

**Univerzita Palackého v Olomouci**  
**Cyrlometodějská teologická fakulta**  
**Katedra křesťanské sociální práce**

*Mezinárodní sociální a humanitární práce*

Vendula Zapletalová

*Oceňování dobrovolníků*

Bakalářská práce

vedoucí práce: Ing. Ester Danihelková

**2015**

**Citát:**

Sherry Anderson:

*Volunteers are not paid - not because they are worthless, but because they are priceless.*

Dobrovolníci nejsou placeni – ne protože by byli méně cenní, ale protože jsou neocenitelní.

**Prohlášení:**

Prohlašuji, že jsem práci vypracoval/a samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedl/a v seznamu literatury.

V Olomouci dne

.....

Vendula Zapletalová

### **Poděkování:**

Zprvu bych chtěla poděkovat Ing. Ester Danihelkové, vedoucí práce, za odborné vedení, pomoc při psaní a cenné rady. V druhé řadě bych ráda poděkovala všem respondentům, kteří byli nápomocni při realizaci výzkumu, a díky jimi vyplněným dotazníkům jsem mohla dokončit tuto práci. Na závěr chci poděkovat mé rodině a přátelům, že mi byli oporou po celou dobu psaní této práce, ale také během tří let mého studia na CARITAS – VOŠs Olomouc a Univerzitě Palackého.

## Obsah

Úvod .....	7
Teoretická část.....	9
1 Oceňování dobrovolníků aneb jak je odměnit za jejich pomoc .....	9
1.1 Formální uznání .....	11
1.2 Neformální uznání.....	11
1.3 Národní dobrovolnický týden .....	11
1.4 Mezinárodní rok dobrovolníků .....	12
1.5 Hodnota dobrovolné práce .....	13
2 Motivace .....	15
3 Nominace dobrovolníků jako forma ocenění .....	19
3.1 Projekt Dobrá duše .....	19
3.2 Žihadlo roku .....	19
3.3 Cena Křesadlo .....	20
4 Charita Šternberk.....	21
Výzkumná část .....	23
5 Empirický výzkum .....	23
5.1 Výzkumný cíl, dílčí cíle, hypotézy a jejich operacionalizace .....	23
5.2 Metodologie výzkumu .....	26
5.3 Předvýzkum.....	27
5.4 Průběh výzkumu.....	28
5.5 Obecná charakteristika výzkumného vzorku .....	28
5.6 Výsledky z analýzy dat .....	29
5.6.1 Oceňování dobrovolníků, konkrétní formy .....	30
5.6.2 Příležitosti, při kterých jsou dobrovolníci oceňováni .....	32
5.6.3 Výhody dobrovolnictví pro dobrovolníka .....	35
6 Závěry z výzkumu .....	38

7	Diskuze .....	39
	Závěr.....	41
	Seznam literatury.....	43
	Internetové zdroje:.....	47
	Seznam příloh.....	49
	Příloha 1: Dotazník.....	50

## Úvod

Dobrovolnictví je fenomén, který je provázán se sociální prací již od jejího samotného formování. I přes velký pokrok a profesionalizaci sociální práce jsou dobrovolníci stále důležitou součástí pomoci potřebným pro plnění poslání sociální práce (Matulayová, 2011, s. 9). Hluboko v historii, ve středověku, byla sociální pomoc poskytována církvemi a již toto období je spojeno s dobročinností (Frič a kol., 2001, s. 23), což svědčí o jasné propojenosti mezi dobrovolnictvím a pomoci potřebným také v letech pozdějších, kdy jdou tyto dvě oblasti bok po boku.

Rozhodla jsem se psát závěrečnou práci na téma dobrovolnictví z toho důvodu, že se dobrovolnictví stává čím dál více neoddelitelnou součástí v sociální práci, ale také proto, že já sama jsem zapojena do dobrovolnického programu Big Brother/Big Sister a přišlo mi zajímavé se touto tematikou zabývat.

V práci jsem se zaměřila konkrétně na oceňování dobrovolníků, protože o obecné rovině tohoto tématu bylo již řečeno a napsáno mnoho. To byl také důvod, proč jsem při psaní teoretické části vynechala základní pojmy, jako kdo je to dobrovolník, co je dobrovolnická činnost, dobrovolnické centrum, apod., druhým důvodem bylo také to, že tyto pojmy jsou zakotveny i v zákoně č. 198/2002, Sb. o dobrovolnické službě. Práci jsem pak pojala jako takového průvodce oceňováním dobrovolníků a hlavní cíl jsem zaměřila na zjištění, jak jsou dobrovolníci oceňováni a jak tyto poznatky může využít Charita Šternberk. Tato charita by si ráda svou činnost akreditovala, proto poznatky získané kvantitativním výzkumem od organizací, které již mají program akreditovaný, mohou být pro Charitu Šternberk inspirující.

V teoretické části se věnuji otázce oceňování dobrovolníků obecně, kdy jsem se snažila čerpat nejen z českých zdrojů, ale také z těch zahraničních. S touto obecnou rovinou se pojí podkapitoly formální a neformální oceňování, ale také hodnota dobrovolnické práce, která vychází z ekonomického hlediska. Stručně se v první hlavní kapitole také zmiňuji o Mezinárodním roku dobrovolníků, který měl velký vliv na rozvoj dobrovolnictví v České Republice, a dále také na Národní týden dobrovolníků.

Protože je motivace úzce provázána se samotným oceňováním, věnuji jednu kapitolu také motivaci dobrovolníků.

Ve třetí kapitole se zabývám nominací dobrovolníků, což je jedna forma formálního ocenění, kdy organizace mohou své dobrovolníky nominovat na cenu roku, což může výrazně zvýšit jejich motivaci. Konkrétně se pak věnuji nominaci na cenu dobrovolníka v projektu Dobrá duše, Křesadlo a Žihadlo roku. Na závěr teoretické části se stručně věnuji Charitě Šternberk a to vzhledem k povaze hlavního cíle, již zmíněného výše. Abych mohla správně tento cíl vyhodnotit, je nutné mít povědomí o činnostech této charity.

Ve výzkumné části se zaměřuji na kvantitativní výzkum, v rámci kterého jsem chtěla zjistit, jak jsou dobrovolníci oceňováni. Dotazník tak byl směřován ke koordinátorům dobrovolníků v organizacích s akreditovaným programem a dobrovolnickým centřům. Kvantitativní výzkum jsem zvolila, proto, že se v teorii objevuje několik způsobů oceňování dobrovolníků a já si tak chtěla ověřit, zda organizace tyto způsoby opravdu využívají a hlavně které způsoby využívají organizace se stejnou cílovou skupinou jako je Charita Šternberk. Věřím, že tato práce bude užitečná nejen pro charitu, ale také jako inspirace pro jiné organizace.



## **Teoretická část**

### **1 Oceňování dobrovolníků aneb jak je odměnit za jejich pomoc**

Čechová (2001, podle Tomečková, 2002, s. 15) klade otázku k zamyšlení a to, zda organizace přemýšlely nad tím, co všechno stojí dobrovolníka účast na dobrovolné činnosti. K této otázce pak klade výčet investic dobrovolníka, mezi něž patří nejen čas a energie, ale také peníze, např. za dopravu, dále trpělivost a tolerance jiných postojů a názorů, ochota vyrovnat se s nepochopením a negací od okolí, vyrovnání se s frustrací, ochota snášet stres, nepohodlí a časový pres apod. A to vše bez nároku na finanční odměnu. Proto je důležité tuto dřinu a nepohodlí nějakým způsobem vynahradit. Podle příručky Girl Scouts je uznání a ocenění jedním z nejmocnějších nástrojů k udržení dobrovolníků (Girl Scouts, nedatováno).

Projev ocenění a uznání je důležitý k udržení motivace dobrovolníků, ale také jejich entuziasmu. Je to projev, který dobrovolníkům naznačuje, že si někdo všímá, a že se někdo stará (Fox, nedatováno) a proto by měl tento proces probíhat během celého pobytu dobrovolníka v organizaci (Hestia, nedatováno, s. 53). Oceňování a odměňování dobrovolníků se tak stává velmi důležitou součástí práce s nimi. Je to způsob, jak můžeme dobrovolníkům poděkovat za jejich činnost a jak je motivovat pro další spolupráci (Tošner, Sozanská 2006, s. 84). Nejpoužívanější typickou formou oceňování je vyjádření díku, avšak je důležité toto vyjádření kombinovat s jinými formami. K odměnění či ocenění dobrovolníků by se mělo využít různých příležitostí a událostí, kdy je vhodné se s dobrovolníky sejit a jejich práci ocenit. Je to z toho důvodu, aby se z prostého „děkuji“ nestala jen fráze (Hestia, nedatováno, s. 53). Mezi tyto příležitosti patří např. předvánoční večírek, oslava konce školního roku (většina dobrovolníků přerušuje na letní období svou činnost), ale také 5. prosinec jako Mezinárodní den dobrovolníků, kdy je tento den v mnoha zemích oslavován a dobrovolníci dostávají dárky a diplomy. Vhodné pro ocenění dobrovolníků jsou události spojené s organizací, např. výročí založení organizace, ale také svátek či narozeniny dobrovolníka. Koordinátor by měl jednou do roka svolat setkání dobrovolníků a zaměstnanců spolu

s vedením organizace, kde budou tito lidé veřejně oceněni za jejich činnost a vhodné je také předání alespoň symbolické odměny (Tošner, Sozanská 2006, s. 84).

Fox (nedatováno) uvádí sedm principů k projevení uznání, přičemž jeden z nich vystihuje právě oceňování v rámci společenských událostí a příležitostí, tedy aby ocenění probíhalo otevřenou a veřejnou cestou.

Další možnosti jak dobrovolníky ocenit dle Tošnera a Sozanské (2006, s. 84) jsou *„uvedení jejich jména ve výroční zprávě, pozvání na neformální setkání týmu, na výlet, zájezd se zaměstnanci či klienty, zveřejňování jejich činnosti, zajištění volné vstupenky na sportovní, kulturní akci nebo poskytování jiných výhod plynoucích ze zaměření organizace“*.

Matoušek (2008, s. 63) uvádí, že formou odměny může být také společenská akce, kterou uspořádá organizace pouze pro dobrovolníky, což značně posiluje motivaci.

Jana Popovičová (2001, s. 141) jmenuje několik způsobů, jak vyjádřit dobrovolníkům uznání:

- Nešetřit slovíčkem „děkuji“
- Vzpomenout na všechna jubilea, svátky, čímž se naváže společenský kontakt
- Drobné odměny (placka s logem organizace/projektu, tričko, fundraisingem<sup>1</sup> získaný dar atp.)
- Děkovný dopis dobrovolníkovi (popř. zaměstnavateli, škole)
- Možnost potvrzení dobrovolné práce pro dobrovolníkovu další využití
- Společná akce při průběhu a zakončení projektu
- Poskytnutí dalšího vzdělávání dobrovolníka, čímž se může osobně rozvíjet
- Naplnění motivace dobrovolníka
- Občerstvení a drobné dárky

Thomas W. McKee (nedatováno) se také zaměřuje na způsoby ocenění a uznání, které v organizaci shledal jako efektivní. Jsou to:

- Absolventský certifikát
- Plakety či placka za 5, 10, 15 let práce
- Vyhodnocení nejlepšího dobrovolníka za každé oddělení
- Publikované výsledky

---

<sup>1</sup> Fundraising: získávání financí pro fondy, nadace, projekty od firem, donátorů a sponzorů. Slovník cizích slov [online]. 2015 [cit. 2015-03-20]. Dostupné z: <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/fundraising-fandrejzing>

- Káva a jídlo zdarma
- Půjčování knih

Dobrovolníkům by mělo být vždy jasné, za co jsou oceňováni a měli by se orientovat v kritériích, které stanovují formy odměn a uznání (Fox, nedatováno).

## **1.1 Formální uznání**

Formálním uznáním se rozumí takové uznání, které probíhá formou různých událostí, které jsou plánované. Uznání tak směřuje spíše k celému kolektivu dobrovolníků, než k jednomu jedinci (Lipp, 2011, s. 3). Záleží jen na organizacích, jaký způsob, či jakou událost zvolí. Scott Stevenson (nedatováno) vytvořil několik způsobů formálního odměnění, mezi nimiž je např. požádání starosty o udělení ocenění pro dobrovolníka, poskytnutí vstupenek do zábavního parku nebo na sportovní událost a to pro celou rodinu, jako taková náhrada toho, že dobrovolník netráví čas s rodinou z důvodu dobrovolnické činnosti pro druhé. Může se jednat také o události jako letní piknik, společně strávený víkend na horách, apod.

K formálnímu uznání nepatří jen kolektivní události, ale také veřejné ocenění pomocí televize, rádia či novinových článků (Merrill, 2005).

## **1.2 Neformální uznání**

Neformální uznání je takové, které probíhá denně různými gesty vyjádření vděčnosti jedné osoby vůči osobě druhé. Jde o takové vyjádření, které je více osobní a zaměřuje se na jedinečnost a charakter jedince. Neformální uznání je velmi mocné a efektivní, protože se dobrovolník cítí ceněný právě díky přímému kontaktu (Lipp, 2011, s. 3).

V tomto způsobu uznání hrají velkou roli placení zaměstnanci, kteří jsou v přímé interakci s dobrovolníky. Měli by tak znát jejich jména, uznat jejich přítomnost a ocenit jejich přínos (Merrill, 2005).

## **1.3 Národní dobrovolnický týden**

Dobrovolnický týden je oslavován v různých zemích světa (např. Nový Zéland, Kanada, Anglie, Irsko, Austrálie,...), avšak do České republiky se ještě nedostal. Přesto bych pro inspiraci alespoň stručně ráda zmínila, o co se jedná a co se během takového týdne děje.

Národní dobrovolnický týden je o inspiraci, uznání a povzbuzování dobrovolníků. Jedná se tak o největší oslavu dobrovolníků a dobrovolnictví, která probíhá během jednoho týdne v měsíci dubnu. Díky této oslavě se upozorňuje na významnou roli dobrovolníků a dobrovolnictví obecně (Volunteering Victoria, nedatováno). Nejde však jen o bouřlivé oslavy, ale také o sdílení praxe, či idejí s příběhy, které lidé v rámci dobrovolnictví zažili (Student Life Miami, nedatováno).

Tento týden je příležitostí ke zviditelnění práce neziskových organizací a k ocenění práce jejich dobrovolníků. Týden je plný dobrovolnických projektů, dnů otevřených dveří a událostí spojených s oceněním dobrovolníků (Volunteer Ireland, nedatováno).

## **1.4 Mezinárodní rok dobrovolníků**

Organizace spojených národů vyhlásila v roce 2001 kampaň na podporu dobrovolnických aktivit a to po celém světě. V tomto roce probíhalo mnoho seminářů, kampaní, konferencí a osvětových akcí s tematikou dobrovolnictví (Popovičová, 2001, s. 142).

Pro Mezinárodní rok dobrovolníků stanovil výbor tři základní priority: Podpora propagace a prezentace Mezinárodního roku dobrovolníků v ČR, Podpora zakotvení pojmu „dobrovolnictví“ v českém právu a Podpora dobrovolnických projektů (MPSV, 2002, s. 40).

Také v České republice se konalo mnoho akcí, jejichž účelem bylo informovat společnost o dobrovolné činnosti (Bednářová, Pelech, 2003, s. 36). Během konference v Kroměříži vznikla myšlenka oceňování a uznání dobrovolníků za jejich činnost. S touto myšlenkou vzniklo motto *„cena pro obyčejné lidi, kteří dělají neobyčejné věci“* (Barochová, s. 9 – 10).

Mimo jiné dal tento rok impulz pro vznik zákona o dobrovolnické službě, ale také k vytvoření dobrovolnických center a programů (Tošner, 2011, s. 12).

O deset let později v roce 2011 byl vyhlášen Evropskou komisí Evropský rok dobrovolnictví. Smyslem tohoto roku bylo propagovat dobrovolnictví a podněcovat snahu občanské společnosti k vytvoření podmínek pro dobrovolnictví v celé Evropské unii. V rámci tohoto roku byl vytvořen webový portál Dobrovolnik.cz, na kterém jsou vyvěšeny důležité informace o dobrovolnictví, zajímavé články, informace o samotných dobrovolnicích a různých akcích. Web obsahuje také poradnu a databázi příležitostí (Barochová, 2011, s. 11).

V rozmezí několika let tak vznikl Mezinárodní rok dobrovolnictví, na který navazoval o deset let později Evropský rok dobrovolnictví. Smyslem těchto událostí bylo převážně propagovat a zviditelnit dobrovolnictví, které se stává neoddělitelnou součástí pomoci druhým v sociálních službách.

## 1.5 Hodnota dobrovolné práce

Dobrovolníci jsou důležitou součástí neziskových organizací a to z toho důvodu, že tvoří převážnou část celkové pracovní síly (Tošner, 2014, s. 9). Dobrovolníci však nejsou vůči organizaci v pracovně právním vztahu, tudíž nejsou ani profesionálními odborníky v sociálních službách dle zákona č. 108/2006 Sb. (Lusková, Lusková, 2012, s. 11). Neziskové organizace tak ušetří značnou část mzdových nákladů (Tošner, 2014, s. 10).

Znát hodnotu dobrovolné práce je prospěšné nejen všem aktérům využívajících dobrovolnické služby, ale také těm, kdo na dobrovolnické službě mají zájem (neziskové organizace, soukromí a veřejní dárci, nadace, statistika, státní správa a samospráva, média a veřejnost). Pro každého z těchto aktérů má však jiný smysl (Novák, 2008a, s. 47).

Novák (2008a, s. 47) charakterizuje hodnotu dobrovolné práce jako „latentní (skrytou) veličinu, která vzniká vykonáním dobrovolnické práce pro jinou osobu“. Vyčíslení ekonomické hodnoty dobrovolnictví má významnou roli, a to z toho důvodu, že podle Hladké (2008, s. 24) umožňuje:

- „Přesvědčovat tvůrce veřejných politik o důležitosti a významnosti ekonomického přínosu dobrovolnictví pro společnost
- podporovat účast ostatních na dobrovolné práci
- sledovat vývoj dobrovolnictví, rozpoznat trendy a porovnat je se současným a budoucím vývojem v ekonomice, porovnat rozsah dobrovolnictví s jinými zeměmi“.

Podle Nováka (2008a, s. 49) můžeme rozdělit způsoby oceňování do tří skupin a to podle *odvedené práce, osoby dobrovolníka a přínosu pro organizaci*. Hladká (2008a, s. 25) hovoří o tom, že různé metody pro výpočet jsou přínosné, avšak jen pro hrubý odhad hodnoty a ceny dobrovolné práce. Problém je ten, že v metodách nejsou zahrnuty klíčové faktory, jako např.: náročnost práce, kvalifikace dobrovolníka, potřebná praxe, odpovědnost atd.

Hladká (2008, s. 25) dále uvádí, že Český statistický úřad zveřejnil v roce 2008 zkrácenou verzi satelitního účtu neziskových organizací, která obsahuje imputovanou hodnotu dobrovolnické práce. Dále hovoří o tom že, se rozhodnutí přiklonilo na stranu přijetí „*metody ocenění pomocí mediánu stanoveného podle výsledků z Informačního systému o průměrném výdělku (ISPV), které provádí pracoviště statistické služby Ministerstva práce a sociálních věcí za nepodnikatelskou sféru podle zákona č. 143/1992 Sb., o platu a odměně za pracovní pohotovost v rozpočtových a v některých dalších organizacích a orgánech*“ (Hladká, 2008, s. 25).

Proč je vůbec důležité zabývat se hodnotou dobrovolné práce, vysvětluje Musilová (2005, s. 20) tím, že dokud Český statistický úřad zveřejňoval pouze zprávy o tržní ekonomice, dobrovolnictví bylo takzvaně neviditelné a s jeho přínosem se pak nepočítalo ve státních plánech a cílech. Kalkulace hodnoty dobrovolné práce tak může pomoci dobrovolnickou činnost více zviditelnit, ale také přiblíží přínosy této činnosti veřejnosti, ale také státním představitelům (Musilová, 2005, s. 20). S postupem času došlo ke změně a Český statistický úřad začal zveřejňovat zprávy o hodnotě mediánu, který je stanoven podle výsledků z Informačního systému o průměrném výdělku (Tošner, 2014, s. 10).

Hodnota mediánu je pohyblivá a vždy záleží na tom, jak se změni data pro výpočet. Aby byla hodnota dobrovolné práce všem známa, bude zveřejňována vždy na Mezinárodní den dobrovolníků (Novák, 2008b, s. 143 – 150). Pro rok 2006 dosahovala hodnota mediánu 120,19 Kč/hod, v porovnání s rokem 2005 se zvýšila o téměř 7 Kč/hod. (Tošner, 2014, s. 10). Podle Českého statistického úřadu (podle Tošner, 2014, s. 10) se hodnota mediánu rok od roku měnila:

- Pro rok 2007 je hodnota mediánu 126,86 Kč/hod.
- Pro rok 2008 je hodnota mediánu 133,38 Kč/hod.
- Pro rok 2009 je hodnota mediánu 142,10 Kč/hod.
- Pro rok 2010 je hodnota mediánu 137,34 Kč/hod.
- Pro rok 2011 je hodnota mediánu 144,08 Kč/hod.
- Pro rok 2012 je hodnota mediánu 141,15 Kč/hod.

Novější data prozatím nejsou k dispozici.

Z výše uvedeného textu vyplývá jeden důležitý bod a to, že dobrovolnictví má ekonomický přínos a je důležité, aby byla dobrovolnická činnost viditelná, protože jedině tak se s ní může počítat ve státních plánech a cílech.

## 2 Motivace

Thomas W. McKee (nedatováno) staví na první místo motivace zpětnou vazbu, protože bez zpětné vazby nevíme, kde jsme. Další v pořadí k podpoře vnitřní motivace je odměna a uznání, přičemž je velmi důležité rozlišovat tyto dva pojmy, které si lidé často pletou. Uznání se tedy používá všude tam, kde lidé/dobrovolníci splní svou práci, pro kterou byli přijati. Naproti tomu odměna či ocenění náleží tomu, kdo udělá víc, tedy nad rámec jeho práce a přinese to pozitivní výsledky. Takovou odměnou může být například vstupenka do divadla, plaketa, či jiné formy. A tím se dostáváme k tomu, jak je oceňování a uznání propojeno s motivací samotného dobrovolníka.

Jako velmi efektivní se ukázalo vysílání dobrovolníků na konference spojené s jejich činnostmi, což má dvě výhody: vzdělávání a motivace pro další práci. Avšak placení zaměstnanci jsou často frustrováni z přítomnosti dobrovolníků, protože mohou mít pocit, že jim dobrovolníci berou práci a příležitosti, mohou mít i pocit, že jim narušují a omezují jejich práci, avšak Thomas W. McKee má zkušenost s tím, že když dobrovolníci stráví určitý čas s těmito pracovníky, např. při obědové přestávce, kdy mohou mluvit o jejich práci a spolupráci, může to mít pozitivní a motivační vliv i na placené pracovníky (Thomas W. McKee, nedatováno). Toto tvrzení v podstatě potvrzuje také Jana Španková a Adriana Gernčíková (2012, s. 169), které uvádí ve výčtu aktivit motivujících dobrovolníky také kolegiálnost a týmovou práci.

V mnoha člancích věnujících se motivaci dobrovolníků najdete mezi formami ocenění podporující motivaci, poskytování jídla dobrovolníkům zdarma. Může se zdát divné, že poskytnutí jídla dobrovolníkům je motivátorem k dlouhodobé spolupráci. Odpověď je vlastně jednoduchá. Dobrovolníci se mohou při práci cítit vyčerpaní a nabídnutí již připraveného jídla či dobrého ovoce, může být opravdové zpříjemnění krizové chvíle. Je to něco, na co se mohou těšit, protože žádný člověk se necítí komfortně, pokud je hladový a vyčerpaný z nedostatku živin (McKee W. T., nedatováno).

Důležitým motivátorem je zábava, ať už jde o společné procházky, společné obědy, hraní společenských her apod. zábava totiž spojuje lidi a proto je důležitým faktorem také pro udržení a motivaci dobrovolníků. Nejde však jen o motivaci, ale také o předcházení stresu, který může způsobovat snížení imunity. Podle některých zdrojů,

až osmdesát procent všech onemocnění je v důsledku stresu, např. zápal plic, zánět průdušek, a chřipka (McKee W. T., nedatováno).

Jeanne H. Bradner (nedatováno) uvádí několik způsobů motivátorů a uznání dobrovolníků, které se podstatně liší od obvyklých forem oceňování. Patří sem:

- Zjistit, co motivuje každého dobrovolníka a zvolit vhodný způsob uznání
- Dávat dobrovolníkům úkoly, ve kterých budou úspěšní
- Dávat dobrovolníkům jakýkoliv trénink/školení, které je nutné pro kvalitní práci
- Opravdově a řádně dobrovolníkům poděkovat
- Dávat dobrovolníkům zpětnou vazbu
- Pozvat dobrovolníky k účasti na rozhodování
- Ptát se dobrovolníků na jejich zpětnou vazbu
- Požádat dobrovolníky o pomoc při náboru ostatních
- Ujistit se, že dobrovolníci dělají práci, která má smysl pro ně i komunitu
- Informovat dobrovolníky o výsledcích z programu
- Nikdy nezapomenout na moc a sílu prostého děkuji, ústní či písemnou formou

Vitoušová (dle Tošner, Sozanská, 2006, s. 45 – 46) také klade důraz na zjišťování motivace dobrovolníků, protože se může zavčasu zjistit, zda jsou motivy prospěšné druhým lidem či nikoli. Motivace dobrovolníků mohou být až nebezpečné pokud se jedná např. o tyto formy: přílišný soucit, který vede k degradaci klienta, zvědavost, která je nepřiměřená až zbytečná, pocit nenahraditelnosti, panovačnost, kdy člověk touží potom, aby ovládal ostatní, ale může jít také o motivy, kdy dobrovolník vychází ze svého neštěstí či negativní zkušenosti, pak chce pomáhat v domněnku, že získá vlastní duševní rovnováhu, touží po přátelství z důvodu osamění či pomáhá jen z pocitu povinnosti.

Diecézní katolická charita Hradec Králové zjišťuje motivaci prostřednictvím rozhovoru s dobrovolníky, přičemž také zjišťují jejich očekávání do budoucnosti. Je důležité dobrovolníkům ujasnit i očekávání organizace, protože může docházet ke vzájemným střetům (Štaudová, 2011, s. 32).

Ve článku „Why Volunteer?“ je uvedeno hned několik důvodů, které dobrovolníky motivují pro práci s lidmi. Tento výčet byl sestaven samotnými dobrovolníky. Vyjmenuji jen několik z celého výčtu, patří sem tedy: *pocit být potřebný, sdílení dovedností, poznání komunity, možnost získání vůdčích dovedností, ztvárnit svou fantazii, uspokojení z úspěchu, uznání, možnost naučit se něco nového, pocit viny, pocit*



*hrdosti, možnost dělat něco jiného, být součástí týmu, získat status, možnost otestovat sám sebe, možnost budovat svůj životopis* a mnoho dalších (Susan J. Ellis, nedatováno). Když se nad těmito motivy zamyslíme, zjistíme, že většina z nich vychází z Maslowovy hierarchie potřeb. Jestliže jsou alespoň částečně uspokojeny potřeby ve spodních řadách pyramidy, tedy potřeby fyzické a potřeby bezpečí, mohou se stát potřeby postavené výše důležitým zdrojem motivace. Tím se dostáváme k potřebě **lásky** (potřeba družít se, být přijímán a někam patřit), **účelu** (potřeba vědět, rozumět, zkoumat) a na úplném vrcholu k potřebě **seberealizace** (realizace vlastního potenciálu, dosahovat úspěchu, být kompetentní,...) (Hynek, 2005, s. 9).

Allen Omotto a Mark Snyder (dle Frič, Vávra, 2012, s. 31) jsou autory dynamického modelu, který se zaměřuje na otázku motivace dobrovolníků. Podle nich dobrovolník prochází třemi stádii, ve kterých je jeho životní cyklus ovlivňován jednou ze tří kategorií faktorů. Těmi faktory jsou „*precedenty, zkušenosti a důsledky dobrovolnické participace*“ (cit dle Frič, Vávra, 2012, s. 31). V těchto stádiích probíhá proces, ve kterém se mísí individuální dispozice, motivace dobrovolníka a podpora sociálního okolí se satisfakcí a nakonec také s důsledky, které jsou rozlišeny jako důsledky pro dobrovolníka, pro organizaci a pro sociální systém. Pokud mluvíme o důsledcích pro dobrovolníka, pak mluvíme o změnách v poznání, postojích, chování, motivaci a identitě. V případě důsledků pro organizaci se jedná o jisté změny v kvalitě služeb či rekrutaci a nakonec důsledky pro sociální systém znamenají difuzi vzorů chování, osvěty a systému poskytování služeb.

Frič a Vávra (2012, s. 31) k tomu dodávají, že s postupem a vývojem dobrovolníka se pro něj mění také sociální faktory a stávají se tak významnějšími.

Motivace dobrovolnictví podléhá dvěma přístupům, a to psychologickému a sociologickému, které zdůvodňují určité motivy (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 105). **Psychologická rovina** vychází z toho, že se lidé snaží uspokojovat své psychické potřeby určitým jednáním (Matulayová, 2012, s. 79) a vyzdvihuje vrozenou empatii, díky které by měl mít člověk altruistickou motivaci (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 105). **Sociologická rovina** se potom zabývá zjištěním, proč lidé uspokojují své psychické potřeby právě dobrovolnickou činností (Matulayová, 2012, s. 79), tedy proč se k dobrovolníkům připojují a proč mezi nimi setrvávají (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 108).

Jedna věc je dobrovolníky motivovat, ale druhá věc, na kterou by se mělo myslet je, jak tuto motivaci udržovat. Existuje hned několik faktorů, které se mohou zasloužit o udržení motivace dobrovolníků. Mezi tyto faktory patří například: „*příjemná*

*atmosféra, fungující management dobrovolníků, jednoduchá pravidla fungování dobrovolníků, jasné signály, že činnost dobrovolníků je smysluplná, reakce na podněty a připomínky dobrovolníků, účinné řešení konfliktů, pomoc dobrovolníkovi, když o ni požádá, přesná a jasná dohoda s dobrovolníkem o tom, jaké činnosti se dobrovolník věnuje, v jakém rozsahu, a kdy nebo za jakých podmínek může dohoda skončit“ (Hestia, nedatováno, s. 54).*

Jestliže chceme mluvit o motivaci a oceňování v jisté souvislosti, pohybujeme se na tenkém ledě. Nemůžeme totiž říct, že by dobrovolníci vykonávali činnost za cílem dosažení odměny. Tím by se vylučovala definice dobrovolníka, který má vykonávat dobrovolnou činnost bez nároku na odměnu. Avšak měli bychom brát v úvahu, že motivace a ocenění je do jisté míry propojeno a to z toho důvodu, aby byli dobrovolníci motivováni dlouhodobě a v neziskové organizaci tak i dlouhodobě spolupracovali. Tudíž pak mluvíme o jakési udržitelnosti dobrovolníků, protože v dnešní době už nejde ani tolik o samotný altruismus jako spíš o jistý vlastní užitek.

## **3 Nominace dobrovolníků jako forma ocenění**

V této kapitole se zabývám nominacemi na cenu dobrovolníka roku, konkrétně pak těmi nejnámějšími a zaměřenými na celou ČR, tedy projektem Dobrá duše, Křesadlo a Žihadlo roku. Kapitulu jsem zvolila jako způsob informování o této formě ocenění dobrovolníků. V podkapitolách jednotlivých projektů uvádím jejich základní informace, pravidla pro nominování, co je cílem a jak probíhá vyhodnocování.

### **3.1 Projekt Dobrá duše**

Projekt Dobrá duše je zaměřen na ocenění dobrovolníků i institucí, které se věnují práci se seniory. S nápadem založit takový projekt přišla společnost Hartmann – Rico, a. s. K projektu se později přidali další partneři, a to Gerontologické centrum, Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR a Ministerstvo práce a sociálních věcí. Patronát potom převzali herci a moderátoři Aleš Cibulka a Vladimír Hron. Tito partneři i patroni se účastnili prvních dvou ročníků (Dobrá duše, 2014, s. 32).

Přihlásit se mohou dobrovolníci, kteří dosáhli věku 60 let a dobrovolné činnosti se věnují minimálně 3 měsíce. Do kategorie institucí se pak mohou přihlásit zařízení, jako jsou: domov pro seniory, domov se zvláštním režimem, domov pro osoby se zdravotním postižením a denní stacionáře. Podmínkou je také práce s dobrovolníky a podpora jejich činnosti (Dobrá duše, 2014, s. 32).

### **3.2 Žihadlo roku**

Následující text je čerpán z internetových webových stránek Žihadla roku z textu Základní informace o soutěži.

Jedná se o soutěž, která je vyhlašována obecně prospěšnou společností Neziskovky.cz během které se vybírá nejlepší veřejně prospěšná kampaň.

Soutěž je určena nestátním neziskovým a příspěvkovým organizacím nejen z celé České republiky, ale i Slovenské republiky. Jedná se o spolky, ústavy, nadace a nadační fondy, církevní právnické osoby a příspěvkové organizace, přičemž se nemohou účastnit kampaně příspěvkových organizací, které nabízejí prodej vlastních výrobků a služeb (např.: plakáty, spoty). Další podmínkou je, aby organizace medializovaly veřejně prospěšný projekt, který nesmí být starší jednoho roku. To znamená, že kampaň

musí být realizována od 1. Září roku předcházejícího. Kampaň může být nominována pouze jejím zadavatelem, tedy neziskovou organizací.

Cílem celé soutěže je hlavně upozorňovat na kvalitní veřejně prospěšné kampaně neziskových organizací, které podporují společnost k veřejně prospěšným aktivitám. Ocenění získá jak zadavatel, tak i tvůrce kampaně (reklamní agentuře či NO). Vítěz získá finanční šek, plaketu a sošku Žihadla pro zadavatele kampaně + plaketa a soška pro tvůrce kampaně.

Soutěžními kategoriemi jsou: tištěná reklama, televizní a kino spot, rozhlasový spot, internetová kampaň, cena veřejnosti.

### **3.3 Cena Křesadlo**

Uvedené informace jsou čerpány z webových stránek HESTIA.

Cenu Křesadlo zaštiťuje organizace HESTIA, která se již 20 let věnuje dobrovolnictví, ať už jde o propagaci, rozvoj či podporu. Tato cena má již několikaletou tradici, kdy první udělení ceny proběhlo v roce 2001 v souvislosti s Mezinárodním rokem dobrovolnictví. Cílem je co jiného, než ocenění dobrovolníků, ale také upozornit na jejich přínos, zviditelnit příběhy a nakonec podpořit další osoby k zapojení se do dobrovolnictví. Dobrovolníci jsou nominováni neziskovými organizacemi anebo dokonce i samotnými občany. O udělení ceny poté rozhoduje komise, která je složena z novinářů, zástupců státní správy a samosprávy, komerčních firem a samozřejmě zástupců neziskových organizací. Symbolikou ceny je jak uvádí HESTIA na svých webových stránkách slogan: *„dobrovolníci jsou těmi, kdo pomáhá vykřesat jiskry lidství.“*

Nominace na tyto ceny shledávám jako velmi vhodný a efektivní způsob ocenění a poděkování dobrovolníkům. Když zhodnotím tyto tři události, pak můžu říct, že se vlastně na nikoho nezapomíná. Projekt dobrá duše ocení starší dobrovolníky a organizace pracující se seniory, v ceně Křesadlo se mimo jiné zviditelní příběhy dobrovolníků s „jejich“ klienty a přínos dobrovolnictví a Žihadlo ocení tu nejlepší veřejně prospěšnou kampaň. Je však škoda, že těchto událostí není víc, i když si myslím, že kdyby jich bylo zase mnoho, ztrácely by do jisté míry na významu. Je ale pravdou, že některé organizace mají vlastní nominační události, např. ocenění Arcidiecézní charity Olomouc, DOBROCH a Král laťáckých dobrovolníků.

## 4 Charita Šternberk

Tuto kapitolu jsem zařadila z toho důvodu, že mým cílem práce je zjistit jak jsou dobrovolníci oceňováni a jak tyto poznatky může využít Charita Šternberk. Kvůli vyhodnocení hlavního cíle bylo proto nezbytné uvést alespoň základní informace o charitě. Informace pro celou kapitolu jsem čerpala z webových stránek charity.

Charita Šternberk sídlí v olomouckém kraji a od roku 2009 je sloučena s Charitou Uničov a Charitou Litovel. Je členem Caritas Internationalis a tvoří základní složku Arcidiecézní Charity Olomouc (Historie).

Poslání organizace zní: *"Charita, jako milosrdná láska, je naplňováním Kristovy výzvy vyhledávat potřebné a pomáhat bližnímu v nouzi"*. Cílem je pak poskytovat zdravotní a sociální služby všem potřebným bez rozdílu barvy pleti, náboženství či národnosti, přičemž se řídí pěti hodnotami, které jsou: důstojnost lidské osoby, společné dobro, solidarita, subsidiarita, kvalita (Veřejný závazek).

Charita poskytuje hned několik služeb, mezi které patří (služby střediska Šternberk):

- **Ošetřovatelská služba** – neboli domácí hospicová péče je určena pro osoby bez rozdílu věku, které jsou z důvodu změněného zdravotního stavu plně či částečně odkázány na odbornou péči a pomoc druhé osoby – senioři, osoby s chronickým onemocněním, osoby se zdravotním postižením, nevléčitelně nemocní a umírající. Cílem služby je poskytovat domácí péči v oblasti léčebné, preventivní, ošetřovatelské a rehabilitační.
- **Pečovatelská služba** – tato služba byla zřízena za účelem pomoci a podpory osob, které potřebují dopomoc v péči o svou osobu nebo domácnost. Pomoc je pak poskytována samotnému uživateli anebo také rodinným příslušníkům. Jedná se převážně o pomoc při osobní hygieně, dovážka obědů a nákupů, pomoc s přípravou stravy, úklid domácnosti, sociální poradenství a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.
- **Denní pobyt Rozkvět** – je služba určená pro děti i dospělé s mentálním a kombinovaným postižením. Cílem je naplňování smysluplného života, kdy pracovníci usilují nejen o zkvalitnění života osob, ale také jim umožňují zůstat součástí společnosti.

- **Jiloro – Srdíčko** – je sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi, jejímž posláním je podpora rodin s dětmi, které se dlouhodobě nachází v tíživé situaci, což by mohlo mít za následek zanedbání vývoje dětí. Cílem je nejen připravit dítě na povinnou školní docházku, ale také zlepšení sebeobslužných a sociálních návyků. Nezapomíná se ani na rodiče, se kterými pracovníci pracují na zlepšení dovedností rodiny vychovávat dítě a v neposlední řadě pracovníci pomáhají s řešením tíživé sociální situace rodiny.
- **Klub Želva** – tento klub již není službou jako takovou, ale je založen na dobrovolnictví, tedy dobrovolně se účastní akcí Charity Šternberk, vypomáhají s prodejem výrobků apod. - je určeno pro všechny zájemce, kteří mají rádi výtvarné a řemeslné činnosti, a učí se rádi i novým výtvarným technikám. V rámci těchto setkání vyrábí členové klubu různé výrobky- např. z ovčího rouna, textilu, proutí, dřeva, keramické hlíny, papíru a dalších, na podporu činnosti organizace. Členové klubu spolu tvoří nejen výrobky, jezdí i na společné výlety a účastní se kulturních akcí ve Šternberku (např.: Léčebenské slavnosti, trhy na Státním hradě, Martinovské slavnosti).
- **NDC – UZEL** – je nízkoprahové denní centrum pro osoby bez přístřeší, které poskytuje denní zázemí, materiální pomoc (strava a teplé nápoje), hygienické zázemí a v neposlední řadě také poradenství a pomoc a podporu při řešení klientovy situace.
- Mezi další formy pomoci v Charitě Šternberk patří výpůjčky kompenzačních a protetických pomůcek a řídí humanitární šatník

Mimo služeb, které Charita Šternberk nabízí, se pravidelně účastní veřejných sbírek, jako je např. Tříkrálová sbírka, Postní almužna a v neposlední řadě také mimořádné a humanitární sbírky.

Důvodem, proč jsem si vybrala právě Charitu Šternberk, je samotná zakázka od charity. Část své tuzemské praxe jsem strávila právě na této charitě a při rozhovoru s paní ředitelkou a sociální pracovníci jsem zjistila, že by si rádi profesionalizovali svou činnost s dobrovolníky, ale neví jak přesně postupovat. Na tomto základě jsem se rozhodla vypracovat absolventskou práci zabývající se akreditací a tudíž tato bakalářská práce zabývající se oceňováním dobrovolníků je tak doplněním pro práci s dobrovolníky

# Výzkumná část

## 5 Empirický výzkum

Tato část práce je zaměřena na kvantitativní výzkum, tedy na jeho přípravu, realizaci a vyhodnocení šetření mezi organizacemi, které se mimo jiné věnují také spolupráci s dobrovolníky.

### 5.1 Výzkumný cíl, dílčí cíle, hypotézy a jejich operacionalizace

Cílem celé práce je zjistit, jak jsou dobrovolníci oceňováni, přičemž výsledky poslouží k posouzení, jak tyto informace může využít Charita Šternberk pro své projekty.

K dosažení hlavního cíle jsem si stanovila také cíle dílčí a z nich jsem poté vycházela při určování hypotéz, což jsou „*vědecky zdůvodněné předpoklady o dosud neznámé skutečnosti*“ (Schneider, Koudelka, 1993, s. 10), které by měly „*rozhodnout výsledky výzkumu*“ (Nowak, 1975, s. 28). Tyto hypotézy jsem následně operacionalizovala. Pojem operacionalizace vyjadřuje proces, při kterém dochází k převodu pojmů z teorie na zkoumatelné ukazatele (Reichel 2009, s. 51).

#### **1. zjistit zda organizace poskytující sociální služby dobrovolníky oceňují, jaké formy oceňování používají a zda vůbec tuto otázku řeší při náboru**

První dílčí cíl je zaměřen na formy oceňování dobrovolníků, které organizace používají, přičemž jsem si k tomuto cíli stanovila dvě hypotézy. V první hypotéze vycházím z publikací, které se zabývají dobrovolnickou tematikou. Jde převážně o publikace od Jany Popovičové – Rádce pro neziskové organizace; Tošner J., Sozanská O. – Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích.

Hypotéza 1: Předpokládáme, že většina organizací své dobrovolníky oceňuje a že organizace budou používat alespoň jednu formu oceňování z nabídky uvedené v dotazníku

Hypotéza bude potvrzena, jestliže více jak polovina respondentů odpoví ANO v otázce č. 1 „Oceňujete své dobrovolníky?“; a jestliže v otázce č. 2 „Jaké formy oceňování používáte?“ zakroužkují alespoň jednu formu oceňování z nabídky.

Hypotéza 2: Předpokládáme, že většina organizací se nebude během náboru dobrovolníků zabývat jejich oceněním, které by mělo provázet dobrovolníkovu působení v organizaci.

Hypotéza bude potvrzena otázkou č. 7 „Řešíte otázku oceňování při náboru dobrovolníků?“, jestliže odpověď bude u více než poloviny možnost b) Ne, nenapadlo nás se zabývat touto otázkou při náboru; nebo možnost c) Ne, nepovažovali jsme to za důležité

## **2. zjistit, zda organizace využívají různých příležitostí a událostí k ocenění dobrovolníků**

Účelem druhého dílčího cíle je zjistit, zda organizace využívají různých příležitostí a událostí k ocenění dobrovolníků, zda se jedná pouze o neformální ocenění mezi „čtyřma očima“ anebo se jedná o více formální až slavnostní ocenění a uznání. Druhý dílčí cíl je rozpracován do dvou hypotéz a jedné vedlejší, která rozšiřuje třetí hypotézu.

Hypotéza 3: Předpokládáme, že organizace využívají k ocenění dobrovolníků častěji neformální ocenění.

Vedlejší hypotéza: předpokládáme, že organizace využívá alespoň jednu formální společenskou událost k ocenění svých dobrovolníků.

Hlavní hypotéza bude potvrzena otázkou č. 3 „Při jakých příležitostech své dobrovolníky oceňujete?“, jestliže se ve výsledcích budou nejčastěji objevovat neformální příležitosti, jako: konec školního roku, narozeniny a svátek dobrovolníka, při supervizi, písemně do rukou dobrovolníka.

Vedlejší hypotéza bude potvrzena, jestliže více jak polovina respondentů zakroužkuje v otázce č. 3 „Při jakých příležitostech své dobrovolníky oceňujete?“, alespoň jednu formální společenskou událost, při které oceňuje své dobrovolníky (vánoční setkání, mezinárodní den dobrovolníků, výročí založení organizace,



společenský ples, karneval, popř. „jiné“) anebo bude potvrzena otázkou č. 6. „Nominujete své dobrovolníky?“, jestliže odpoví ANO, protože samotná nominace patří mezi formální ocenění.

Hypotéza 4: Předpokládáme, že většina organizací nevyužívá možnosti nominovat své dobrovolníky na ceny jako je Křesadlo, Žihadlo roku, apod.

Tato hypotéza bude potvrzena, jestliže více jak polovina respondentů odpoví NE na otázku č. 6 „Nominujete své dobrovolníky?“ nebo jestliže více jak polovině respondentů není známo, že mohou své dobrovolníky nominovat, tudíž odpoví NE na otázku č. 5 „Je vám známo, že dobrovolníci mohou být nominováni na cenu dobrovolníka? Např. Křesadlo, Žihadlo, ocenění Arcidiecézní charity Olomouc – při setkání dobrovolníků“.

### **3. Zjistit, jaké výhody přináší dobrovolnictví pro dobrovolníky a zda organizace považují odměňování jako jeden ze způsobů motivace**

Třetí cíl se zaměřuje na výhody dobrovolnictví pro dobrovolníka v neziskové organizaci.

Hypotéza 5: Předpokládáme, že hlavními výhodami bude získání nových zkušeností a dovedností, poznání nových lidí, příležitost k zaměstnání, možnost dalšího vzdělání, účast na různých společenských akcích.

Tato hypotéza bude ověřena otázkou č. 8, která zní „Jaké výhody má podle vás dobrovolnictví pro dobrovolníka ve vaší organizaci?“, jestliže se budou nejčastěji objevovat již výše zmíněné čtyři možnosti.

Hypotéza 6: Předpokládáme, že organizace považují odměňování za motivátor dobrovolníků.

Hypotéza bude potvrzena, jestliže více jak polovina respondentů odpoví ANO na otázku č. 4, ve které se ptám respondentů, zda si myslí, že forma oceňování je motivačním faktorem.

## 5.2 Metodologie výzkumu

Vzhledem k cíli, který jsem si stanovila, jsem pro praktickou část své bakalářské práce zvolila kvantitativní výzkum a to z toho důvodu, že dostupná literatura nabízí dostatečné informace k tématu a tudíž mým záměrem bylo potvrzení hypotéz, které se mi z dané literatury nabízely.

Protože jak říká Disman (2002, s. 287) kvantitativní výzkum je charakteristický dedukcí a již existujícím problémem, který se může vyskytovat buď v teorii, nebo v sociální realitě. Podle Svobody (2012, s. 11) je typický pevně stanovený postup, který nelze v jeho průběhu měnit. Punch (2008, s. 30) říká, že smyslem kvantitativního výzkumu je porozumění a vyzkoumání toho, jak a proč jsou mezi sebou proměnné provázané.

Z několika technik, které kvantitativní výzkum nabízí, jsem si zvolila dotazník, který slouží ke sběru dat a je určen k šetření. Před sestavením samotného dotazníku je nutné se vrátit k výzkumným otázkám a vytvořit si seznam proměnných, pro které potřebujeme data (Punch, 2008, s. 46). Tuto techniku jsem zvolila vzhledem k povaze dílčích cílů a také z toho důvodu, že většinu informací budu získávat prostřednictvím emailu, který budu osloveným organizacím zasílat. Je to proto, že nejsem schopna zajistit osobní schůzky se všemi respondenty, kteří se nacházejí v různých městech České Republiky. Jak uvádí Punch (2008, s. 57), vyplňování dotazníků pomocí telefonu a elektronické pošty či internetu se dnes stává nejpoužívanější metodou.

Výzkumný vzorek, tedy volba skupiny respondentů jsem určovala na základě účelového výběru. Výzkumný vzorek vyjadřuje podle Dismana (2006, s. 93) „skupinu jednotek, které skutečně pozorujeme“. Já si pro určení tohoto vzorku vybrala účelový výběr, který je charakteristický tím, že si výzkumník sám rozhodne, co by mělo být pozorováno a co je vůbec možné pozorovat (Disman, 2006, s. 112 - 113). Miovsky (2006, s. 135) charakterizuje tuto techniku jako cílené vyhledávání respondentů na základě námi vybraných kritérií. Takovým kritériem může být např. nějaká vlastnost nebo určitý stav (např. příslušnost k sociální skupině).

Jestliže jsou všechna data nashromážděna, musíme z nich připravit tabulku dat neboli **datovou matici**. V datové matici máme data přehledně uspořádána a to tak, že každý řádek představuje popis jednoho objektu/respondenta a každý sloupec obsahuje data pro jednu konkrétní proměnnou (Hendl, 2006, s. 76).

Reichel (2009, s. 153) popisuje proces, kterým prochází kvantitativní data. Tento proces vypadá takto: **kódování – třídění 1. stupně – úpravy znaků – třídění 2. stupně**. Týž autorka poté popisuje jednotlivé fáze. První fázi kódování popisuje jako fázi, při které jednotlivým kategoriím každého znaku přiřazujeme symboly, které jsou většinou číselné. Podle Olecké a Ivanové (2010, s. 28) je nedílnou součástí kódování také čištění dat, což obnáší projít si všech dotazníků a vyřadit ty, které jsou nesmyslné, dvojmyslné, či jestliže některá data chybí. Reichel (2009, s. 157) dále popisuje fázi třídění prvního stupně, ve které jde o to, abychom pro každý znak identifikovali četnost výskytu jednotlivých variant, tzn., že se zjišťuje, kolikrát se v určitém sloupci vyskytuje určitý kód. Získané údaje se poté zaznamenávají do tabulek, či grafů. Ve třetí fázi úprava znaků se upravují podle třídění 1. stupně znaky k třídění 2. stupně. Můžeme také hovořit o rekatégorizaci znaků (Reichel, 2009, s. 159). Já tuto fázi využila pro zpracování otevřené otázky. Podle Reichel (2009, s. 160) jde o shromáždění údajů, pro které se následně hledají obecné definovatelné kategorie. Třídění 2. stupně je proces, ve kterém se dále člení kategorie vzniklé tříděním 1. stupně ještě vzhledem k jinému znaku (Olecká, Ivanová, 2010, s. 29).

Pro práci s daty jsem využila programu Microsoft Excel 2010.

### **5.3 Předvýzkum**

Předvýzkum je nevyhnutelnou součástí při přípravě dotazníku (Schneider, Koudelka, 1993, 36). Můžeme jej nazvat jako tzv. zmenšeninu výzkumu, kdy nám jde o to, abychom si ověřili, zda veškeré operace, které budeme v rámci výzkumu provádět, jsou funkční, tzn., že provedeme všechny fáze výzkumu s malým vzorkem osob (Svoboda, 2012, s. 13).

V rámci tohoto předvýzkumu jsem oslovila deset respondentů a na základě jejich výpovědí jsem provedla drobné úpravy v dotazníku, které se týkaly hlavně toho, aby respondenti dobře pochopili určitou otázku. Poupravila jsem tak i formulaci otevřené otázky, avšak nechala jsem ji i nadále otevřenou. Tím mi vyšla finální podoba, kterou jsem poté zasílala respondentům. Dotazník tedy obsahoval 9 otázek, přičemž poslední týkající se počtu dobrovolníků sloužila pouze pro účely rozhodnutí, zda se jedná o výzkumný vzorek.

## 5.4 Průběh výzkumu

Po stanovení cíle, dílčích cílů a hypotéz jsem se zaměřila na sestavení dotazníku a předvýzkum. Pro samotný výzkum jsem oslovila 100 respondentů, mezi nimiž byla jak dobrovolnická centra, tak organizace poskytující sociální služby. Respondenty jsem oslovila prostřednictvím emailu. Kontakty na jednotlivé organizace a dobrovolnická centra jsem si vytáhla ze seznamu akreditovaných programů, který je dostupný na internetových stránkách Ministerstva vnitra České republiky a další kontakty jsem získala prostřednictvím webových stránek registru poskytovatelů sociálních služeb. V úvodu emailu jsem se představila a zmínila, z jakého důvodu píši, dále jsem potencionální respondenty seznámila s tématem a cílem práce a zmínila jsem, že vyplněním dotazníku pomohou nejen mě, ale také Charitě Šternberk ke zlepšení práce s dobrovolníky. V závěru jsem potencionální respondenty požádala o spolupráci při vypracování výzkumné části a tím o vyplnění krátkého dotazníku, s tím, že s jakýmikoli dotazy se na mne mohou obrátit telefonicky či emailem. Jako dodatek jsem je požádala o doporučení dalších organizací, které by byly ochotny mi dotazník vyplnit. Dotazníky jsem poté zasílala na jednotlivé emailové adresy.

Sběr dat probíhal během měsíce únor zhruba dva týdny, kdy se mi podařilo sesbírat značnou část odpovědí, avšak návratnost dotazníků nedosahovala 100%. Hlavním důvodem, proč nebyla návratnost 100%, bylo, že 20 oslovených organizací poskytujících sociální služby, jejichž kontakty jsem získala v registru poskytovatelů sociálních služeb, mi odpověděly, že s dobrovolníky nespolupracují. Tudíž jsem nadále oslovovala jen organizace s akreditovaným programem, dle seznamu akreditací a dobrovolnická centra. Tito respondenti mi vyšli vstříc s vyplněním dotazníků i s doporučením dalších organizací spolupracujících s dobrovolníky, i přes to, že nemají akreditaci. Tímto způsobem se mi podařilo vysbírat 65 vyplněných dotazníků, z celkových 80 (když nepočítáme 20 respondentů, kteří s dobrovolníky vůbec nespolupracují), přičemž 15 organizací se vůbec nevyjádřilo.

## 5.5 Obecná charakteristika výzkumného vzorku

Jak jsem již uvedla výše, pro určení výzkumného vzorku jsem si vybrala účelový výběr, který je podle Miovského (2006, s. 135) charakterizován jako cílené vyhledávání respondentů na základě námi vybraných kritérií. Pro výběr výzkumného vzorku účelovým výběrem jsem si stanovila tedy tyto podmínky:

1. organizace musí spolupracovat s větším množstvím dobrovolníků, tedy minimálně s deseti;
2. neziskové organizace musí pracovat v sociálních službách;
3. může se jednat o dobrovolnické centrum vysílající dobrovolníky do organizací poskytující sociální služby

První podmínku jsem určila proto, že organizace pracující s větším množstvím dobrovolníků mohou být profesionálnější vůči nim, než organizace spolupracující např. s jedním nebo dvěma dobrovolníky a mohou mi tak nabídnout bohatší odpovědi. Hranici 10 dobrovolníků jsem stanovila na základě informací získaných ze seznamu akreditovaných programů organizací či webových stránek, kde se nejčastěji vyskytovalo právě toto množství dobrovolníků, popřípadě více. Opodstatnění druhé podmínky je snazší. Vzhledem k tomu, že mají informace posloužit k tomu, jak je může využít také Charita Šternberk, je důležité, aby měly určité faktory společné, tedy hlavně to, že jsou angažovány v sociálních službách. Třetí podmínku jsem stanovila proto, že dobrovolnická centra mají bohaté zkušenosti i s velkým množstvím dobrovolníků a oceňování by měly brát jako neoddělitelnou součást práce s nimi. Vycházím přitom ze své zkušenosti, kdy já sama jsem zapojena do dobrovolnické služby v programu Big Brother/Big Sister.

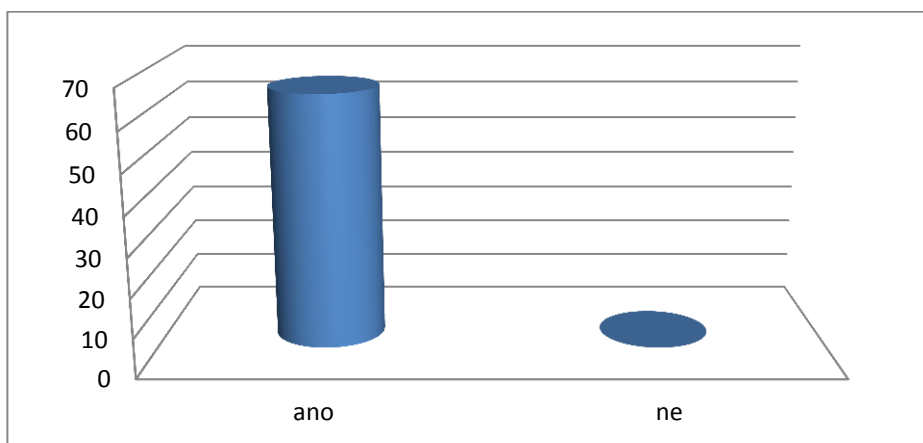
Při určování výzkumného vzorku jsem použila také techniku sněhové koule (snowball sampling). V této technice jde o získávání dalších osob prostřednictvím jedince, se kterým provádíme první interview. Během rozhovoru respondenta požádáme, aby nominoval další osoby, které znají a které budou splňovat námi určená kritéria a rovněž nám s potencionálními respondenty zprostředkují kontakt (Hartnoll, 2003, s. 19). Techniku sněhové koule jsem zvolila z toho důvodu, aby se mi rozšířil okruh respondentů a to proto, že kontakty na organizace, které nemají program akreditovaný a spolupracují s dobrovolníky, jsou téměř nedohledatelné. Díky technice sněhové koule tak mohou získat na takové organizace kontakt prostřednictvím jiných neziskových organizací.

## **5.6 Výsledky z analýzy dat**

Tato část je zaměřena na výsledky z šetření. Podkapitoly jsem rozdělila dle stanovených dílčích cílů a do těchto jednotlivých podkapitol jsem uvedla výsledky testování hypotéz ve formě grafů a tabulek, ve kterých uvádím absolutní četnosti, ale také procentuální podíly. V popisu grafů a tabulek je vždy uvedeno znění otázek.

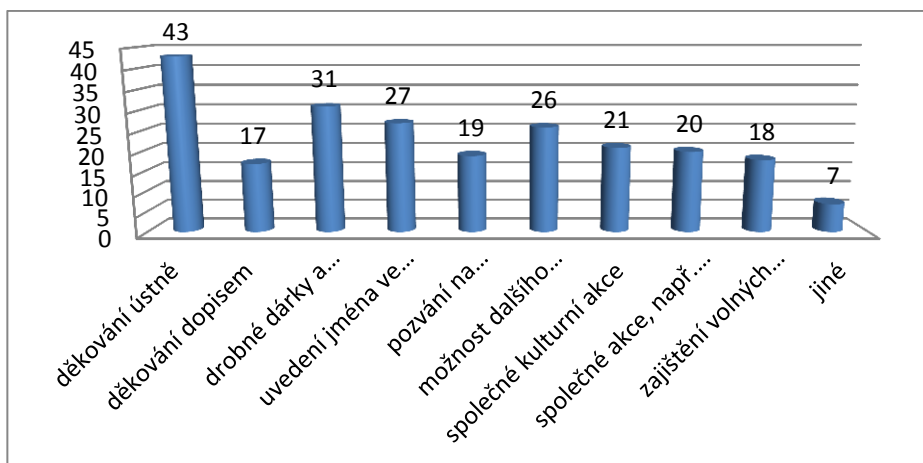
## 5.6.1 Oceňování dobrovolníků, konkrétní formy

První hypotéza (předpokládáme, že většina organizací své dobrovolníky oceňuje a že organizace budou používat alespoň jednu formu oceňování z nabídky uvedené v dotazníku) byla testována v rámci otázek č. 1 a 2. Výsledky těchto otázek jsem zaznamenala do tabulek a grafů č. 1 a 2.



Graf a tabulka č. 1 Oceňujete své dobrovolníky?

Graf č. 1 nám ukazuje, že všech 65 respondentů, odpovědělo ANO, tedy celých 100 % dotázaných respondentů oceňuje své dobrovolníky.



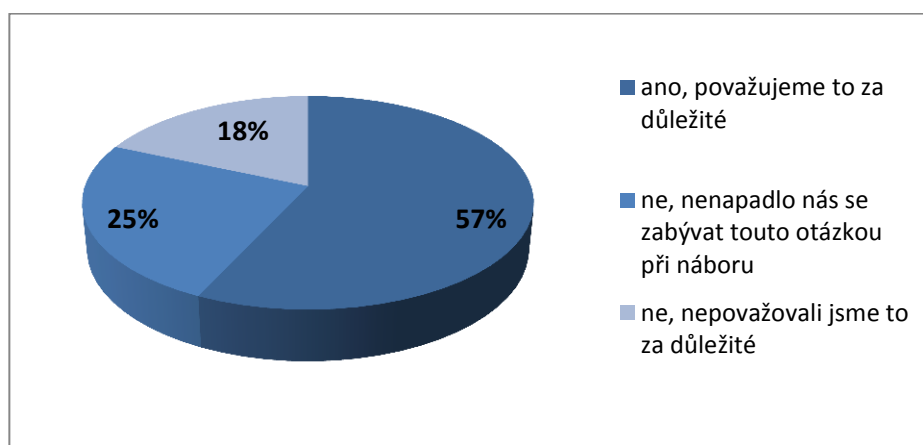
děkování ústně	43	66%
děkování dopisem	17	26%
drobné dárky a odměny	31	48%
uvedení jména ve výroční zprávě, letácích, či jiných člancích	27	42%
pozdání na zájezd/výlet s klienty a pracovníky	19	29%
možnost dalšího vzdělání	26	40%

společné kulturní akce	21	32%
společné akce, např. návštěva bazénu, bruslení,...	20	31%
zajištění volných vstupenek na akce vyplývající ze zaměření organizace	18	28%
jiné	7	11%

Graf a tabulka č. 2 Jaké formy oceňování používáte?

V grafu a tabulce č. 2 můžeme vidět, kolik respondentů volilo konkrétní formu oceňování. Přičemž je zřejmé, že všichni respondenti označili dokonce více než jednu formu oceňování. Na základě těchto údajů můžeme hypotézu 1 **potvrdit jako pravdivou**.

Hypotéza druhá (předpokládáme, že většina organizací se nebude během náboru dobrovolníků zabývat jejich oceněním, které by mělo provázet dobrovolníkovu působení v organizaci) byla testována otázkou č. 7, kdy odpovědi jsou zobrazeny v grafu a tabulce č. 3.



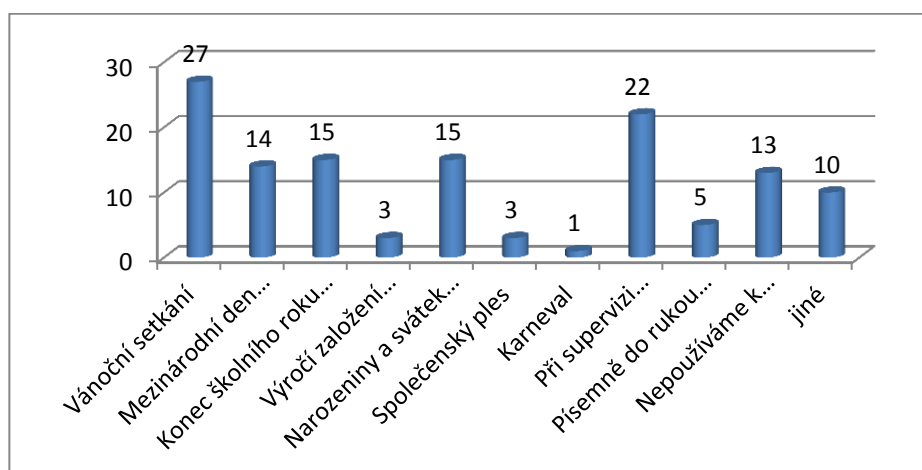
ano, považujeme to za důležité	37	57%
ne, nenapadlo nás se zabývat touto otázkou při náboru	16	25%
ne, nepovažovali jsme to za důležité	12	18%

Graf a tabulka č. 3 Řešíte otázku oceňování při náboru dobrovolníků?

Ve výše uvedeném grafu a tabulce můžeme vidět, že více jak polovina respondentů považuje za důležité probrat při náboru otázku ocenění. Na základě těchto odpovědí je nutné tuto hypotézu **vyvrátit jako nepravdivou**.

## 5.6.2 Příležitosti, při kterých jsou dobrovolníci oceňováni

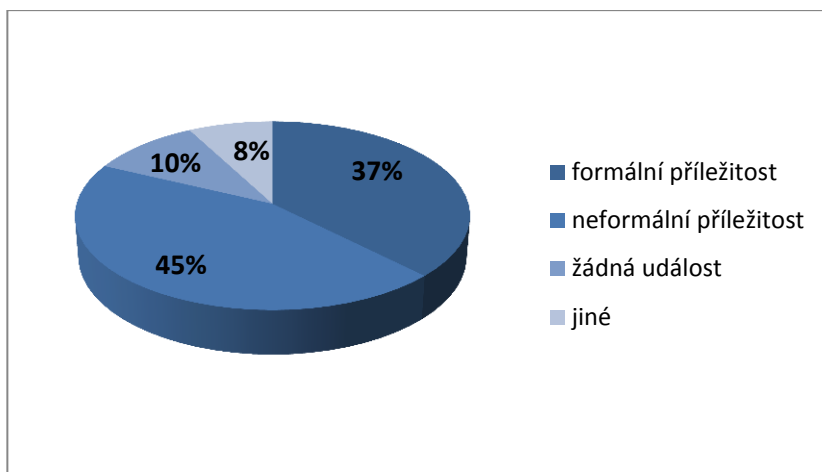
V této podkapitole se zaměřuji na potvrzení či vyvrácení třetí hlavní a vedlejší hypotézy a čtvrté hypotézy. Hypotéza 3 (předpokládáme, že organizace využívají k ocenění dobrovolníků častěji neformální ocenění, tedy tyto možnosti: konec školního roku, narozeniny a svátek dobrovolníka, při supervizi, písemně do rukou dobrovolníka), která je doplněna vedlejší hypotézou (předpokládáme, že organizace využívá alespoň jednu formální společenskou událost k ocenění svých dobrovolníků) jsou testovány na základě otázek č. 3 a 6. Hypotéza 4 (předpokládáme, že většina organizací nevyužívá možnosti nominovat své dobrovolníky na ceny jako je Křesadlo, Žihadlo roku, apod.) je testována v rámci otázek č. 5 a opět 6.



Vánoční setkání	27	42%
Mezinárodní den dobrovolníků	14	22%
Konec školního roku ( <i>neformální</i> )	15	23%
Výročí založení organizace	3	5%
Narozeniny a svátek dobrovolníka ( <i>neformální</i> )	15	23%
Společenský ples	3	5%
Karneval	1	2%
Při supervizi ( <i>neformální</i> )	22	34%
Písemně do rukou dobrovolníka ( <i>neformální</i> )	5	8%
Nepoužíváme k ocenění žádnou událost	13	20%
jiné	10	15%

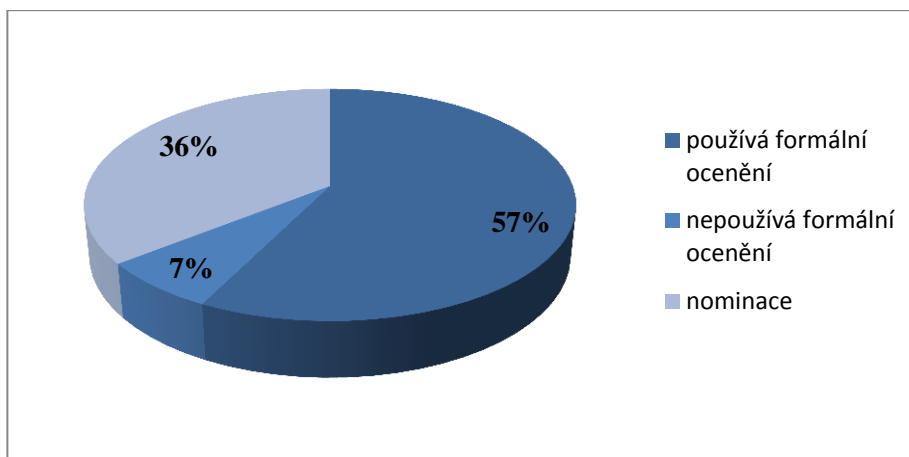
Graf a tabulka č. 4 Při jakých příležitostech oceňujete své dobrovolníky?





Graf č. 5 Při jakých příležitostech oceňujete své dobrovolníky?

Graf a tabulka č. 4 zaznamenává výsledky otázky č. 3. Pro lepší přehled a vyhodnocení výsledků jsem sestavila graf č. 5, ze kterého je zřejmé, že organizace používají k ocenění více neformální příležitosti, přičemž 13 respondentů z celkových 65 nepoužívá k ocenění žádnou příležitost a 10 respondentů uvedlo navíc vlastní příležitost. Na základě těchto výsledků mohu hlavní hypotézu 3 **potvrdit jako pravdivou.**



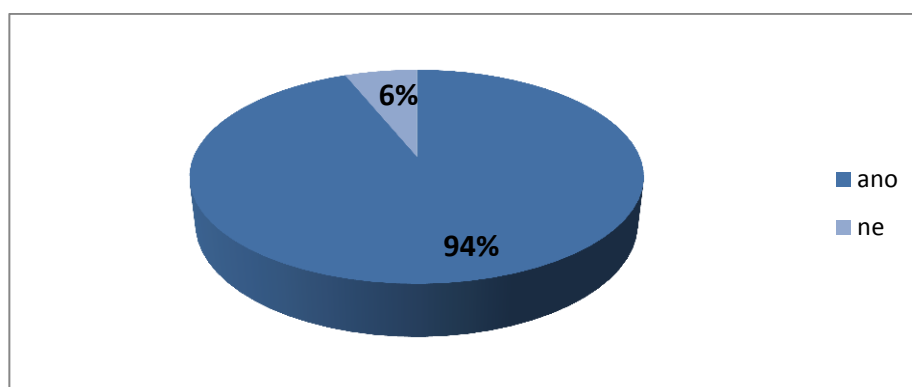
používá formální ocenění	58	57%
nepoužívá formální ocenění	7	7%
nominace	36	36%

Graf a tabulka č. 6 Porovnání výsledků formálních a neformálních příležitostí

Graf a tabulka č. 6 ukazuje, že organizace opravdu používají alespoň jednu příležitost formálního rázu, přičemž 36 respondentů své dobrovolníky nominuje, 58

respondentů používá k ocenění i formální příležitosti mimo nominací a pouhých 7 respondentů používá pouze neformální příležitosti k ocenění. Vedlejší hypotézu tak mohu **potvrdit jako pravdivou**.

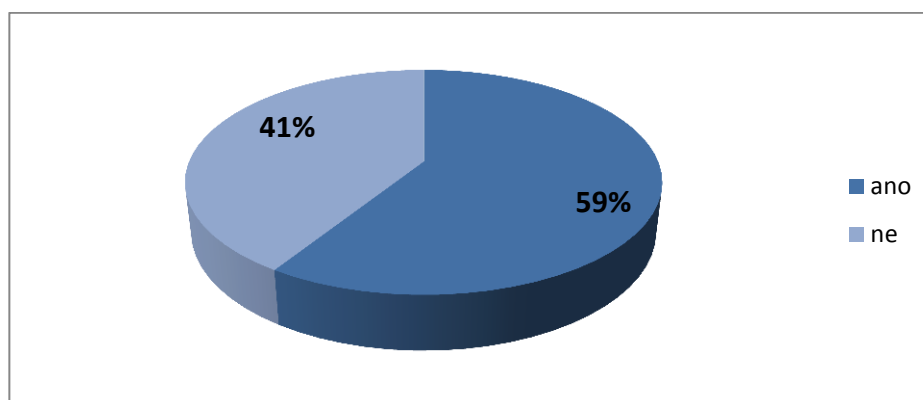
Čtvrtá hypotéza (předpokládáme, že většina organizací nevyužívá možnosti nominovat své dobrovolníky na ceny jako je Křesadlo, Žihadlo roku, apod.) je testována opět otázkou č. 6, ale také otázkou č. 5.



ano	61	94%
ne	4	6%

*Graf a tabulka č. 7 Je vám známo, že dobrovolníci mohou být nominováni na cenu dobrovolníka? Např. Křesadlo, Žihadlo, ocenění Arcidiecézní charity Olomouc,...?*

Z tohoto grafu a tabulky č. 7 plyne, že téměř většina respondentů, tedy 94 % má povědomí o možnosti nominací dobrovolníků a pouhých 6 % respondentů nemá o možnosti nominace ponětí, to však ještě neznamená, že stejné procento respondentů této příležitosti opravdu využívá, jak nám ukazuje následující graf a tabulka.



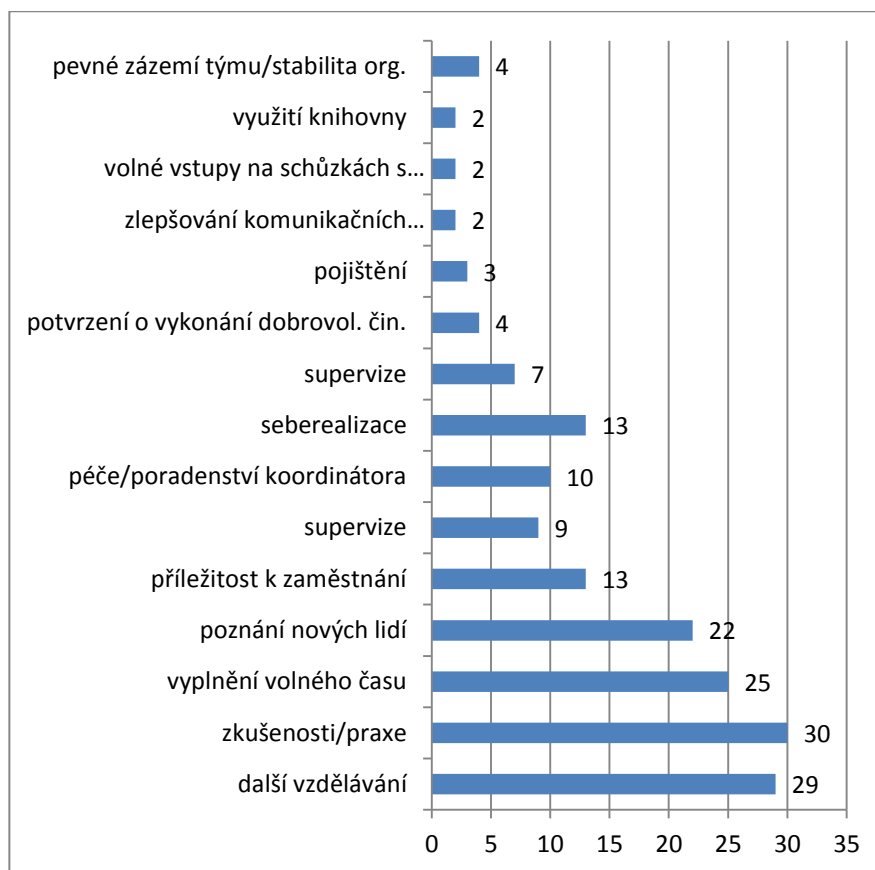
ano	36	59%
ne	25	41%

Graf a tabulka č. 8 Nominujete své dobrovolníky?

Osmý graf a tabulka znázorňují, zda organizace nominují své dobrovolníky či nikoli. Z výsledků je zřejmé, že více jak polovina respondentů, tedy 59% odpověděla ANO a zbylých 41% respondentů nenominuje své dobrovolníky. Tuto hypotézu je nutné vyvrátit jako nepravdivou.

### 5.6.3 Výhody dobrovolnictví pro dobrovolníka

Hypotéza 5 (předpokládáme, že hlavními výhodami bude získání nových zkušeností a dovedností, poznání nových lidí, příležitost k zaměstnání, možnost dalšího vzdělání, účast na různých společenských akcích) byla testována formou otevřené otázky č. 8.

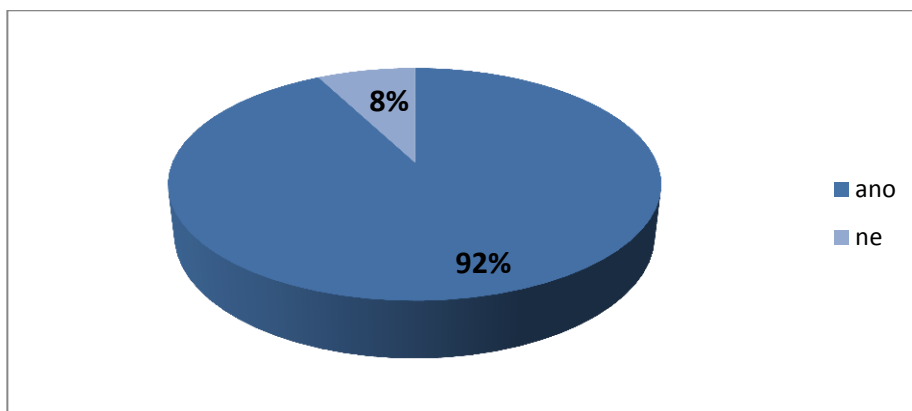


další vzdělávání	29	45%
zkušenosti/praxe	30	46%
vyplnění volného času	25	38%
poznání nových lidí	22	34%
příležitost k zaměstnání	13	20%
supervize	9	14%
péče/poradenství koordinátora	10	15%
seberealizace	13	20%
supervize	7	11%
potvrzení o vykonání dobrovol. čin.	4	6%
pojištění	3	5%
zlepšování komunikačních dovedností	2	3%
volné vstupy na schůzkách s klientem	2	3%
využití knihovny	2	3%
pevné zázemí týmu/stabilita org.	4	6%

Graf a tabulka č. 9 Jaké výhody má podle vás dobrovolnictví pro dobrovolníka ve vaší organizaci?

Z výše uvedených výsledků je patrné, že respondenti nejčastěji uváděli výhody pro dobrovolníka jako další vzdělání (29), zkušenosti/praxe (30), vyplnění volného času (25), poznání nových lidí (22) a příležitost k zaměstnání (13). Tudíž hypotézu 5 mohu **potvrdit jako pravdivou.**

Hypotéza 6 (předpokládáme, že organizace budou vnímat jejich formu oceňování jako motivátor pro dobrovolnickou činnost.) je testována otázkou č. 4.



ano	60	92%
ne	5	8%

*Graf a tabulka č. 10 Myslíte, že forma ocenění je motivačním faktorem?*

Z výsledků zaznamenaných v grafu č. 10 je patrné, že 92 % respondentů považuje formu oceňování jako jeden z možných motivačních faktorů. Zbýlých 8 % respondentů odpovědělo NE, tudíž hypotézu 6 mohu **potvrdit jako pravdivou.**

## 6 Závěry z výzkumu

Tato kapitola se zabývá shrnutím výsledků kvantitativního šetření, které bylo realizováno mezi jednotlivými neziskovými organizacemi. Již mnoho výzkumů bylo realizováno mezi samotnými dobrovolníky, a tudíž považuji za přínosné se podívat na téma oceňování také z té druhé strany, tedy těch, kteří mají dobrovolníky nějakým způsobem na starost.

V první řadě z výzkumu vyplynulo, že organizace opravdu své dobrovolníky oceňují, přičemž není překvapivé, že se ve výsledcích nejčastěji vyskytovala forma děkování ústně, kdy tuto možnost zaznačilo 43 respondentů. K této formě však byly v jednotlivých odpovědích nabaleny také jiné formy a tudíž ocenění dobrovolníků tak nekončí pouhým „děkuji“, které se může stát pouhou frází, jak bylo uvedeno v teoretické části. Pro mne byly překvapující výsledky otázky č. 7, zda organizace řeší otázkou oceňování dobrovolníků při jejich náboru. Celých 57 % odpovědělo, že se tímto tématem zabývají. Příležitosti, které organizace používají k ocenění dobrovolníků, jsou převážně neformální (45%), 37% respondentů se zabývá také formálním, 10% nepoužívá žádnou událost. Avšak každá organizace, kromě 7 z celkového počtu používá i formální příležitosti jako je vánoční setkání, Mezinárodní den dobrovolníků, výročí založení organizace, společenský ples či karneval anebo využívají možnosti nominace dobrovolníků na cenu roku. 94 % respondentů má povědomí o možnosti nominací, avšak pouhých 59 % této možnosti opravdu využívá. Mezi nejčastější výhody, které dobrovolnictví přináší dobrovolníkům, patří: další vzdělání (45%), zkušenosti/praxe (46%), vyplnění volného času (25%), poznání nových lidí (22%) a příležitost k zaměstnání (20%). Výzkum také potvrdil, že 92% z dotázaných považuje oceňování dobrovolníků jako jeden z možných motivačních faktorů.

## 7 Diskuze

Tento výzkum zaměřený na oceňování dobrovolníků byl realizován prostřednictvím internetu mezi jednotlivými organizacemi se sídlem v různých částech České republiky. Původně vzorek tvořila stovka respondentů, avšak posléze byl snížen na 80, z toho důvodu, že organizace poskytující sociální služby mi sdělily, že s dobrovolníky nespolupracují. Tudíž jsem nadále oslovovala jen dobrovolnická centra a neziskové organizace s akreditovaným programem v sociálních službách, kterých není mnoho.

Cílem výzkumu bylo zjistit, jak jsou dobrovolníci oceňováni a jak tyto poznatky může využít Charita Šternberk. Výsledky tedy přinesly informace o tom, jak jsou dobrovolníci oceňováni, tedy jaké formy používají, při jakých příležitostech dobrovolníky oceňují, zda k ocenění využívají možnost nominace na ceny Žihadlo roku, Křesadlo, Projekt dobrá duše, apod. Výzkum přinesl také informace o tom, zda organizace považují oceňování jako motivační faktor a zda otázku oceňování řeší při náboru. V neposlední řadě jsem získala informace o tom, jaké výhody přináší dobrovolnictví pro dobrovolníky. Jak jsem již několikrát zmínila, Charita Šternberk se chystá akreditovat svou činnost, tudíž získané poznatky mohou být inspirující pro spolupráci s dobrovolníky. Přínosné mohou být formy oceňování, tedy jaké způsoby mohou použít jako odměnu za práci a pomoc dobrovolníků, ale také jaké příležitosti mohou využít k předání diplomu, drobného dárku či k vyjádření díku. Informace o tom, jaké výhody přináší dobrovolníkům dobrovolnictví, může být pro charitu inspirující v tom, aby měla nějakou jistotu, že to co dobrovolníkům poskytuje nebo může poskytnout „výměnou“, je k užítku a ne jen něco, co shrábnou doma „do šuplíku“. To, že oceňování může být motivačním faktorem, může posloužit pouze jako takové utvrzení, že odměna a uznání má smysl.

Hlavním limitem celého výzkumu bylo to, že jsem dotazník rozesílala na internetu, tudíž jsem nedocílila 100%ní návratnosti. Avšak i přes toto omezení respondenti odpovídali zodpovědně a vyjádřili se ke každé otázce. Jako jisté omezení či limit jsem považovala také to, že po oslovení organizací s akreditovaným programem a dobrovolnických center bylo omezující oslovování poskytovatelů sociálních služeb. Jejich kontakty jsem čerpala z registru poskytovatelů sociálních služeb a všech prvních

20 oslovených mi odpovědělo, že s dobrovolníky nespolupracují. Tento výzkumný vzorek jsem tudíž nadále neoslovovala, čímž se mi podstatně snížil počet respondentů.

Překvapivé pro mne bylo množství odpovědí na otázku, zda organizace řeší otázku oceňování při náboru. Mylně jsem se domnívala, že z výsledků vyjde pravý opak a to, že to organizace nepovažovaly za důležité anebo že je nenapadlo se touto otázkou zabývat již při náboru. Překvapující pro mne byly také výsledky z otázky č. 3, která byla zaměřena na příležitosti k oceňování. Mezinárodní den dobrovolníků byl až na pátém místě, přičemž sama bych očekávala, že tento den organizace využijí k vyjádření díky a uznání svým dobrovolníkům spíše než svátku a narozenin dobrovolníka či konce školního roku.

V průběhu hledání zdrojů jsem nenarazila na žádný výzkum, který by se zabýval stejnou problematikou, tudíž by mohlo být zajímavé, kdyby se např. někdo z budoucích studentů zaměřil opět na podobný typ výzkumu s tím, že by to pojal spíše formou kvalitativního výzkumu, kdy by respondenti, tedy jednotlivé neziskové organizace měly spoustu prostoru pro výpovědi a na povrch by se mohly dostat zajímavé a inspirující podněty.



## Závěr

Tato závěrečná práce se v teoretické části zabývala otázkou oceňování dobrovolníků v sociálních službách, přičemž tato hlavní kapitola byla dále rozdělena na formální a neformální uznání, obsahuje také informace o Národním dobrovolnickém týdnu a o Mezinárodním dobrovolnickém roku a nakonec byla uzavřena tématem hodnoty dobrovolné práce. Druhá hlavní kapitola se zabývala motivací dobrovolníků a na to dále navazuje třetí kapitola, zaměřující se na možnosti nominací dobrovolníků na cenu roku. Závěr teoretické části se zabýval informacemi o Charitě Šternberk a to z důvodu povahy hlavního cíle. Empirická část se zabývala kvantitativním výzkumem a to od jeho úplného začátku, tedy stanovení si cíle, dílčích cílů, hypotéz, včetně jejich operacionalizace, přes metodologii, předvýzkum až samotný průběh výzkumu a analýzu dat. Na závěr byly shrnuty výsledky výzkumu a v diskuzi jsem se zaměřila na zhodnocení, jak získané poznatky mohou posloužit Charitě Šternberk.

Kapitolu o motivaci jsem zařadila proto, že s oceňováním do značné míry souvisí. Jak jsem již vysvětlila v samotné kapitole, v dnešní době už nejde ani tak o altruismus jako spíše o vlastní zájem. Každý chce ze své činnosti, kterou dělá pro druhé, vytěžit něco pro sebe. Ať už to může být pochvala, která pozvedne sebevědomí dobrovolníka, drobný dárek, kterým se dobrovolník bude moci pochlubit či zprostředkované školení, které zvýší dobrovolnickovy kompetence.

Cíl práce, který zněl „Zjistit, jak jsou dobrovolníci oceňováni a jak tyto poznatky může využít Charita Šternberk“ byl naplněn, neboť se podařilo zjistit nejčastější formy a příležitosti oceňování dobrovolníků v neziskových službách, přičemž poznatky mohou být inspirující pro Charitu Šternberk, která se chystá svou činnost profesionalizovat, a tudíž bude potřeba i poupravit práci s dobrovolníky, kteří by v charitě působili pravidelně a dlouhodobě.

Práce byla pojata jako jakýsi průvodce oceňováním dobrovolníků, který může posloužit jako inspirace nejen Charitě Šternberk, která se chystá na akreditaci, ale také jiným organizacím, které nemají s dobrovolníky tak bohaté zkušenosti. Již při rozesílání žádosti o vyplnění dotazníků jsem byla oslovena třemi organizacemi, které mne žádaly o zaslání hotové bakalářské práce pro inspiraci. Tudíž věřím, že získané poznatky nepřijdou na zmar a budou inspirující nejedné neziskové organizaci.

Pro tuto práci jsem nakonec zvolila kvantitativní výzkum a to z toho důvodu, že mi neustále na mysl přicházely hypotézy, které jsem si chtěla ověřit, a tudíž jsem vyloučila kvalitativní výzkum, při kterém bych dávala prostor respondentům. Avšak jak jsem již uvedla v diskuzi, bylo by zajímavé toto téma zpracovat také kvalitativním výzkumem, který by mohl obohatit výsledky tohoto dotazníkového šetření. Ve výsledcích by se tak mohly objevit např. další formy a příležitosti k ocenění.

## Seznam literatury

Autor neuveden. (2014). „Dobrá duše: už jste přihlásili i své dobrovolníky?“. *Sociální služby*, 2 (1) s. 32.

Barochová, E. (2011). Evropský rok dobrovolnictví. *Sociální práce/Sociální práca*, č. 4, str. 9 – 11

Bednářová, Z., Pelech L. (2003). *Slabikář sociální práce na ulici*. Brno: DOPLNĚK.

Disman, M. (2002). *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum

Fox, E. J. (nedatováno). *Way to go: Ideas for Volunteer Recognition* [on-line]. Louisiana State university. Dostupné 28. 2. 2015 z: <https://www.lsuagcenter.com/MCMS/RelatedFiles/%7BF20DA153-16F7-45DA-A4F8-1AAC5CEBFCC4%7D/Way+to+Go+Recognition+GuideMargin.pdf>

Frič, P. a kol. (2001). *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice: výsledky výzkumu NROS a AGNES*. Praha: AGNES, NROS.

Frič, P. Pospíšilová, T. (2010). *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. Století*. Praha: AGNES

Frič, P., Vávra, M. (2012). *Tři tváře komunitního dobrovolnictví*. Praha: AGNES

Hartnoll, R. (2003). *Příručka k provádění výběru metodou sněhové koule (Snowball Sampling)*. Katedra psychologie Filozofické fakulty UP Olomouc a Psychologický ústav Akademie věd

Hendl, J. (2006). *Přehled statistických metod zpracování dat*. Praha: Portál

HESTIA. (nedatováno). *Metodika dobrovolnictví v sociálních službách* [on-line]. Královehradecký kraj: HESTIA. Dostupné 28. 2. 2012 z <http://www.hest.cz/cdn/public/001597.pdf>

Hladká, M. (2008). Význam dobrovolnictví jako specifického lidského zdroje. In Flossman, R., Halásková, R. (Eds.), *Aktuální otázky sociální politiky 2008 - teorie a praxe* (s. 20 – 28) [on-line]. Pardubice: Univerzita Pardubice, fakulta Ekonomicko-správní. Dostupné 28. 2. 2015 z <http://www.upce.cz/fes/veda-vyzkum/fakultni-casopisy/casopis-aosp/archiv/sbornik2008.pdf>

Lipp, L., J. (2011). *Informal Volunteer Recognition: Creating a Culture of Appreciation* [on-line]. Philadelphia: Self-Instruction Guide. Dostupné 25. 2. 2015 z [http://everyoneready.training/everyoneready/sample-SIG/ER\\_SIGuide\\_SAMPLE.pdf](http://everyoneready.training/everyoneready/sample-SIG/ER_SIGuide_SAMPLE.pdf)

Lusková, D., Lusková, Š. (2012). *Dobrovolnictví v sociálních službách* [on-line]. Praha: MPSV. Dostupné 26. 2. 2015 z [http://www.mpsv.cz/files/clanky/14242/Zprava\\_2012.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/14242/Zprava_2012.pdf)

Matoušek, O., a kol. (2008). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, s. r. o.

Matulayová, T. (2011). Fenomén dobrovolníctva optikou andragogiky a sociálnej práce. In Gregorová Brozmanová, A., Matulayová, T. (Eds.), *Fenomén dobrovolníctva v sociálnych službách: Zborník príspevkov* (s. 6 – 14). Prešov: Prešovská univerzita

Matulayová, T. (2012). Motivácia k formálnemu dobrovolníctvu. In Gregorová Brozmanová, A., Matulayová, T. (Eds.), *Dobrovolníctvo na Slovensku: Výskumné reflexie* (s. 79 – 85). Bratislava: Iuventa – Slovenský inštitút mládeže

Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, a.s.

MPSV (2002). *Mezinárodní rok dobrovolníků 2001*. Praha: Bison & Rose

Musilová, K. (2005). *Problematika efektivnosti dobrovolné práce* (diplomová práce) [on-line]. Praha: Vysoká škola ekonomická. Dostupné 1. 3. 2015 z <http://www.hest.cz/cdn/public/64musilovak2005.pdf>

- Novák, T. (2008a). *Hodnota dobrovolné práce* ( disertační práce) [on-line]. Praha: Vysoká škola ekonomická. Dostupné 26. 2. 2015 z <http://www.vse.cz/vskp/eid/5490>
- Novák, T. (2008b). Hodnota dobrovolné práce v penězích. In. Novotný, J., Lukeš, M. (Eds.), *Faktory úspěchu nestátních neziskových organizací* (s. 133 – 150). Praha: Vysoká škola ekonomická
- Nowak, S. (1975). *Metodologie sociologických výzkumů*. Praha: Svoboda
- Olecká, I., Ivanová, K. (2010). *Metodologie vědecko – výzkumné činnosti*. Olomouc: Moravská vysoká škola Olomouc, o. p. s.
- Popovičová, J. (2001). *Rádce pro neziskové organizace*. Sborník pracovních materiálů moderní školy pro neziskovky. Olomouc
- Punch, F., K. (2008). *Základy kvantitativního šetření*. Praha: Portál
- Reichel, J. (2009). *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada
- Schneider, M., Koudelka, F. (1993). *Úvod do základů sociologických výzkumů*. Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého
- Svoboda, P. (2012). *Metodologie kvantitativního speciálně pedagogického výzkumu*. Olomouc: Univerzita Palackého
- Španková, J., Gernčíková, A. (2012). Třetí sektor a dobrovolnictvo. *Aktuální otázky sociální politiky – teorie a praxe*, roč. VI., s. 169
- Štaudová, T. (2011). O dobrovolníky musíme pečovat – rozhovor s Terezou Štaudovou a Zuzanou Radoňovou. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 4, str. 31 – 33
- Tomečková, J. (2002). *Práce s dobrovolníky* [on-line]. Brno: Hnutí DUHA a Nesehnutí. Dostupné 20. 2. 2015 z [http://www.hnutiduha.cz/sites/default/files/publikace/2013/soi/005\\_dobrovolnici.pdf](http://www.hnutiduha.cz/sites/default/files/publikace/2013/soi/005_dobrovolnici.pdf)

Tošner, J. (2011). Co přinesl Evropský rok dobrovolných činností na podporu aktivního občanství. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 4, str. 12 – 13

Tošner, J., Sozanská, O. (2006). *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál.

Tošner, J. (2014). *Studie o dobrovolnictví*. Praha: HESTIA. Dostupné 15. 3. 2015 z: [http://www.vlada.cz/assets/ppov/rnno/dokumenty/studie\\_tosner\\_pro\\_web.pdf](http://www.vlada.cz/assets/ppov/rnno/dokumenty/studie_tosner_pro_web.pdf)

## Internetové zdroje:

Bradner H. J. (nedatováno). Recognizing Volunteers [on-line]. Dostupné 10. 2. 2015 z <https://www.energizeinc.com/art/recognizing-volunteers>

Ellis, J. S. (nedatováno). Why Volunteer? [on-line]. Dostupné 18. 2. 2015 z <https://www.energizeinc.com/art/why-volunteer>

Girl scouts. (nedatováno). Service Unit Recognition Chair [on-line]. Dostupné 20. 2. 2015 z <https://www.girlscoutsksmo.org/For-Adults/Training/Pages/Service-Unit-Recognition-Chair.aspx>

HESTIA. (nedatováno). Cena Křesadlo [on-line]. Dostupné 10. 2. 2015 z <http://www.hest.cz/cs-CZ/co-delame/cena-kresadlo>

Hynek, J. (2005). *Motivace k dobrovolnictví* (závěrečná práce posluchače kurzu) [on-line]. Praha. Dostupné 10. 2. 2015 z [http://www.amanno.org/ke\\_stazeni/zp05/hynek.pdf](http://www.amanno.org/ke_stazeni/zp05/hynek.pdf)

Charita Šternberk. (nedatováno). Historie [on-line]. Dostupné 10. 2. 2015 z <http://www.sternberk.charita.cz/>

Charita Šternberk. (nedatováno). Služby: Středisko Šternberk [on-line]. Dostupné 10. 2. 2015 z <http://www.sternberk.charita.cz/>

Charita Šternberk. (nedatováno). Veřejný závazek [on-line]. Dostupné 10. 2. 2015 z <http://www.sternberk.charita.cz/>

McKee W. T. (nedatováno). How to Motivate Volunteers [on-line]. Dostupné 10. 2. 2015 z <http://www.volunteerpower.com/articles/motivate.asp>

Merrill, V., M. (2005). Recognizing volunteers [on-line]. Dostupné 20. 2. 2015 z <http://www.worldvolunteerweb.org/resources/how-to-guides/manage-volunteers/doc/recognizing-volunteers.html>

Student Life Miami. (nedatováno). National Volunteer Week [on-line]. Dostupné 20. 2. 2015 z

[http://www.miami.edu/sa/index.php/service\\_and\\_leadership\\_center/programming\\_boards/national\\_volunteer\\_week/](http://www.miami.edu/sa/index.php/service_and_leadership_center/programming_boards/national_volunteer_week/)

Stevenson, C., S. (nedatováno). 14 Creative Ways to Thank Volunteers [on-line]. Dostupné 20. 2. 2015 z <http://nonprofit.about.com/od/volunteers/a/14-Creative-Ways-To-Thank-Volunteers.htm>

Tošner, J. (2014). Studie o dobrovolnictví [on-line]. Dostupné 25. 2. 2015 z [http://www.vlada.cz/assets/ppov/rnno/dokumenty/studie\\_tosner\\_pro\\_web.pdf](http://www.vlada.cz/assets/ppov/rnno/dokumenty/studie_tosner_pro_web.pdf)

Volunteer Ireland. (nedatováno). Looking back at National Volunteering Week 2014 [on-line]. Dostupné 21. 2. 2015 z <http://www.volunteer.ie/events/national-volunteering-week/looking-back-at-national-volunteering-week-2013>

Volunteering Victoria. (nedatováno). National Volunteer Week [on-line]. Dostupné 21. 2. 2015 z <http://volunteeringvictoria.org.au/campaigns/national-volunteer-week/>

Žihadlo roku. (nedatováno). Základní informace o soutěži [on-line]. Dostupné 10. 2. 2015 z <http://www.zihadloroku.cz/clanky/4/o-soutezi/>



## **Seznam příloh**

Příloha 1: Dotazník

## **Příloha 1: Dotazník**

Vážení pane, Vážená paní, Vážení koordinátoři,

dovoluji si Vás oslovit prostřednictvím dotazníku, který právě čtete. Jako studentka třetího ročníku CARITAS VOŠs Olomouc a současně Cyrilometodějské teologické fakulty Olomouc jsem si jej připravila s cílem dozvědět se, jak jsou dobrovolníci oceňováni během jejich činnosti pro NNO, konkrétně v sociálních službách. Výsledky výzkumu poslouží jako cenný materiál pro mou bakalářskou práci, jejímž cílem je zjistit Jak jsou dobrovolníci oceňováni a jak tyto poznatky může využít Charita Šternberk. Věřím, že výstupy mohou být uplatněny nejen pro práci s dobrovolníky Charity Šternberk, ale také jako inspirace pro jiné NNO. Odpovědi prosím zaznačte do tohoto dokumentu a odešlete v co nejbližší době na emailovou adresu [veny.z@seznam.cz](mailto:veny.z@seznam.cz)

V případě jakýchkoli dotazů mne neváhejte kontaktovat na stejný email ([veny.z@seznam.cz](mailto:veny.z@seznam.cz)); případně na telefonu +420 608 ... ..

Předem Vám velmi děkuji za Vaši vstřícnost.

Zapletalová Vendula

### **1. Oceňujete své dobrovolníky?**

- a) Ano
- b) Ne

### **2. Jaké formy oceňování používáte?**

- a) Děkování ústně
- b) Děkování dopisem
- c) Drobné dárky a odměny
- d) Uvedení jména ve výroční zprávě, letácích či jiných člancích
- e) Pozvání na zájezd/výlet s klienty a pracovníky
- f) Možnost dalšího vzdělání
- g) Společné kulturní akce
- h) Společné akce, např. návštěva bazénu, bruslení,..
- i) Zajištění volných vstupenek na akce vyplývající ze zaměření organizace
- j) Jiné (napíšte) .....

**3. Při jakých příležitostech své dobrovolníky oceňujete?**

- a) Vánoční setkání
- b) Mezinárodní den dobrovolníků
- c) Konec školního roku (*neformální ocenění*)
- d) Výročí založení organizace
- e) Narozeniny a svátek dobrovolníka (*neformální ocenění*)
- f) Společenský ples
- g) Karneval
- h) Při supervizi (*neformální ocenění*)
- i) Písemně do rukou dobrovolníka (*neformální ocenění*)
- j) Nepoužíváme k ocenění žádnou událost
- k) Jiné (napíšte) .....

**4. Myslíte, že forma ocenění je motivačním faktorem?**

- a) Ano
- b) ne

**5. Je vám známo, že dobrovolníci mohou být nominováni na cenu dobrovolníka? Např. křesadlo, žihadlo, ocenění Arcidiecézní charity Olomouc – při setkání dobrovolníků (pokud ne, přeskočte na otázku č. 7)**

- a) Ano
- b) Ne

**6. Nominujete své dobrovolníky?**

- a) Ano
- b) Ne

**7. Řešíte otázku oceňování při náboru dobrovolníků?**

- a) Ano, považujeme to za důležité
- b) Ne, nenapadlo nás se zabývat touto otázkou při náboru
- c) Ne, nepovažovali jsme to za důležité

**8. Jaké výhody má podle vás dobrovolnictví pro dobrovolníky ve vaší organizaci? (vypište)**

**9. Kolik máte dobrovolníků?**

Děkuji za Váš čas a ochotu