný případ už neopakoval. Přijímací organizace se zaváže v podobném případě vždy včas informovat DC, to bude následně šetrným způsobem informovat dobrovolníka a v případě potřeby mu zajistí individuální supervizi. Dobrovolník neměl možnost se s klientem rozloučit na pohřbu, je v šoku z toho, co a jak se dozvěděl. Koordinátor s ním proto domluví co možná nejbližší možný termín individuální supervize.

Činnost dobrovolníků je hodnocena pravidelnou zpětnou vazbou od kontaktní osoby, každé dva měsíce. Standartním způsobem vyplňuje kontaktní osoba dotazník, který zasílá koordinátorovi mailem, v případě potřeby či nějakého problému se podobná situace řeší telefonicky či osobním setkáním, kdy koordinátor dobrovolníků navštíví kontaktní osobu v organizaci.

Dotazník Zpětná vazba od dobrovolníků v projektu Mosty naděje:

1. Jméno:
2. Datum, kdy zprávu píšete:
3. Projekt a místo výkonu činnosti:
4. Předmět činnosti:
5. Popište, jak jste spokojeni s Vaší činností, jak si s klientem (klienty), případně s jeho rodinou, rozumíte:
6. V čem se Vám nedaří, potřebujete s něčím pomoci:
7. Jaké změny nastaly ohledně klienta (klientů)?
8. Vaše hodnocení vaší vzájemné spolupráce s DC a koordinátorem:

pozn. Vyjádřete vaše subjektivní hodnocení na škále 1 – 10 (1 = velmi nespokojeni a 10 = výborně spokojeni).

9. Prostor pro vlastní sdělení – co se jinam nevešlo a rádi byste napsali:

4.1. Vedení a evidence dobrovolníků

Důležitou starostí koordinátora je, aby se dobrovolník cítil v organizaci dobře a měl zájem v ní setrvat, každý koordinátor jedná podle svého citu s každým dobrovolníkem individuálně podle jeho potřeb.

Evidence dobrovolnické činnosti (smlouvy, docházka, vzdělávací a supervizní činnost apod.) je v rámci programu Mosty naděje povinná. Každá činnost by měla být někde evidovaná, už jenom proto, že se koordinátor může vystřídat a to, co měl pouze v hlavě, už tak snadno svému nástupci nepředá. V případě krátkodobého dobrovolníka není nutné zakládat složku, stačí, pokud se smlouvy hromadně evidují a jsou případně dohledatelné. U každého dlouhodobého dobrovolníka by však složka měla být vedena a měla by obsahovat podstatné materiály týkající se dobrovolníka.

Již při prvním kontaktu s dobrovolníkem od něj získáváme nějaké informace, a tudíž je nutné je někde zakládat. Proto je vhodné mít šanon, který bude obsahovat údaje o zájemcích.

- Dobrovolník:

V případě, že s dobrovolníkem navážeme spolupráci, proběhne školení a sestavíme mu smlouvu, vytvoří se mu složka v elektronické i tištěné podobě. Na deskách bude jméno, kontaktní adresa, od kdy je pojištěn, od kdy do kdy má smlouvu, kdy proběhlo školení a do jakého programu je zařazen.

Složka dobrovolníka by měla obsahovat:

- Smlouvu o dobrovolnické činnosti, vč. čestného prohlášení a závazku mlčenlivosti a případné dodatky ke smlouvě (Dobrovolník se ve smlouvě zavazuje zachovávat mlčenlivost o klientech a organizaci, ve které pracuje)
- Souhlas se shromažďováním a užíváním osobních dat
- Záznam prvního kontaktu se zájemcem o dobrovolnictví
- Výpis z trestního rejstříku
- V případě potřeby posudek z psychodiagnostického vyšetření
- Dotazník, který obsahuje informace k motivaci dobrovolníka, předchozí zkušenosti, očekávání, zájmy, preference v činnosti atd.
- Evidenci dobrovolnických hodin, zpětné vazby od dobrovolníka
- V případě potřeby dohody o předání klíčů (či protokol o jejich vrácení)
- V případě potřeby životopis, potvrzení o studiu
- Další dokumenty jako: potvrzení o zdravotním stavu, absolvování kurzu první pomoci, kopie potravinářského průkazu
- Poznámky z rozhovorů s dobrovolníkem
- Další poznámky.

Každá tištěná složka dobrovolníka by měla být uložena v šanonu, který je označen názvem projektu a je uložen v uzamykatelné skříni. Stejně tak složky v elektronické podobě budou uloženy ve složce s názvem projektu v počítači koordinátora, který je z bezpečnostních důvodů zaheslován.

- Klient:

V případě, že se v rámci projektu podepisuje smlouva i s klientem, případně jeho zákonným zástupcem, měla by být následně evidována a ukládána do šanonu s názvem projektu.

Složka klienta by měla obsahovat:

- Smlouvu a případné dodatky
- Kazuistiku klienta
- Zpětné vazby

- Přijímající organizace:

S každou přijímající organizací je uzavírána smlouva a v průběhu spolupráce s ní komunikujeme, tudíž je dobré mít složku, ve které budeme shromažďovat informace, ze kterých můžeme následně vycházet.

Dokumentace k přijímajícím organizacím by měla obsahovat:

- Smlouvu s přijímající organizací, případné dodatky o rozšíření či změně spolupráce
- Zpětné vazby ke spolupráci a činnosti dobrovolníků

- Zápisy z jednání, případné emaily s podstatnými informacemi, apod.
- Životopis a doklad o nejvyšším dokončeném vzdělání kontaktní osoby v zařízení

- Supervize:

Je nutné mít šanon či složku, která bude obsahovat:

- zápisy z těchto setkání,
- docházku dobrovolníků,
- kontakt, životopis a doklad o vzdělání supervizora

- Pojištění:

Je vhodné mít šanon, do kterého se bude ukládat seznam pojištěných dobrovolníků, v případě, že se musí pravidelně aktualizovat. Je nezbytné evidovat jak pojištění krátkodobé tak i dlouhodobé.

- Školení dobrovolníků:

Během navazování spolupráce s dobrovolníkem dochází k jeho školení. Každý projekt by tedy měl mít vlastní složku, která bude obsahovat potřebné materiály ke školení.

Dokumentace ke školení k danému programu by mělo obsahovat:

- obecnou část ke školení, specifikaci k programu a cílové skupině
- materiály pro dobrovolníka
- evaluaci po školení
- evidenci proškolených (datum, jméno, podpis a jméno školitele)

- Jednorázové akce:

V případě realizace jednorázových akcí je vhodné mít šanon a v něm vždy složku, která bude obsahovat informace k dané akci:

- realizace – datum, místo, název
- smlouvy s dobrovolníky
- přihlášky dětí spolu se souhlasem zákonného zástupce
- případný rozpočet
- pojištění
- program akce
- zprávu z realizace

- Kronika Dobrovolnického centra:

Do kroniky by se měly zaznamenávat jednorázové akce, zajímavosti, fotografie a podobně.

Součástí dokumentace centra může být mnoho dalších šanonů a složek. K propagaci, fundraisingu, evaluaci, závěrečným zprávám, ukončeným smlouvám s dobrovolníky, žádostem o dotace atd.

Způsob ochrany osobních dat dobrovolníků:

- Kartotéka se složkami dobrovolníků je umístěna v uzamykatelné skříni v kanceláři Dobrovolnického centra.
- Databáze v PC je chráněna přístupovým heslem.
- Archivované složky dobrovolníků jsou archivovány podle platných zákonů ČR a umístěny v archivu Diecézní charity. Tyto složky jsou skartovány dle vnitřní normy DCHČB - Spisového a skartačního řádu.
- Přístup ke složkám dobrovolníků mají pouze koordinátoři Dobrovolnického centra, supervizoři a archivář.
- Za bezpečnost evidence dat dobrovolníků jsou zodpovědní pracovníci, jež mají k datům přístup.

4.2. Hodnocení, kontrola a oceňování dobrovolníků

Kontrolu a hodnocení činnosti dobrovolníků provádí koordinátor dobrovolníků ve spolupráci s kontaktní osobou v přijímající organizaci, minimálně jednou za dva měsíce:

- Kontaktní osoba k prvnímu dni každého sudého měsíce podává zprávu o dobrovolnících ve vlastním zařízení. Z této zprávy mohou vyplynout důležité informace o přestupcích dobrovolníků.
- V případě dobrovolníků scházejících se s klienty mimo zařízení zajišťuje zpětnou vazbu od klienta sociální pracovník, který má klienta na starosti, a předává ji koordinátorovi dobrovolníků.
- Dobrovolníci mají povinnost docházet na supervize či komunikovat s koordinátorkou dobrovolníků při získávání zpětné vazby - Supervize dobrovolníků, resp. zpětná vazba od dobrovolníků. Supervizí dobrovolníků se může účastnit koordinátor dobrovolníků.
- Supervize dobrovolníků je zajištěna jednou za 3 – 4 měsíce (mimo školní prázdniny). Za supervize zodpovídá supervizor.
- Dobrovolník se buď zapisuje do záznamové knihy dobrovolníků v přijímající organizaci, nebo je povinen si vést záznamy dobrovolnické činnosti. Záznamy dobrovolnické činnosti dobrovolník předkládá koordinátorovi dobrovolníků.
- Koordinátor dobrovolníků může v průběhu dobrovolnictví kontaktovat dobrovolníka s žádostí o zprávu o jeho činnosti či individuální schůzku s dobrovolníkem.
- Minimálně po 6 měsících dobrovolnictví či po 50 odpracovaných hodinách vystaví na vyžádání dobrovolníkem koordinátor dobrovolníků potvrzení o dobrovolnické činnosti. Potvrzení vychází ze záznamů dobrovolnické činnosti a zpětné vazby od kontaktní osoby v přijímající organizaci, příp. zpětné vazby přímo od klienta.

V případě zjištění závažných nedostatků v činnosti dobrovolníka se postupuje takto:

1. Upozornění dobrovolníka koordinátorem dobrovolníků
2. V případě potřeby schůzka koordinátora dobrovolníků s dobrovolníkem a vyjasnění si vzájemných očekávání

V případě pokračování nedodržování podmínek daných ve smlouvě s dobrovolníkem odstoupení od smlouvy.

Způsob ověřování dodržování smluv uzavřených mezi vysílající a přijímající organizací:

Dodržování podmínek upravených ve smlouvě mezi přijímající a vysílající organizací je oprávněn ověřovat koordinátor dobrovolníků.

Kontrola se děje v případě podezření na nedodržování podmínek upravených ve smlouvě.

Postup při porušování smlouvy:

1. Upozornění na nedodržování podmínek koordinátorem dobrovolníků a žádost o nápravu (telefonicky, emailem).
2. Schůzka koordinátora dobrovolníků s kontaktní osobou a žádost o nápravu a dodržování podmínek upravených ve smlouvě.
3. V případě nemožnosti dodržování nevýznamných skutečností sepsání dodatku ke smlouvě o změně podmínek smlouvy – za oboustranného souhlasu.
4. V případě nemožnosti dodržování závažných skutečností odstoupení od smlouvy

Odměňování dobrovolníků:

- Nominace dobrovolníků na cenu Křesadlo
- Blahopřání k narozeninám dobrovolníků
- Nabídka příležitostných exkurzí a vzdělávání (zakončené potvrzením či certifikátem)
- Možnost účastnit se výletů a tábora pro děti z klientských rodin Diecézní charity jako vedoucí
- Nabídka pomoci při hledání praxe (studenti)
- Pro dobrovolníky scházející se individuálně s klientem fotografie dvojice dobrovolník – klient
- Zahradní slavnost na Charitě – jednou ročně setkání s dobrovolníky a příznivci dobrovolnictví
- Přednášky, koncerty a kulturní akce pořádané Diecézní charitou
- Vystavení dokladu o počtu hodin pro potřeby daňového odpočtu
- Pravidelné supervize/intervize
- Reference - hodnocení - vykonané práce (používané jako podpora při získávání práce)
- Drobné dárky (Vánoce, narozeniny)

Motivační zásady při práci s dobrovolníky pro koordinátora i kontaktní osobu v přijímací organizaci:

- jasně formulovat práva, povinnosti a činnost dobrovolníka,
- ujasnit si vzájemný vztah při dobrovolné činnosti,
- dbát na to, aby dobrovolník znal celý pracovní kolektiv a cítil se v něm dobře,
- pokud situace dovolí, dbát na týmovou práci,
- nechat pracovat dobrovolníka samostatně a říci mu, že za práci přebírá odpovědnost,
- umožňovat realizaci jeho vlastních nápadů,
- sledovat všechny výdaje – spojené bezprostředně s výkonem dobrovolnické práce, aby byly včas dobrovolníkovi uhrazeny (cestovní náhrady, materiál, kursové aj.),

- podporovat vzdělávání dobrovolníka (trénink, průběžné doškolení aj.),
- informovat ho o podstatných aktivitách v organizaci (oslavy, společné akce),
- projevovat zájem o výsledky jeho práce (konzultace, fotodokumentace aj.),
- pravidelně hodnotit jeho práci (intervize, supervize, porady, konzultace),
- odměňovat (malý dárek, pochvala, akce pro dobrovolníky, osvědčení, uvedení dobrovolníka do role experta atd.),
- podporovat formální i neformální setkávání dobrovolníků,
- nehodnotit a nekritizovat dobrovolníka před uživateli služby,
- pokud dobrovolník udělá chybu nebo si neplní své povinnosti, je třeba o tom mluvit jasně a bez emocí, přičemž se nesmí zapomenout na nápravu,
- za žádných okolností a případných konfliktech dobrovolníka neponižovat,
- snažit se o věcech diskutovat a zajímat se o názor dobrovolníka,
- být spravedlivý k dobrovolníkům,
- v případě možností střídat funkce a činnosti, na které je dobrovolník zaměřen.

4.3. Supervize dobrovolníků

Supervize dobrovolníků – pouze pro dobrovolníky, kteří v rámci dlouhodobé dobrovolnické činnosti pracují s klienty v projektech v Českých Budějovicích. Supervize probíhají v průběhu školního roku jednou za 2 – 3 měsíce, forma supervizí je skupinová, případně je možno kdykoliv domluvit supervizi individuální. Supervize jsou pro dobrovolníky povinné. V případě, že se dobrovolník na supervizi nedostaví, zajišťuje od něj zpětnou vazbu koordinátorka dobrovolníků.

Průběžnou zpětnou vazbu od dobrovolníků, kteří vypomáhají mimo České Budějovice, zajišťují kontaktní osoby v přijímajících organizacích. Kontaktní osoba je dobrovolníkovi k dispozici minimálně jednou za měsíc na minimálně 15 minut za účelem zpětné vazby, motivace a řešení případných problémů. Kontaktní osoba by měla informovat vždy k prvnímu dni každého sudého měsíce o průběhu dobrovolnické služby ve vlastní organizaci Dobrovolnické centrum při DCH ČB (formou emailu, telefonátu nebo osobně).

Průběžná zpětná vazba od dobrovolníků, kteří pracují s klienty je zajišťována koordinátorkou dobrovolníků jednou za 2 – 3 měsíce. Zpětná vazba od krátkodobě působících dobrovolníků – minimálně jednou v průběhu dobrovolnictví či po ukončení dobrovolnictví pro zjištění zpětné vazby.

4.4. Vzdělávání dobrovolníků

Dle možností organizace a potřeb dobrovolníka jsou v průběhu působení dobrovolníka realizována tzv. doplňková školení (rozšiřující). Jejich témata se odvíjejí od činnosti dobrovolníka a potřeb organizace. Dobrovolníci by měli být pravidelně informováni o aktuálních možnostech vzdělávání a měly by jim být při každé příležitosti nabízeny návrhy vzdělávání a prohlubování kompetencí i mimo jejich dobrovolnickou činnost.

4.5. Spolupráce koordinátora dobrovolníků se zaměstnanci organizace

Koordinátor dobrovolníků udržuje dobré pracovní vztahy se všemi kontaktními osobami z programu Mosty naděje. Je s nimi v pravidelném kontaktu, zajímá se o jejich práci a o chod celé organizace. V rámci prohlubování společných vazeb se účastní společenských akcí, které pořádá přijímací

organizace. Jedná se například o letní slavnosti, sportovní a kulturní akce, dny otevřených dveří apod. Koordinátor pravidelně navštěvuje přijímací organizaci, aby viděl prostředí, ve kterém dobrovolníci realizují svoji činnost, promlouvá s jinými pracovníky a získává od nich zpětnou vazbu. Každé zařízení navštíví minimálně jednou za čtvrt roku.

4.6. Ukončení dobrovolnictví

K ukončení dobrovolnictví dochází buď uplynutím sjednané doby výkonu dobrovolnické činnosti, či odstoupením od smlouvy. Dlouhodobí dobrovolníci pak vyplňují anonymní Evaluační dotazník pro dobrovolníky, kteří ukončili dobrovolnictví. Dotazník vhazují do označeného boxu, který se dle potřeb, tak aby byla zachována anonymita, otevírá. V případě, že dobrovolník nestojí o anonymní přístup, předá vyplněný dotazník přímo koordinátorovi na poslední vzájemné schůzce či jej zašle emailem. Na rozloučenou dostávají dobrovolníci dáreček jako poděkování za jejich činnost – např. záložku do knihy, klíčenku, hrneček apod. Na vyžádání je jim vystaveno osvědčení o dobrovolnické činnosti (po minimálně 6 měsících dobrovolnické činnosti či 50 odpracovaných hodinách).

Pokud dojde k odstoupení od smlouvy, může podnět přijít ze tří různých stran: od samotného dobrovolníka, od přijímající organizace nebo od Dobrovolnického centra při Diecézní charitě ČB (porušení smlouvy dobrovolníkem). Smlouva s dobrovolníkem obsahuje závazek dobrovolníka vrátit v případě předčasného ukončení z jiných než zřetele hodných důvodů poměrnou část výdajů vynaložených vysílající organizací.

5. ETICKÝ KODEX

Pracovníci Dobrovolnického centra jsou zaměstnanci Charity a jako takoví se musí řídit etickým kodexem, který nabyl platnosti schválením Českou biskupskou konferencí a podpisem předsedy České biskupské konference Mons. Janem Graubnerem v Praze dne 21. ledna 2009. Kodex Charity Česká republika je vodítkem všem charitním pracovníkům při vytváření společného postoje. Je zásadní pomůckou, která se zabývá etikou a nastiňuje orientaci pro vedení a činnost charitní organizace. Kodex obsahuje poslání a cíle Charity, základní zásady a hodnoty, kterými se charitní služba řídí (patří k nim – důstojnost lidské osoby, společné dobro, solidarita, subsidiarita a kvalita). Udává kritéria pro specifický charakter charitní služby a jmenuje požadavky na zaměstnance pro dosažení nejvyšší možné kvality charitní služby. Dále stanovuje práva, povinnosti, závazky a omezení charitních pracovníků.

Arcibiskup Mons. Jan Graubner v úvodu zdůrazňuje, že pracovníci charity jsou katolickou církví pověřeni k organizované službě lásky jménem církve. Služba je zaměřená dovnitř společenství k potřebným členům a navenek ke všem potřebným lidem na celém světě. Kodex by měl být pomůckou, která přinese požehnané plody charitní práce.

Kodex je především etickým vodítkem pro dobrovolné i placené pracovníky Charity. Poskytuje též informace uživatelům o povaze a vlastnostech charitní služby a zprostředkovává obraz Charity jako součásti katolické církve. Představuje ideál jednotlivce i celé organizace pro výkon jejich činností. Základní hodnoty jsou v Kodexu čtyři – pravda, svoboda, spravedlnost a láska.

Další dokumenty důležité pro praxi charitního pracovníka jsou uvedeny v komentáři k článku 1.7 Kodexu. Jedná se o dokumenty, které se zabývají lidskými právy a slouží jako etická vodítka pro práci charitního sociálního pracovníka. V první řadě se jedná o Všeobecnou deklaraci lidských práv, Chartu

lidských práv Spojených národů, Úmluvu o právech dítěte, ale i další mezinárodní deklarace a úmluvy. Z české legislativy je to především Ústava, Listina základních práv a svobod a další zákony České republiky.

V Dobrovolnickém centru musí být neustále k dispozici dostatek výtisků etického kodexu Charity Česká republika. Koordinátor dobrovolníků každému novému dobrovolníkovi v rámci jeho přípravného zaškolení poskytuje k prostudování výtisk kodexu na dostatečně dlouhou dobu tak, aby se dobrovolník mohl seznámit s etickými zásadami celé organizace.

6. ZÁVĚR

Všechny zde uvedené postupy a metody jsou výsledkem průběžně doplňovaných a ověřovaných zkušeností koordinátorek Dobrovolnického centra. Informace uvedené v metodice však nejsou zcela vyčerpávající a metodika sama o sobě nestačí. K jejímu správnému využití je potřeba doplňovat její obsah dokumenty, formuláři a materiály, které jsou k dispozici ve složkách koordinátora programu ať už písemných nebo elektronických.

ABSTRAKT

LANGOVÁ, M. *Tvorba metodiky práce s dobrovolníky v Diecézní charitě v Českých Budějovicích*. České Budějovice 2018 Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce M. Opatrný.

Klíčová slova: Dobrovolnické centrum, Diecézní charita České Budějovice, metodika, dobrovolnictví, zákon o dobrovolnické službě, práce s dobrovolníky, etický kodex.

Práce se zabývá metodikou práce s dobrovolníky a to konkrétně v Dobrovolnickém centru Diecézní charity v Českých Budějovicích. V první části charakterizuje Dobrovolnické centrum jako součást Charity ČR. Práce seznamuje s dobrovolnictvím v obecné rovině, zabývá se vývojem a charakteristikou dobrovolnictví v České republice, vymezením souvisejících pojmů, legislativou, motivací dobrovolníků a profesionalizací v sociální oblasti. Dále se práce zabývá metodikou práce s dobrovolníky, cíli, rozdělením a obsahem metodiky a současně také s etickým kodexem, se kterým by měla být práce v souladu.

Důležitou součástí práce je konkrétní metodika práce s dobrovolníky v programu Mosty naděje.

ABSTRACT

LANGOVÁ, M. *Formation of methodology of work with volunteers in the Diocese Charity in České Budějovice*. České Budějovice 2018. Bachelor thesis. University of South Bohemia in České Budějovice. Faculty of Theology. Department of Ethics, Psychology and Charity Work. Supervisor M. Opatrný.

Key words: volunteer centre, Diocese Charity in České Budějovice, methodology, volunteering, volunteer service law, work with volunteers, ethical code.

The work deals with the methodology of work with volunteers in the Volunteer Centre of the Diocese Charity in České Budějovice. Firstly, the Volunteer Centre is characterized as

a part of the Charity of the Czech Republic. The work deals with the volunteering in general, aiming at the evolution and characteristics of the volunteering in the Czech Republic, defining related terms, legislation, volunteers' motivation and professionalization in the social area. Secondly, the work deals with the methodology of work with volunteers, its aims and methods. In addition, the ethical code is treated as an essential part of the work.

The important part of the work is the concrete methodology of work with volunteers in the programme Bridges of Hope.