

Bakalářský studijní program: **Ekonomika a management**

Studijní obor: **Ekonomika veřejné správy a sociálních služeb**

**Organizace činnosti dobrovolnického centra  
Znojmo neziskové organizace ADRA o.s.**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Autor: **Marcela PLÁŇKOVÁ**

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

**Znojmo, 2013**

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma *Organizace činnosti dobrovolnického centra Znojmo neziskové organizace ADRA o.s.* vypracovala samostatně s použitím odborné literatury, která je uvedena v příloženém seznamu literatury.

Ve Znojmě dne 20. dubna 2013

.....  
Marcela Plánková

## **Poděkování**

Ráda bych poděkovala své vedoucí práce Ing. Věře Plhoňové, Ph.D. za pomoc, cenné rady a konzultace, které mi poskytla při zpracování bakalářské práce.



## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Autor	<b>Marcela PLÁŇKOVÁ</b>
Bakalářský studijní program	Ekonomika a management
Obor	Ekonomika veřejné správy a sociálních služeb
Název	<b>Organizace činnosti dobrovolnického centra Znojmo neziskové organizace ADRA o.s.</b>
Název (v angličtině)	<b>Business activities organization in the Volunteer Center Znojmo of non-profit organization ADRA,CA</b>

### Zásady pro vypracování:

Cíl práce: Cílem bakalářské práce je popsat práci organizace s dobrovolníky, dále zjistit pomocí dotazníkového šetření spokojenost dobrovolníků v Dobrovolnickém centru Znojmo o.s. s organizací jejich činnosti.

### Postup práce:

1. Zpracovat literární rešerši na dané téma.
2. Seznámit se s činností organizace.
3. Provést dotazníkové šetření mezi dobrovolníky.
4. Analyzovat zjištěná data a statisticky je vyhodnotit.
5. Navrhnout opatření, která povedou k zefektivnění činnosti nadace.

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

Rozsah práce: 40 - 55

Seznam odborné literatury:

1. DRUCKER, Peter F. *To nejdůležitější z Druckerů v jednom svazku*. 1. vyd. Praha: Management Press, 2004. 300s. ISBN 80-7261-06-X.
2. DONNELLY, Jr. James H.; GIBSON, James L.; IVANICEVICH, John M. *Management*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1997. 821 s. ISBN 80-7269-422-3.
3. REKTORÍK, Jaroslav a kol. *Organizace neziskového sektoru: Základy ekonomiky, teorie a řízení*. 2. vyd. Praha: EKOPRESS, 2007. 187 s. ISBN 978-8086929-25-5.
4. VÍTKOVÁ, Marcela. *Kapitoly z personálního řízení pro neziskové organizace*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2004. 87 s. ISBN 80-7041-678-5.

Datum zadání bakalářské práce: duben 2012

Termín odevzdání bakalářské práce: duben 2013

L.S.

  
Marcela PLÁNKOVÁ  
student

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

  
prof. PhDr. Kamil FUCHS, CSc.  
garant studijního oboru

  
prof. PhDr. Kamil FUCHS, CSc.  
rektor SVŠE Znojmo

## **Abstrakt**

Tato bakalářská práce popisuje činnost Dobrovolnického centra ADRA Znojmo. Pomocí dotazníkového šetření zjišťuje spokojenost dobrovolníků s fungováním této organizace. Průzkum se podrobili všichni dobrovolníci DC ADRA Znojmo. Na základě vyhodnocení dotazníků a zjištěných výsledků byla navržena opatření pro zvýšení jejich spokojenosti a zlepšení činnosti dobrovolnického centra.

Klíčová slova: dobrovolnické centrum, dobrovolnictví, spokojenost dobrovolníků

## **Abstract**

This bachelor thesis describes the activities of the Volunteer Centre ADRA in Znojmo. Using survey it finds satisfaction of volunteers with the functioning of this organization. Every volunteer in DC ADRA in Znojmo subjected to this survey. The measures to increase volunteers' satisfaction and improve activities of volunteer center have been proposed. They are based on the evaluation of the questionnaire and the obtained result.

Key words: volunteer center, volunteering, satisfaction of volunteers

## Obsah

1	ÚVOD.....	9
2	CÍL A METODIKA.....	10
3	TEORETICKÁ ČÁST .....	11
3.1	Dobrovolnické centrum.....	11
3.1.1	Dobrovolnictví.....	11
3.1.2	Dobrovolná služba a dobrovolná činnost.....	12
3.1.3	Koordinátor .....	14
3.1.4	Supervize .....	16
3.1.5	Přijímací a vysílající organizace .....	16
3.2	Příprava organizace na přijetí dobrovolníků .....	17
3.2.1	Management dobrovolnictví .....	17
3.2.2	Nábor .....	19
3.2.3	Výběr .....	20
3.2.4	Úvodní příprava dobrovolníků.....	21
3.2.5	Hodnocení a oceňování.....	22
3.2.6	Ukončení spolupráce.....	24
3.3	Marketingový výzkum .....	24
3.3.1	Druhy marketingového výzkumu .....	25
3.3.2	Metody marketingového výzkumu .....	25
3.3.3	Proces marketingového výzkumu .....	26
3.3.4	Dotazník.....	27
4	PRAKTICKÁ ČÁST .....	30
4.1	Charakteristika občanského sdružení DC ADRA Znojmo .....	30
4.2	Poslání, úkol a cíl organizace.....	31
4.3	Programy DC ADRA .....	31
4.4	Příprava dobrovolníka.....	32

4.5	Potřebné dokumenty.....	33
4.6	První schůzka .....	33
4.7	Způsob kontroly a hodnocení činnosti .....	34
4.8	Supervize.....	34
4.9	Ocenění práce dobrovolníků .....	35
4.10	Vlastní výzkum.....	35
4.11	Návratnost dotazníků.....	35
4.12	Výsledky výzkumu .....	36
4.13	Návrhy na zlepšení situace DC ADRA Znojmo.....	50
5	ZÁVĚR .....	53
6	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....	55



# 1 ÚVOD

Solidarita a vzájemná pomoc existuje v naší společnosti už od pradávna. Lidé si vzájemně pomáhali bez vedlejších úmyslů. Postupem času si začali hledat způsob, jak by mohli využít svých schopností a dovedností. Začali vznikat různé spolky, sdružení a následně došlo k rozvoji neziskového sektoru. Neziskové organizace jsou takové, jejichž činnost je postavena převážně na dobrovolnících a jejichž účelem není vytvářet zisk. Přestože v České republice není v současnosti téma dobrovolnictví v zájmu široké veřejnosti, pomalu začíná pronikat do povědomí občanů i institucí a existuje již řada organizací, které služeb dobrovolníků s úspěchem využívají.

Dobrovolnictví je v České republice právně upraveno zákonem č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě. Tento zákon je výsledkem aktivit, které proběhly během Mezinárodního roku dobrovolníků (2001). Rok 2001 tedy přinesl profesionalizaci a právní úpravu v této oblasti. Oblast dobrovolnictví nemá v právním řádu ČR žádnou historickou oporu i přes to, že má tato práce v českých zemích bohatou tradici. Zákon upravuje podmínky pro státem podporovaného dobrovolnictví, a nikoliv podmínky dobrovolné činnosti obecně. V současné době se připravuje novela, jejichž snahou je, aby se vysílajícími organizacemi mohly kromě nestátních neziskových organizací stát např. také školy a školská zařízení. Další chystané úpravy by měly zkvalitnit dobrovolnou práci a posílit její společenskou prestiž.

V polovině roku 2010 zahájilo ve Znojmě svou činnost dobrovolnické centrum ADRA o. s. s akreditovaným programem Pomoc seniorům a osobám se zdravotním postižením. Oproti jiným sektorům dobrovolnictví jsou sociální služby specifické svým rozsahem, klientelou i samotným cílem služby. Dobrovolnictví přináší lidem spoustu zkušeností a změnu pohledu na život. V řadě zemí světa je tato práce považována za samozřejmou součást občanského života.

## **2 CÍL A METODIKA**

V součinnosti se vznikem neziskových organizací charitativního typu a rozšiřování jejich aktivit po celém území České republiky je předmětem studia této bakalářské práce dobrovolnické centrum jedné z nich.

Cílem bakalářské práce je popsat organizaci činnosti dobrovolnického centra ADRA o. s.

Dalším cílem práce je návrh na úpravu organizace dobrovolnického centra.

Dále provést dotazníkové šetření mezi dobrovolníky DC ADRA o. s. a navrhnout vhodná opatření, které povedou ke zlepšení práce a komunikace s dobrovolníky.

Práce bude vycházet z dat získaných marketingovým výzkumem. Pro marketingový výzkum bude využit dotazník, který je zaměřen na dobrovolníky dobrovolnického centra ADRA o. s. Dotazníky budou předány dobrovolníkům na supervizích, kde je dostatek času a prostoru pro jeho vyplnění. Otázky jsou zaměřeny na spokojenost a případné návrhy dobrovolníků s vedením organizace, koordinátorem a supervizi, které se musí každý dobrovolník povinně účastnit. Vyplnění dotazníků bude probíhat od 1. 5. 2012 – 1. 6. 2012. Vyplněné dotazníky budou zpracovány, vyhodnoceny a budou vytvořena vhodná doporučení.

## **3 TEORETICKÁ ČÁST**

V teoretické části budou popsány a objasněny nejdůležitější odborné pojmy, které se vyskytnou v praktické části bakalářské práce.

### **3.1 Dobrovolnické centrum**

Dobrovolnická centra tvoří převážně nestátní neziskové organizace, které se zabývají organizací dobrovolné činnosti. Fungují většinou jako informační a kontaktní základny pro ty, kteří se chtějí stát dobrovolníky a pro organizace dobrovolníky hledající. V České republice vznikají teprve od druhé poloviny 90. let 20. století. V roce 1999 bylo ustanoveno první specializované pracoviště pro oblast dobrovolnictví – Národní dobrovolnické centrum HESTIA – založené z iniciativy Open Society Institutu v New Yorku v rámci Programu rozvoje dobrovolnictví jako jedno z národních dobrovolnických center v rámci Programu rozvoje dobrovolnictví.

„Posláním dobrovolnických center je propagace a podpora myšlenky dobrovolnictví ve společnosti a spolupráce s neziskovými organizacemi v regionu s cílem zapojení co největšího počtu obyvatel do řešení problémů komunity“ (Tošner, Sozanská 2006, s. 10). Dle mého názoru je posláním dobrovolnických center zprostředkovat setkání lidí, kteří mají chuť pomáhat a těch, kteří pomoc potřebují.

#### **3.1.1 Dobrovolnictví**

Ještě v 90. letech nebylo dobrovolnictví zakotveno v žádném obecně platném právním dokumentu ČR. Teprve, až v rámci Mezinárodního roku dobrovolnictví 2001 se začalo na jeho legislativní úpravě pracovat a od 1. ledna 2003 vstoupil v účinnost zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě).

Dobrovolnictví přináší užitek všem zúčastněným. Zejména lidem z tzv. sociálně slabých skupin může dobrovolnictví nabídnout způsob, jak se zařadit do společenského dění. Nezaměstnaným pomáhá získat zkušenosti, které v budoucnu využijí při práci. Zdravotně postižení se díky dobrovolným aktivitám zapojují do společnosti, která je potom lépe chápe jako její samozřejmou součást. Lidé v důchodovém věku mohou pomoci zejména v oblasti služeb seniorům, ale také při předávání zkušeností mladším

například svým ošetřovatelům z řad dobrovolníků. Tak mohou pomoci řešit i generační problémy ve společnosti. Důležitější je však získaný pocit užitečnosti.

Vaněčková (2004, s. 2) definuje dobrovolníka jako nadšence, který přichází do organizace ve svém volném čase, zdarma a snaží se být užitečný. Tošner a Sozanská (2006, s. 35) uvádí, že dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu a na základě vlastního svobodného a dobrovolného rozhodnutí věnuje svůj čas, svou energii, vědomosti, dovednosti a schopnosti ve prospěch druhých lidí, společnosti či záležitosti. Dle Srokové jsou dobrovolníci lidé, kteří pomáhají různou formou - svými zkušenostmi, pochopením, svou blízkostí a sdílností nebo fyzickou pomocí tam, kde je to třeba. Tuto činnost vykonávají ze své dobré vůle, přesvědčení, ve prospěch někoho jiného bez nároku na finanční odměnu. Tito lidé nemají často ani potřebu sdělovat to svému okolí. Stává se tak, že mezi námi žijí lidé, o kterých ani nevíme, že jsou dobrovolníky. Ve společnosti však hrají důležitou roli.

Důležitým předpokladem pro vykonávání dobrovolné činnosti sociální citění. Pokud tuto vlastnost dobrovolník postrádá, brzy organizaci opustí, popřípadě nebude jeho práce pro organizaci přínosem, ale nákladem. Důležitými aspekty sociální práce jsou právo a etika. I dobrovolníci by se měli řídit kódy etiky a chování (Rogers, 2010, s. 126). Každý Dobrovolník má právo si zvolit činnost, délku trvání i četnost schůzek. Je také důležité si uvědomit, že dobrovolník nenahrazuje práci personálu.

### **3.1.2 Dobrovolná služba a dobrovolná činnost**

Jiří Tošner a Olga Sozanská (2002, s. 37) popisují dobrovolnickou činnost jako „aktivitu spojenou s organizací dobrovolnictví, kdežto dobrovolnou službu jako vlastní výkon dobrovolné pomoci“. Dle zákona 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě je definovaná dobrovolnická činnost jako:

- „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“.

- „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 akcích pro osoby uvedené v písmenu a)“.
- „Pomoc při uskutečňování rozvojových programů a v rámci operací, projektů a programů mezinárodních organizací a institucí, včetně mezinárodních nevládních organizací“.

Dobrovolná práce je využívána v celé řadě oblastí neziskového sektoru. Nejčastěji se s dobrovolníky setkáme v nestátních neziskových organizacích – občanských sdruženích, církvích a v obecně prospěšných společnostech. Jsou to základní organizační formy, jejichž prvotním cílem není zisk, ale poslání a cíl jejich činnosti. Dobrovolníci pronikají do škol, nemocnic a domovů pro seniory. Boukal (2009, s. 146-149) uvádí sedm nejvýznamnějších a nejtypičtějších oblastí, ve kterých se vyskytují dobrovolníci. Těmito oblastmi jsou:

- Ekologie a ochrana životního prostředí – v této oblasti se u dobrovolníků projevuje odpovědnost za stav přírody. Tyto organizace řeší celospolečenské problémy. Jsou to například Hnutí DUHA, Greenpeace, Český svaz ochránců přírody, Hnutí Brontosaurus a další.
- Humanitární organizace a ochrana lidských práv – dobrovolníci v humanitárních organizacích jsou klíčovými pracovníky v terénu. Tato práce je fyzicky i psychicky náročná, a proto dobrovolníci procházejí množstvím školení a psychologickou přípravou. Z toho důvodu by každý zájemce měl ještě před přihláškou zvážit své možnosti. Mnoho lidí si humanitární organizaci spojuje především s pomocí v oblastech postižených válečnými konflikty. Musíme si uvědomit, že dobrovolníci se podílí i na domácích akcích, jako jsou například záplavy. Patří sem například ADRA nebo Člověk v tísni.
- Sociální a zdravotní oblast – v sociální a zdravotní oblasti je největší zásluhou dobrovolníka prostá přítomnost u lidí dlouhodobě nemocných, dětí a seniorů. Dobrovolníci se pokoušejí udržovat jejich zájem o svět, což přispívá k pozitivnímu myšlení při léčbě. Motivem k výkonu tohoto duhu práce jsou hlavně sociální, rodinné a náboženské pohnutky.

- Kulturní organizace – zahrnuje celou škálu nestátních neziskových organizací, které se zaměřují na ochranu a revitalizaci kulturních památek, z nichž řada silně utrpěla nezájmem státu v minulém režimu. Mnohé kulturní organizace využívají dobrovolníků z důvodů nízkých nákladů. To je vyváženo viditelným výsledkem a možností zúčastnit se akce, na niž mají podíl.
- Zahraniční dobrovolná služba – nejčastěji to jsou dvou až čtyřdenní pobyty v zahraničí, kde se dobrovolníci věnují opravě památek, udržování přírodního bohatství nebo ochraně životního prostředí. Pro mnohé je to způsob smysluplného trávení volného času. Pro některé to může být možnost velmi levně vycestovat do zahraničí a poznat místní kulturu a jazyk.
- Záchranáři – velmi rozšířené u nás jsou sbory dobrovolných hasičů. Je to tým vycvičených dobrovolníků, kteří zasahují při požárech či živelných pohromách. Dále horská služba, kdy výkon této služby se vyznačuje mimořádnými požadavky na schopnosti a dovednosti uchazeče.
- Sport – nejčastěji se vyskytují na pozicích dobrovolných cvičitelů, trenérů, rozhodčích a organizátorů sportovních akcí. V našich podmínkách lze zmínit i značení turistických cest.
- Vzdělávání a volnočasové aktivity – vzdělávání zajišťované dobrovolníky má nejčastěji podobu zájmových kroužků nebo mentoringu. Mentory jsou obvykle vysokoškolští studenti, kteří pravidelně doučují děti a motivují je ke vzdělání. Nejznámější je u nás program pět P, který u nás realizuje velký počet dobrovolnických center.

### **3.1.3 Koordinátor**

Hlavním úkolem koordinátora je organizovat práci tak, aby každý snadno a jednoznačně chápal, co se od něj i od ostatních žádá a očekává. Koordinátor zodpovídá za to, že dobrovolníci dobře plní svou práci a vyžaduje, aby splnili vše, na čem se předem dohodli. Zároveň by měl být schopen svoji roli vykonávat na základě upřímných a otevřených vztahů s dobrovolníky, jimž se na tomto základě dostává jistoty, že to, co dělají, je významné a slouží dobré věci.

Koordinátorem může být jak placený profesionál, tak dobrovolník. Záleží na rozhodnutí vedení organizace, pro jakou možnost se rozhodne. Výhoda profesionála je, že se stává zaměstnancem organizace a tudíž může organizace dobře upravit podmínky, za kterých bude dostávat plat. Zároveň má takový koordinátor na svou práci více času. Pokud vykonává práci koordinátora jiný dobrovolník, musí mít hlavně snahu věnovat projektu část svého času a nadšení pro cíle projektu. Zároveň je však potřeba, aby cítil zpětnou vazbu od vedení organizace, která ho bude motivovat k další činnosti.

To, že dobrovolný koordinátor není za svou práci finančně odměněn a tudíž ji vykonává při studiu či zaměstnání, se pak odráží na času, který je schopen práci věnovat. Obecně platí, že čím více času věnuje organizace přípravě na přijetí dobrovolníků, tím větší úspěchy pak sklízí (Tošner, Sozanská, 2006, s. 68). Pokud opravdu všechno promyslí do nejmenších detailů, má velkou naději, že se dobrovolník bude cítit v organizaci dobře.

Koordinátorem by měl být člověk, který:

- zná dobře projekt,
- je dobrým pedagogem i psychologem,
- je odborníkem v dané oblasti a umí poradit,
- je dobrým organizátorem,
- je otevřený a umí navodit přátelskou atmosféru,
- je důsledný a spravedlivý,
- umí zajistit přiměřenou technickou podporu.

Koordinátor se zabývá:

- zajištěním chodu dobrovolnického centra,
- náborem a výběrem dobrovolníků,
- přípravou a vedením školení,
- vedením dokumentace a administrativních formalit spojených s registrací dobrovolníků,
- organizací supervize,
- organizováním akcí pro klienty,
- komunikací s personálem přijímací organizace,

- public relations.

### **3.1.4 Supervize**

Činnost dobrovolníků ve všech programech je značně psychicky náročná. Tyto problémy může každý dobrovolník prostřednictvím supervizí hned řešit. Supervize jsou pravidelná setkávání dobrovolníků s vedením organizace, při kterých dobrovolníci mohou říci vlastní názor na běžící projekt a na jeho možná zlepšení (Dohnalová, Vydělková, 2004, s. 8). Zároveň slouží jako podpora v náročných či problematických situacích, sdílení úspěchů a neúspěchů, inspiraci a vzájemné výměně zkušeností a nápadů.

Supervize má za cíl:

- prohloubení znalostí a dovedností dobrovolníků,
- přiblížit a vysvětlit další specifika cílové skupiny, se kterou se dobrovolníci při realizaci aktivit setkávají,
- vedení rozhovorů o dané problematice s jednotlivci i skupinou,
- zhodnocení spolupráce a případné nedostatky u přijímací organizace, zajištění řešení,
- nové náměty a nápady na jednotlivé dílny, tak, aby činnost dobrovolníka byla efektivní.

### **3.1.5 Přijímací a vysílající organizace**

Přijímací organizace je právnická nebo fyzická osoba, pro jejíž potřebu je dobrovolnická služba vykonávána. Přijímací organizací může být kdokoliv, kdo je schopen uzavřít smlouvu s vysílající organizací a dodržovat podmínky této smlouvy. Nemusí to být pouze nestátní nezisková organizace, ale i státní orgány, organizační složky státu a složky územních samosprávních celků. Přijímací organizace má povinnost uzavřít písemnou smlouvu s vysílající organizací a má možnost v této smlouvě vymezit podmínky pro průběh dobrovolnické služby v souladu s potřebami příjemců služby (Janičková, Zmeškalová, 2011, s. 10). Pokud dobrovolník vykonává svoji činnost přímo v přijímací organizaci je seznámen s bezpečností práce a kontaktní osobou této organizace.



Vysílající organizace je právnická osoba, se sídlem v České republice, která dobrovolníky vybírá, eviduje, připravuje pro výkon služby a uzavírá s nimi smlouvy o výkonu dobrovolnické služby za podmínky, že má udělenou akreditaci. Vysílajícími organizacemi mohou být občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti, církve nebo náboženské společnosti a právnické osoby církve nebo náboženské společnosti. Mezi povinnosti vysílající organizace patří uzavřít s dobrovolníkem smlouvu, pojistit jej, zajistit pro dobrovolníka řádnou přípravu pro výkon služby, u dobrovolníků mladších 18 let vyžadovat písemný souhlas zákonného zástupce dobrovolníka (Janičková, Zmeškalová, 2011, s. 10)

## **3.2 Příprava organizace na přijetí dobrovolníků**

Na přijetí dobrovolníků se musí každá organizace pečlivě připravit. „Práce s dobrovolníky je složitější o element neplacené práce, tudíž nefunguje běžná motivace finančním ohodnocením. Vzhledem k tomu, že organizace potřebuje aktivní dobrovolníky udržet v jejich motivaci a přitom je neplatí, vyžaduje práce s dobrovolníky od manažerů a koordinátorů dobrovolníků větší nároky, než se kterými se setkávají personalisté a lidé v běžných výdělečných organizacích“ (Kolektiv autorů, 2001, s. 6).

Všichni v organizaci musí mít jasnou a konkrétní představu o tom, jaká bude přesně činnost dobrovolníků, jak dlouho bude trvat, komu budou dobrovolníci za svou práci zodpovídat, kde bude jejich pracovní místo, případně jak budou oceněni. „Pokud chce organizace vystupovat seriózně a profesionálně, je třeba, aby měla dobře zajištěnou funkci koordinátora dobrovolníků, který se stará o výběr, výcvik, řízení, supervizi a hodnocení dobrovolníků“ (Kolektiv autorů, 2001, s. 6). Zároveň působí jako prostředník mezi dobrovolníky přijímací organizací, klienty i vedením organizace. Příprava, školení, výcvik dobrovolníků, záleží na charakteru činnosti, kterou budou vykonávat. Jinak bude dobrovolník připravován na činnost při práci s dětmi v klubovně či na hřišti, jinak při zapojení do chodu nemocničního oddělení.

### **3.2.1 Management dobrovolnictví**

Tento jev se začal projevovat zejména v souvislosti s Mezinárodním rokem dobrovolníků 2001, kdy se objevily první organizace a jednotlivci, kteří se dobrovolnictvím zabývali profesionálně, a začalo se mluvit o managementu

dobrovolnictví. Nově vznikající dobrovolnická centra začala v té době nabízet kurzy pro koordinátory, poskytovat organizacím konzultace a supervize (Tošner, Sozanská, 2006, s. 23).

Dle Donnellyho (1997, s. 24) lze management chápat jako proces koordinování činností skupiny pracovníků, realizovaný jednotlivcem nebo skupinou lidí za účelem dosažení určitých výsledků, které nelze dosáhnout individuální prací. Zatímco Drucker klade důraz na výkonnost a jakost, Peters s Watermanem staví do popředí rádcovství, lásku k řízení a práci s lidmi (Donnelly, Gibson, Ivancevich, 1997, s. 25). Tyto definice jsou zajisté obě správné, ale je důležité rozpoznat v jaké situaci kterou definici upřednostnit. Pokud jde o práci s dobrovolníky, jakož to neplacenou práci, je vhodnější zastávat názor Peterse s Watermanem. Nesmíme, ale zapomenout, že v organizaci jsou i placení zaměstnanci jako například koordinátor, na kterého bude potřeba klást větší důraz a soustředit se především na jeho výkonnost.

Steve McCurley a Rick Lynch (1997, s. 8) autoři publikace *Volunteer Management* uvádí, že v první řadě management dobrovolníků musí odpovídat „charakteru a historii organizace“.

Metodika práce s dobrovolníky v neziskových organizacích se mnoho neliší od práce s lidskými zdroji obecně. V obou případech je cílem především plnění strategie a poslání organizace, v případě dobrovolnictví se však musí pracovat s nepeněžními odměnami a motivací. Zpravidla tato starost připadne určenému koordinátorovi dobrovolníků, který se tak stává klíčovou postavou dobrovolnického managementu. Hlavním úkolem managementu je nestátních neziskových organizací je rozšířit v přátelském prostředí poslání NNO mezi všechny pracovníky a dobrovolníky tak, aby je ne jen znali, ale i vnitřně přijali. „Poslání je něco, co určuje dnešek, vede nás dneškem a informuje nás o dnešku. V okamžiku kdy ztratíme poslání ze zřetele, začneme váhat a mrhat zdroji. Cesta vede od poslání k cílům“ (Drucker, 1994, s. 123).

Frič (2010, str. 38) charakterizuje profesionální styl řízení dobrovolníků pomocí sedmi indikátorů:

- působení koordinátora v organizaci,
- dobrovolník prošel cíleným školením,
- dobrovolník prošel vstupním pohovorem,

- dobrovolník obdržel popis práce,
- byla požadována reference,
- dobrovolník s organizací uzavřel smlouvu,
- dobrovolník byl vyslán dobrovolnickým centrem.

### 3.2.2 Nábor

Když se organizace rozhodne pracovat s dobrovolníky a připraví se na jejich přijetí, nastává fáze náboru. Jedná se zejména o metody získávání dobrovolníků. Je třeba počítat s tím, že dobrovolníci přicházejí a odcházejí častěji než zaměstnanci. Práce s nimi je nepřetržitý, stále se opakující proces (Tošner, Sozanská, 2006, s. 74). V programech postavených převážně na studentech je nezbytné, aby harmonogram práce s nimi respektoval školní či akademický rok.

Cílem náboru dobrovolníků je získat co nejvíce zájemců o účast v projektu, abychom z nich mohli vybrat jen ty nejlepší. V tuto chvíli prodáváme náš projekt a nabídka by měla znít pro potenciální dobrovolníky co nejatraktivněji. Měli bychom si uvědomit, že marketing našich produktů je důležitý podobně jako marketing výrobků komerčních firem (Kolektiv autorů, 2001, s. 6).

Někteří dobrovolníci mají své konkrétní představy již před vstupem do organizace. Jiní mají potřebu konat cokoli dobrého, ale nevědí, jak a kde mohou pomoci. S každým zájemcem je potřeba postupovat individuálně a mít na paměti jak jeho motivy a zájmy, tak i potřeby organizace (Tošner, Sozanská, 2006, s. 74).

Poté je třeba uveřejnit oznámení, inzerát, o náboru dobrovolníků, které musí obsahovat tyto body:

- Kdo hledá dobrovolníky?
- Jaké dobrovolníky hledáme (vzdělání, zkušenosti, pohlaví, věk, fyzické či psychické nároky apod.)?
- Co bude náplní jejich práce?
- Kde se tato práce bude vykonávat?
- Kolik hodin týdně, měsíčně pro nás budou pracovat?
- Proč se daná aktivita odehrává?
- Jak, kdy a kde se může zájemce přihlásit?

Organizace se také musí rozhodnout, jaké formy získávání dobrovolníků použije:

- Leták, plakát - jedná se o způsob málo efektivní, který je dobré doplnit dalšími formami. V případě použití letáků a plakátů je důležité jejich umístění, které by mělo být na viditelném místě. V dnešní době je samozřejmostí vyvěsit inzeráty na internetové stránky samotné organizace. Zajímavý způsob náboru zejména ve velkých městech je zveřejnění letáku v prostředcích městské hromadné dopravy.
- Inzerát v místním tisku, regionálním rozhlasovém či televizním vysílání - tento způsob získávání dobrovolníků může být velmi účinný, protože se informace dostanou tam, kde je organizace potřebuje, tedy k potenciálním dobrovolníkům. V případě inzerce v tisku je také dobré zvážit pověst tiskoviny vzhledem k potenciálním čtenářům (například problém bulvárního tisku apod.).
- Náborová akce - tím jsou například benefiční koncerty. Organizace však musí zajistit vlastní propagaci samotné náborové akce což bez podpory sponzorů může být finančně nákladné.

### 3.2.3 Výběr

Pokud bude správně provedena úvodní inzerce a podaří se nám oslovit vhodnou věkovou, sociální a profesní skupinu, budeme mít dostatek dobrovolníků. Může se však stát, že se přihlásí víc uchazečů, než je limit, který si organizace stanovila. Z tohoto důvodu bude nezbytné vytvořit vlastní systém výběru dobrovolníků pro náš projekt a cíl. Ačkoliv je vysoký počet vhodných uchazečů pro organizaci lákavý, měla by při výběru respektovat limit v počtu přijatých osob, stanovený během předchozí fáze plánování, tak aby každému mohla nabídnout dostatečně podnětnou činnost. Dobrovolník, který v organizaci nenalézá adekvátní uplatnění, není spokojený a po kratší době spolupráci ukončí. Výběr by měl být proveden pečlivě, v opačném případě hrozí, že organizace přijme nesprávného dobrovolníka, jehož motivace je pokřivená, popř. jeho kvalifikace nebo časové možnosti neodpovídají potřebám organizace. Takový člověk je ve výsledku nevyužitelný (Kolektiv autorů, 2001, str. 10).

Takovéto situaci lze těžko předejít, ale můžeme ji alespoň částečně eliminovat. Řešením je smlouva uzavřená mezi dobrovolníkem a organizací. Vyplatí se nám zvláště v těch případech, kdy s dobrovolníkem počítáme na dlouhodobější či pravidelnou spolupráci

(Kolektiv autorů, 2001, str. 15-17). Mimo nezbytných náležitostí (jméno, adresa, datum a místo, podpisy apod.) by měla smlouva obsahovat následující základní informace:

- přesný popis dobrovolné činnosti,
- datum zahájení a ukončení činnosti,
- místo vykonávané práce,
- časový rozsah,
- požadavky na dobrovolníka při výkonu jeho práce (tzv. etický kodex organizace-zachování mlčenlivosti o interních záležitostech organizace, popř. jejich klientů, zákaz konzumace alkoholu apod.),
- garantované podmínky a služby pro výkon práce dobrovolníka ze strany organizace (např. kancelářský servis, odborné školení, kurzy, průběžné supervize, odborné konzultace apod.).

Proces výběru v ideálním případě probíhá formou osobního pohovoru mezi jednotlivým uchazečem a koordinátorem dobrovolníků. V rozhovoru se koordinátor zaměřuje zejména na osobní motivaci dotyčného, jeho předchozí zkušenosti, časové možnosti, rovněž zjišťuje, jak si uchazeč představuje svoje zapojení do programu (např. zdali má zájem spíše o dlouhodobou spolupráci, nebo o jednorázovou výpomoc, do jaké oblasti se mají jeho aktivity směřovat apod.). Také dobrovolník si během rozhovoru doplní potřebné informace o nabízeném programu a zjišťuje, zda odpovídá jeho představám. Jelikož prvním krokem k založení organizace je formulace vize, je důležité, aby ji znal i budoucí dobrovolník. V tomto okamžiku dobrovolníky seznámíme s vizí, cílem a posláním organizace (Rektořík a kol., 2007, s. 34).

### **3.2.4 Úvodní příprava dobrovolníků**

Po skončení výběru pozveme dobrovolníky na úvodní přípravné školení. Školení na začátku dobrovolnické práce a na ně navazující školení v průběhu projektů jsou jedním z nejdůležitějších atributů úspěšných dobrovolnických projektů. Je důležité dobře zvážit penzum vědomostní, znalostní a dovedností, které dobrovolníkům poskytneme prostřednictvím úvodního školení.

Je důležité si uvědomit, že každá organizace musí rozvíjet schopnosti svých lidí, nemá na výběr. Buď jim pomůže růst, nebo je nechá ustrnout (Drucker, 2001, str. 128).

V zahraničních dobrovolnických organizacích, je téměř 40 % nákladů na rozpočet věnováno realizaci dobrovolnických školení.

Dobrovolník by hned na úvod měl být seznámen s posláním a úkoly organizace, jejími specifiky a organizační strukturou. To potvrzuje i Drucker (2001, str. 98) který tvrdí, že každá organizace musí mít na paměti, že vše začíná u poslání. Pokud nebudeme klást důraz na poslání, nedosáhne nezisková instituce žádoucí výkonnosti.

Úvodní školení by mělo probíhat tak, aby si dobrovolníci byli vždy vědomi možnosti odchodu z projektu v případě, že práce v něm nebude odpovídat jejich očekávání. Podle realizátorů školení odstoupí obvykle několik dobrovolníků ještě během úvodního školení. Řada dobrovolníků přicházející pracovat ze své vůle si myslí, že by jim organizace měla být za jejich činnost vděčná a ostatní pracovníci organizace by ne měli mít vždycky čas. Proto, jestli se rozhodneme pracovat s dobrovolníky soustavně a dlouhodobě je důležité, abychom měli koordinátora dobrovolníků.

Každá organizace, by měla klást důraz na průběžné vzdělávání dobrovolníků. Díky tomu budeme moct pověřit dobrovolníky náročnějšími úkoly a v neposlední řadě získáme kvalifikovanější pracovníky. Výsledkem bude vyšší spokojenost jak ze strany organizace, tak ze strany dobrovolníka, který se bude cítit užitečný a bude mít pocit, že si ho organizace váží. Jak řekl Donnelly, Gibson a Ivancevich (1997, s. 561) výcvik a doškolení zaměstnanců jsou neustálým procesem pomáhajícím podávat vysoký výkon a slouží k soustavnému zlepšování schopnosti pracovníka vykonávat svou práci.

### **3.2.5 Hodnocení a oceňování**

Během práce s dobrovolníky bychom jejich práci měli průběžně a pravidelně hodnotit a se svým hodnocením je seznamovat. Toto hodnocení je důležité jako zpětná vazba a vede ke zkvalitnění práce a výsledků daného projektu. Dle Donnellyho, Gibsona, Ivanceviche (1997, s. 563) je při hodnocení důležité zvážit, zda je možné výkon zlepšit a jakými cestami tohoto dosáhneme. Při hodnocení vždycky začneme tím, co hodnocený dělá dobře. Nikdy nezačínáme kritikou. Na kritiku je čas (Drucker, 2001, str. 106).

Důležitými hodnotícími kritérii pracovníků a dobrovolníků jsou:

- schopnost být k dispozici v případě potřeby,
- odborná připravenost,
- motivace,
- náklady.

U NNO se obvykle vychází z předpokladu, že pracovník a zejména dobrovolník přichází z určitého zajištěného prostředí a tudíž nehledá primární zdroj obživy (Boukal, 2007, str. 126). Dobrovolníci pomáhají z vlastního rozhodnutí a bez nároku na odměnu, přesto by měl koordinátor umět dobrovolníkovi vyjádřit uznání a poděkování (Dohnalová, Výdělková, 2004, str. 8). Péči o své pracovníky si organizace stabilizují kvalitní lidské zdroje, což má pozitivní dopad na každou organizaci (Vítková, 2004, s. 26).

Organizace by tedy neměla nikdy zapomínat na oceňování dobrovolníků. Neměli bychom zapomínat vyjádřit svou vděčnost těm, kteří pro nás dobře a bez problémů pracují (Kolektiv autorů, 2001, str. 20). Všichni pracovníci organizace by měli alespoň občas dát zřetelně najevo, že si dobrovolníků váží. Každý dobrovolník potřebuje dostat zpětnou vazbu. Tuto myšlenku potvrzuje i Drucker (2001, s. 157), který říká „dobrovolníci, pro něž práce pro instituci neznamena žádný přínos, brzy odejdou“.

Říkejme jim často:

- děkuji vám,
- zapamatujme si co nejdříve jména dobrovolníků,
- popřejme dobrovolníkům k svátku, k narozeninám, k vánocům apod.,
- věnujme předmět s logem organizace,
- pozvěme dobrovolníky na neformální setkání naší organizace,
- pomozme v osobním rozvoji dobrovolníka,
- vyjádřeme spokojenost s člověkem, nejen s jeho prací,
- přizvěme dobrovolníky k rozhovoru nebo psaní reportáže pro média,
- uspořádejme společnou akci pro dobrovolníky a ostatní zaměstnance.

Pro odměňování dobrovolníků můžeme užívat nerůznějších způsobů a prostředků, ale vždy bychom měli odměňovat obdobným způsobem obdobný pracovní úkon.

### **3.2.6 Ukončení spolupráce**

Někdy sem může stát, že ačkoliv máme s dobrovolníkem uzavřenou smlouvu, budeme jej muset z nějakého důvodu propustit. Propuštění dobrovolníků patří k nejobtížnějším úkolům vedoucích pracovníků. Je to náročné především z toho důvodu, že dobrovolník se k nám sám a dobrovolně přihlásil, chtěl u nás pracovat, pomoci nám (Kolektiv autorů, 2001, str. 10).

Hlavním důvody k rozvázání spolupráce s dobrovolníkem mohou být například:

- hrubé porušení pracovní kázně nebo etického kodexu naší organizace (nedodržení slibu mlčenlivosti),
- nadměrné zatížení dobrovolníka jinou činností (zaměstnání, osobní život) omezující jeho práci pro naši organizaci,
- jiné důvody (osobnostní vlastnosti, které jsou na překážku projektu).

O těchto proviněních nejprve s dobrovolníkem přátelsky a otevřeně pohovoříme. Je potřeba si znovu vyjasnit vzájemná chápání projektu a naši přesnou představu o jeho práci. Pokud se ani po tomto rozhovoru situace nezmění, bude nutné rozvázat smlouvu mezi dobrovolníkem a organizací. Během závěrečného pohovoru musíme dobrovolníkovy jasně prokázat, v čem se nespĺňuje naše očekávání a velmi slušně se s ním rozloučit. O důvodech propuštění dobrovolníka informujeme ostatní dobrovolníky, abychom předešli nedorozuměním a jiným výkladům jeho propuštění (Kolektiv autorů, 2001, str. 15).

Čím lépe a podrobněji budou dobrovolníci, ale i zaměstnanci informováni o projektu a o tom, co přesně od nich očekáváme a požadujeme, tím jasnější budou pravidla a vzájemné vztahy.

### **3.3 Marketingový výzkum**

Marketingový výzkum lze definovat jako shromažďování informací, následnou analýzu a interpretaci dat důležitých pro organizaci. Díky marketingovému výzkumu můžeme lépe porozumět trhu a lidem, na kterém firma v současné době podniká nebo hodlá podnikat v budoucnu (STEHLÍK, 2002, s. 63). Marketingový výzkum se využívá k poznání názorů a přání nejen zákazníků, ale i zaměstnanců (FORET, 2008, s. 3).



### 3.3.1 Druhy marketingového výzkumu

Marketingový výzkum se dělí na primární a sekundární

- Primární marketingový výzkum – tzv. sběr informací v terénu, je založen na získávání nových informací, ať už jej provádíme sami nebo si najmeme tazatele. Podle metodologie, kterou pro získávání informací použijeme, rozlišujeme kvantitativní a kvalitativní výzkum. Kvantitativní výzkum zkoumá rozsáhlý soubor respondentů. Kvalitativní výzkum umožňuje hlubší poznání názorů a motivů chování lidí (FORET, 2008, s. 10).
- Sekundární marketingový výzkum – tzv. výzkum od stolu se zabývá studiem informací, které již dříve někdo shromáždil a zpracoval (FORET, 2008, s. 10). Sekundární výzkum může předcházet primárnímu výzkumu, protože umožňuje získat vstupní výchozí informace ke zkoumané problematice a usnadňuje tak přípravnou fázi primárního výzkumu (FORET, 2003, s. 14).

### 3.3.2 Metody marketingového výzkumu

- Dotazování – se uskutečňuje pomocí dotazníků a záznamových archů. Patří k nejrozšířenější metodě marketingového výzkumu. Dotazování může být písemné nebo osobní. Osobní dotazování je možné provést formou rozhovoru kdy má tazatel předem dané přesné znění a pořadí otázek, které respondentům pokládá, odpovědi zaznamenává buď přímo během rozhovoru, nebo bezprostředně po něm. U Nestandardizovaného rozhovoru tazatel ví, jaké informace má od respondentů získat, je však zcela na něm, jaké otázky bude pokládat. Polostandardizovaný rozhovor je standardizovaný rozhovor s možností položení doplňujících otázek respondentovi (MALÁTEK, 2001, s. 44-45).
- Pozorování – Je základní technikou v přírodních vědách. V tomto případě pozorovatel pouze pozoruje a následně eviduje chování sledovaných jednotek či reakce. Důležitá je zde vzájemná nezávislost objektu a pozorovatele (FORET, 2008, s. 62-63).
- Experiment – je v podstatě každá změna v jednotlivých složkách marketingového mixu. Problém experimentu v marketingu spočívá především v tom, že na chování zákazníků mají vliv i další změny, zejména ekonomická

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

### **3.3.3 Proces marketingového výzkumu**

#### **Definování problému**

Jednou z nejdůležitějších částí celého marketingového výzkumu je správné definování a následná formulace problému, na který se má výzkum zaměřit. Pokud by došlo ke špatné definici problému, mohlo by se stát, že výsledky nebudou takové, jaké si zadavatel výzkumu představoval, či budou dokonce bezcenné. Platí zásada, že informace mají být přínosnější než ty, které jsou doposud známy, a hodnota informací má přesáhnout náklady, které byly na výzkum vynaloženy (FORET, 2003, s. 23-24).

#### **Plán výzkumu**

Druhým krokem je vytvoření plánu výzkumu, který přesněji specifikuje, jak bude samotný výzkum probíhat, jakým způsobem a kde budeme získávat pro výzkum potřebné informace a jaké budou použity metody.

Plán výzkumu by měl dle Foreta (2003, s. 26-27) obsahovat:

- teoretická východiska, případně základní hypotézy, výzkumné cíle včetně jejich zdůvodnění,
- předběžnou představu o tom, co chceme výzkumem získat,
- stanovení zdrojů informací pro výzkum,
- vymezení základního souboru, velikost a složení základního vzorku, určení místa a času realizace samotného výzkumu,
- výběr technik výzkumu,
- pokud se jedná o sběr v terénu, určení způsobu, kterým budou respondenti kontaktováni,
- předvýzkum,
- samotný výzkum,
- statistické zpracování zjištěných informací,

- interpretace výsledků získaných výzkumem, praktická doporučení,
- časový rozvrh výzkumu,
- rozpočet pro výzkum.

### **Sběr informací**

Kotler (2007, s. 150) uvádí, že tato fáze marketingového výzkumu je finančně nejnákladnější ze všech pěti fází a navíc zde hrozí největší riziko chyb. Jak uvádí dále, mohou vzniknout zejména tyto problémy: respondenti mohou spolupráci odmítnout, respondenti nejsou k zastížení a musí se nahradit jinými, respondenti budou odpovídat nepravdivě nebo zaujatě. Proto uvádí, že je třeba dbát na to, aby byli osloveni správní respondenti a shromážděná data byla relevantní.

### **Analýza údajů**

Dalším krokem je zpracování všech získaných informací a jejich následná analýza. Dochází k aplikaci statistických metod, zjišťují se četnosti jednotlivých znaků, střední hodnoty, závislosti mezi proměnnými a dochází k ověřování hypotéz.

### **Závěry a doporučení**

Poslední krokem je stanovení závěrů a doporučení a jejich prezentace zadavatelům výzkumu. Při interpretaci výsledků je vhodné držet se následujících zásad (MALÝ, 2004, s. 109-110):

- prezentovat objektivní informace a nezkreslovat výsledky výzkumu,
- dbát pozornosti při zobecňování výsledků výzkumu na celý základní soubor,
- rozlišovat mezi tím, co je fakt a co pouze mínění,
- dávat pozor na to, co je příčina a co je důsledek,
- specifikovat čas a podmínky.

#### **3.3.4 Dotazník**

„Aby dotazník mohl sloužit jako vhodný instrument k získávání empirických marketingových údajů, je nutné sestavit ho podle určitých pravidel, které se promítají

v úvodní straně, rozsahu, stylistické a grafické úpravě, v uspořádání a obtížnosti otázek a v jejich formulacích (MALÁTEK, 2001, s. 50).“

Úvodní strana dotazníku by měla obsahovat důvod, proč by měl respondent dotazník vyplnit (motivaci), pokyny a lhůtu pro vyplnění. V úvodu máme také možnost respondentům sdělit, proč daný výzkum provádíme a máme možnost vyjádřit, proč jsou pro nás zjišťované informace důležité. Na respondenty může působit pozitivně, pokud je v úvodu uvedeno, že je výzkum provádět pod záštitou nějaké společnosti či instituce. Je vhodné uvést, jakým způsobem budou zjištěné informace použity a zda budou veřejně dostupné a popřípadě v jaké formě.

Rozsah dotazníku je ovlivněn cílem marketingového výzkumu, neměl by však být příliš dlouhý, aby respondenti neztratili motivaci dotazník vyplnit. Foret (2008, s. 48) uvádí, že optimální počet otázek by měl být 40 – 50 a respondentovi by vyplnění mělo zabrat 20 min.

Otázky by měl být jednoznačné, obsahově srozumitelné, nenáročné na paměť, bez gramatických a stylistických chyb. Zároveň by neměly být příliš dlouhé, aby se pro respondenty nestaly nepřehlednými (STÁVKOVÁ, 1998, s. 39-40). Neměly být sugestivní, tj. neměly by být položeny tak, aby nabádali k určité odpovědi. Pro minimalizování rizika odlišného vnímání otázek a jiných reakcí respondentů, než očekáváme, slouží tzv. předvýzkum. Jedná se de facto o otestování dotazníku, zejména jeho srozumitelnosti a jednoznačnosti otázek, na malém počtu respondentů. Umožňuje nám odstranit případné nedostatky ještě před zahájením dotazníkového šetření (PŘÍBOROVÁ, 1996, s. 84).

Dle Foreta (2008, s. 50-53) Rozlišujeme otázky otevřené, uzavřené a polozavřené.

- Otevřené otázky – otázky jsou formulovány tak, že na ně respondent může libovolně odpovědět, není tedy nijak omezován předem danými variantami odpovědí.
- Uzavřené otázky – otázky, u nichž respondent vybírá z nabídnutých variant odpovědí. Získané informace se vyhodnocují snadněji než v případě otevřených otázek. Respondent se nemusí nad odpovědí a její formulací tolik zamýšlet.

Bohužel se také může stát, že žádná varianta nemusí být pro respondenta ta správná.

- Polozavřené otázky – v tomto případě se jedná o uzavřenou otázku s možností vyjádření svého názoru. Není tedy nucen si vybrat jednu z předem stanovených odpovědí.

## **4 PRAKTICKÁ ČÁST**

Praktická část bude popisovat činnost DC ADRA Znojmo a na základě průzkumu spokojenosti dobrovolníků s touto organizací budou navržena zlepšení, která povedou ke zvýšení spokojenosti současných i budoucích dobrovolníků.

### **4.1 Charakteristika občanského sdružení DC ADRA Znojmo**

V České republice působí v současnosti deset dobrovolnických center ADRA, která koordinují dobrovolníky ve 27 městech. Dobrovolnické centrum ADRA Znojmo bylo založeno 20. září 2010 jako desátá pobočka občanského sdružení ADRA. V únoru 2010 získalo akreditaci Ministerstva vnitra ČR na program - Dobrovolníci v sociálních a zdravotních organizacích pro seniory a zdravotně postižené Jihomoravského kraje a v červnu 2012 druhou akreditaci na dobrovolnickou činnost v oblasti vysílání dobrovolníků v rámci dlouhodobé dobrovolnické služby v oblasti pomoci při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase na území Jihomoravského kraje v projektu Pět P.

Dobrovolníci pomáhají seniorům, zdravotně postiženým osobám, osamělým a nemocným nebo sociálně znevýhodněným dětem. Docházejí za nimi do nemocnic, dětských domovů, ústavů sociální péče, azylových domů a domovů pro seniory a věnují svůj čas potřebným klientům těchto zařízení. Náplň jejich schůzek je různorodá a závisí na osobnosti dobrovolníka, na přáních a potřebách klienta a na typu přijímající organizace. Jedná se vždy o činnosti, které přijímající organizace nemůže v dostatečné míře zajistit prostřednictvím svých zaměstnanců. Největším přínosem dobrovolnické práce je individuální přístup a aktivity, které umožní klientům zmírnit pocit vyloučení z jejich běžného života, zprostředkovávání kontaktu s veřejným děním aktivní i pasivní formou, například doprovázením na vycházky, předčítáním, hraním společenských her a podobně.

Cílovou skupinou dobrovolnických programů DC ADRA Znojmo jsou děti, senioři, osoby se zdravotním postižením a osoby sociálně slabé.

## 4.2 Poslání, úkol a cíl organizace

„Posláním organizace je šířit myšlenku dobrovolnictví a poskytovat pomoc osobám, které se nacházejí v nesnadné životní situaci, potřebují podporu druhých a strádají po psychosociální stránce. Prostředkem pomoci je laskavá práce dobrovolníků, kteří pomáhají potřebným lidem v uspokojování jejich potřeb“ (ADRA, 2013).

„Úkolem organizace je vyhledávat, školit a pečovat o dobrovolníky, koordinovat jejich činnost a tím pomáhat lidem, kteří sociálně strádají“ (ADRA, 2013).

„Cílem organizace je rozvíjet dobrovolnictví v Jihomoravském kraji a doplnit stávající nabídku služeb o dobrovolnickou pomoc a přispět tak k naplňování psychosociálních potřeb osob, které se nacházejí v těžké životní situaci“ (ADRA, 2013).

## 4.3 Programy DC ADRA

Dobrovolnické programy jsou zaměřeny na:

- *Pomoc seniorům a osobám se zdravotním postižením* - Dobrovolnické centrum pomáhá seniorům a osobám se zdravotním postižením v sociálních a zdravotních zařízeních ve Znojmě a okolí. Cílem programů je přispět k naplnění psychosociálních potřeb příjemců služby prostřednictvím pomoci dobrovolníků. Dobrovolníci pomáhají v devíti zařízeních.
- *Pomoc dětem* – program 5 P - Pět P je sociálně preventivní volnočasový program pro děti postavený na principu dobrovolného vztahu mezi jedním dítětem a jedním dospělým dobrovolníkem. Program nabízí dětem i dobrovolníkům pomoc, podporu, přátelství, péči a prevenci. Program je určen pro děti 6-15let, funguje na principu individuálního přátelského vztahu mezi jedním dítětem a dospělým dobrovolníkem. Dvojice dítě – dobrovolník se schází na jedno odpoledne v týdnu a věnuje se volnočasovým aktivitám, na kterých se podle svých zájmů společně domlouvá. Hlavními cíli programu jsou prevence sociální patologie (alkohol, drogy, záškoláctví, lhaní, krádeže apod.), obohacení sociálního zázemí dítěte a zvýšení kvality života ohrožených dětí nalezením vhodné aktivity. Vztah s dobrovolníkem je pro něj mnohdy první příležitostí, jak poznat kamarádství, cítit něčí zájem, setkat

se s jinými hodnotami a způsoby chování nebo něco zajímavého zažít. Program Pět P je zaměřen především na konkrétní pomoc dětem.

- *Pomoc osobám sociálně slabým* - Azylový dům pro muže - služba Centra sociálních služeb Znojmo, p. o. - Azylový dům pro muže ve Znojmě poskytuje ubytování, pomoc a podporu dospělým mužům v jejich těžké životní situaci, která je zpravidla spojená se ztrátou bydlení. Často však tito lidé již nemají nikoho z rodiny, nebo jsou jejich vztahy narušené, strádají tak i po psychosociální stránce. Jejich těžké chvíle jim chodí zpříjemňovat dobrovolníci z Dobrovolnického centra ADRA Znojmo. Nejoblíbenější aktivitou dobrovolníka s klienty je hraní šachů, dámy nebo karet. V posledních dnech je velice oblíbená karetní hra mariáš. Důležité je, že se osoby bez domova, tedy lidé ohrožené sociálním vyloučením, setkávají s člověkem zvenčí, povídají si s ním, předávají si zkušenosti, informace a navazují nové společenské kontakty.

#### **4.4 Příprava dobrovolníka**

Skupinové školení – skládá se ze tří částí:

- Obecná část – představení organizace ADRA, DC ADRA a přijímacích organizací.
- Odborná část – jak funguje dobrovolnictví v organizaci, jak přistupovat k uživatelům služeb a specifika uživatelů v různých zařízeních se kterými se budou dobrovolníci setkávat, seznámení s psychosociálními potřebami uživatelů.
- Organizační část školení – představení zákonných podmínek pro výkon dobrovolnické činnosti. Termín a program dalšího setkání. Je zde prostor pro hodnocení ze strany účastníků. Prostor pro otázky a jejich zodpovězení.

Individuální školení – pro zájemce, kteří mají zájem vykonávat dobrovolnictví a přichází do DC ADRA v době, kdy zrovna není vyhlášen nábor. Těmto zájemcům se vychází vstříc formou individuálního školení. Toto školení má tři fáze:

- 1. fáze se skládá z individuálního pohovoru a umožňuje poznat motivaci zájemce. Je zde věnován prostor k objasnění této problematiky.



- 2. fáze se skládá stejně jako skupinové školení z obecné, odborné a organizační části. Průběh této fáze je stejný u obou typů školení.
- 3. fází jsou výběrové pohovory, a pokud daný člověk uspěje je kontaktní osobou přijat a seznámen se specifiky konkrétního zařízení a stává se dobrovolníkem.

Dobrovolníci, kteří absolvují školení, potvrzují svoji účast na formulář školení dobrovolníků a jsou požádáni o vyplnění dotazníku spokojenosti s průběhem školení.

Pokud se jedná o dobrovolníky z programu 5P, jsou součástí psychotesty, modelové situace a pohovor s psychologem.

#### **4.5 Potřebné dokumenty**

Po absolvování školení je s dobrovolníkem podepsaná smlouva o dobrovolnické činnosti a sjednáno pojištění. Toto pojištění je součástí smlouvy mezi dobrovolníkem a vysílající organizací. Je sjednáno pro případ odpovědnosti pojištěného za škodu způsobenou jiné osobě, poškozením věci, ztrátou a pro případ úrazu. Toto pojištění činí 300 Kč měsíčně.

Každý zájemce předává vedoucí DC ADRA:

- výpis z rejstříku trestů,
- lékařské potvrzení o zdravotní způsobilosti
- studenti potvrzení o studiu.

Pokud je budoucímu dobrovolníku méně, než 18 let je důležitý písemný souhlas zákonného zástupce, který se dostaví k pohovoru a v přítomnosti přijímací komise smlouvu podepíše, popřípadě dodá notářsky ověřený podpis.

Jelikož se dobrovolníci mohou dostat k důvěrným informacím o klientovi a jeho rodině musí každý dobrovolník před první návštěvou podepsat dohodu o mlčenlivosti. Další součástí je etický kodex dobrovolníka a podpis o účasti na vstupním semináři.

#### **4.6 První schůzka**

Každému novému dobrovolníku je přidělen koordinátor, který dobrovolníka doprovodí do přijímací organizace, kterou si vybral. Zároveň slouží jako prostředník

mezi dobrovolníkem a organizací do které dochází. V přijímací organizaci je dobrovolník seznámen s kontaktní osobou zařízení, poučen o bezpečnosti práce na pracovišti a seznámen s klientem.

Dobrovolníci si po každé schůzce vedou záznam o své docházce, zapisují termín své návštěvy a čas, který s klientem strávili. Dobrovolnické centrum si vede záznamy, kolik času věnují dobrovolníci své činnosti.

#### **4.7 Způsob kontroly a hodnocení činnosti**

Kontrola činnosti dobrovolníka probíhá několika způsoby:

- supervize,
- komunikace s kontaktní osobou zařízení, do kterého dobrovolník dochází,
- namátková kontrola činnosti,
- vedoucí DC ADRA navštíví 2 x ročně management přijímací organizace.

#### **4.8 Supervize**

DC ADRA poskytuje svým dobrovolníkům psychickou podporu formou supervizí, které se uskutečňují tři krát ročně a jednou ročně probíhá společná vánoční supervize. Tohoto setkání se dle zákona musí účastnit všichni dobrovolníci DC ADRA. Probíhá pod vedením supervizorky jako tzv. nadhled 3 osoby. Dobrovolníci si na těchto setkáních vzájemně vyměňují své zkušenosti a svěřují se se svými problémy, se kterými se v poslední době během dobrovolné služby setkali.

Supervize probíhají po skupinách, kdy každý dobrovolník dostane prostor k představení sebe, svého klienta a současného problému který ho trápí. Supervizor mu s jeho problémem pomůže a do diskuze se mohou zapojit i ostatní dobrovolníci.

Supervize mohou probíhat i individuálně a to v případě, že dobrovolník o svém problému nechce mluvit před ostatními dobrovolníky. Slouží tedy převážně k řešení závažnějších problémů, na které by nebyl dostatek času při skupinové supervizi.

## **4.9 Ocenění práce dobrovolníků**

Jelikož dobrovolník věnuje projektu svůj čas a energii je důležitá jeho motivace. DC ADRA dává dobrovolníkům najevo, že si jich váží několika způsoby:

- přání k narozeninám a vánocům
- dáreček na vánoční supervizi,
- propagační materiály s logem organizace jako jsou trička, tužky, baťohy, láhve na sport,
- slovo děkuji a jiné maličkosti, jejichž cílem je dát najevo, že jsou všichni dobrovolníci pro organizaci důležití,
- přizvání dobrovolníka k natáčení rozhovoru pro média.

## **4.10 Vlastní výzkum**

Dotazníkové šetření, které bylo realizováno pro Dobrovolnické centrum ADRA Znojmo, mělo za úkol zjistit:

- spokojenost dobrovolníků s pracovníky DC ADRA Znojmo,
- motivaci dobrovolníků pro výkon dobrovolné služby,
- budoucí očekávání dobrovolníků,
- spokojenost se supervizí.

Respondenti měli možnost vyjádřit svůj návrh na zlepšení současného stavu, vznést připomínky a spolupodílet se tímto způsobem na utváření budoucí podoby DC ADRA.

## **4.11 Návratnost dotazníků**

DC ADRA má v současnosti 70 dobrovolníků. Dotazníky byly rozdány na supervizích, a jelikož jsou povinné, dostaly se ke všem. Dobrovolníci byli svědomití a všichni poslali vyplněné dotazníky zpět.

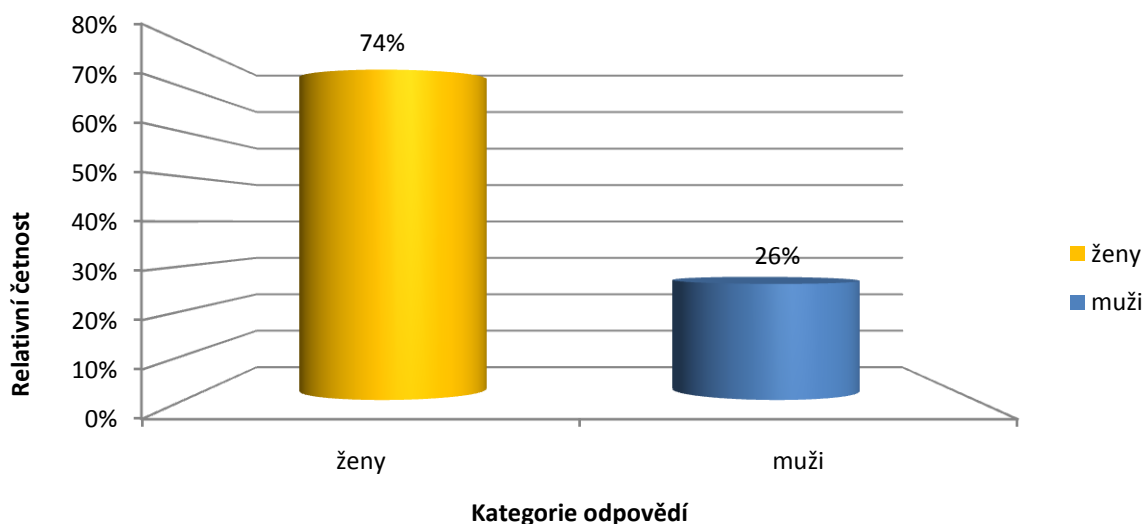
Tabulka č. 1 návratnost dotazníků

	Dotazníků celkem	Vráceno	Relativní četnost
<b>Písemná forma</b>	52	52	100 %
<b>E-mailem</b>	18	18	100 %
<b>celkem</b>	70	70	100 %

Zdroj: Vlastní práce

## 4.12 Výsledky výzkumu

Graf č. 1 Rozdělení dobrovolníků dle pohlaví

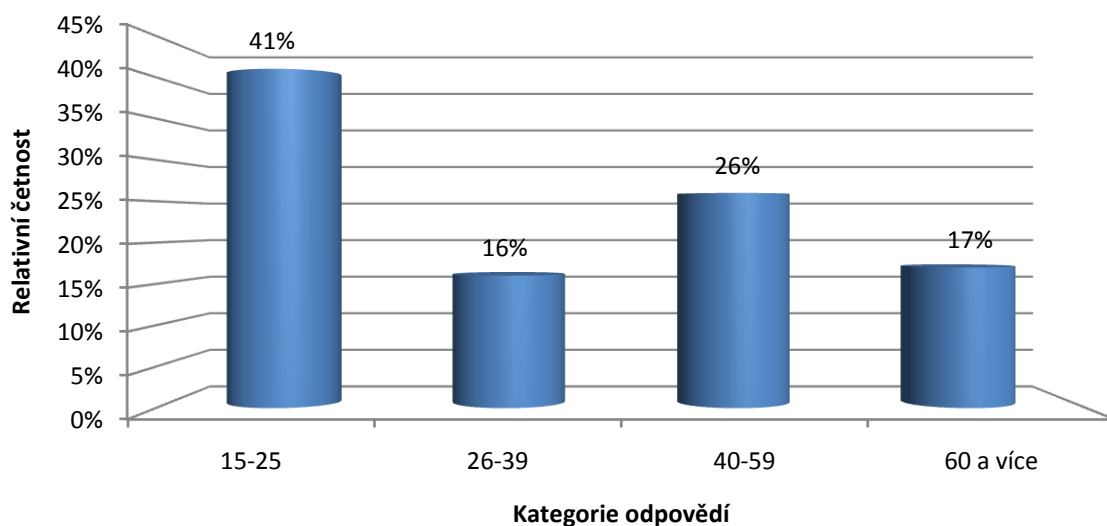


Zdroj: Vlastní práce

V grafu č. 1 vidíme, že složení dobrovolníků z hlediska pohlaví není vůbec rovnoměrné. O tuto dobrovolnou službu, zaměřenou na sociální oblast se zajímají více ženy (74 %) pro které je pravděpodobně sociální komunikace a podpora přirozenější, než pro muže (26 %). DC ADRA vidí v této skutečnosti velký problém. Mezi přijímací organizace se koncem r. 2012 zařadil Azylový dům pro muže s vidinou zlepšení psychického stavu klientů a smysluplnějšího využití jejich volného času. Bez dobrovolníků, kteří budou ochotni navštěvovat azylový dům, se nepodaří naplnit poslání DC ADRA. Z tohoto důvodu je nyní potřeba, dokonce prioritou, získat více dobrovolníků z řad mužů.

Doporučuji zaměřit se na studenty středních a vysokých škol. Dle mého názoru je důležité především okamžitě zaujmout. Z tohoto důvodu navrhuji zajímavější způsob náboru. V současné době fungují formou přednášky vedoucí DC ADRA, kdy se studenti nezapojují, pouze poslouchají a na konci obvykle nemají žádné otázky. Pojala bych to poněkud přátelštěji, formou hry a zábavy. Nábor by prováděli především dobrovolníci spolu s některým z koordinátorů DC ADRA. Tito lidé by měli mluvit co nejméně a spíše se ptát studentů, co si oni myslí, pokusit se rozpoutat diskusi a vymyslet zajímavé hry. Součástí by měla být prezentace fotek z výletů, benefičních koncertů, dnů sociálních služeb a podobných událostí, kterých jsou DC ADRA a dobrovolníci součástí (do této doby se promítaly pouze fotky z Afriky). Studenti se tak zároveň seznámí s dobrovolníky a věřím, že tento způsob náboru bude účinnější.

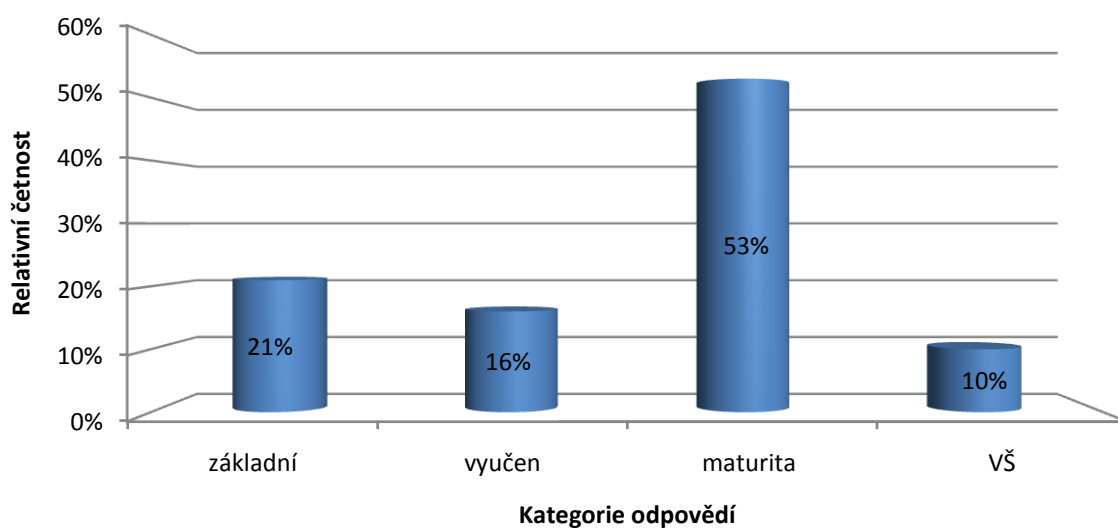
Graf. č. 2 Rozdělení dobrovolníků podle věku



Zdroj: Vlastní práce

Graf č. 2 ukazuje složení dobrovolníků z hlediska věku. Je patrné, že dobrovolné službě se věnují nejvíce lidé mezi 15-25 let věku a 40-59 let věku (41 %). Důvodem, proč se dobrovolnictví nejvíce věnují lidé ve věku 15-25 let je, že většinou studují a nejsou zatíženi vlastními rodinnými či rodičovskými záležitostmi, tudíž mají dostatek volného času, o který se mohou podělit s jinými. Ve věku 26-39 let lidé začínají myslet na svoji budoucnost, zakládají rodiny a jejich časové možnosti jsou omezené (16 %). Lidé mezi 40-59 lety začínají mít více volného času, který se snaží smysluplněji vyplnit (26 %).

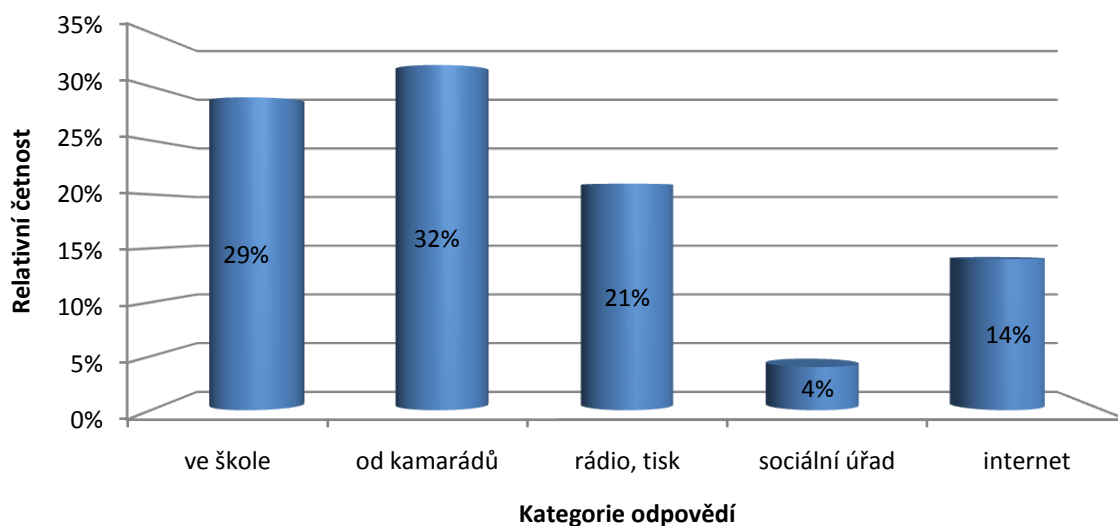
Graf č. 3 Nejvyšší dosažené vzdělání



Zdroj: Vlastní práce

Vzdělanostní struktura dobrovolníků je zastoupena rozdílně. Nejvíce respondentů má středoškolské vzdělání (53 %). Pětinu dotazovaných tvoří skupina se středoškolským vzděláním. Dále 16 % dobrovolníků je vyučeno v oboru a pouze 10 % dobrovolníků má ukončené vysokoškolské vzdělání.

Graf č. 4 Jak jste se dozvěděl/a o DC ADRA Znojmo



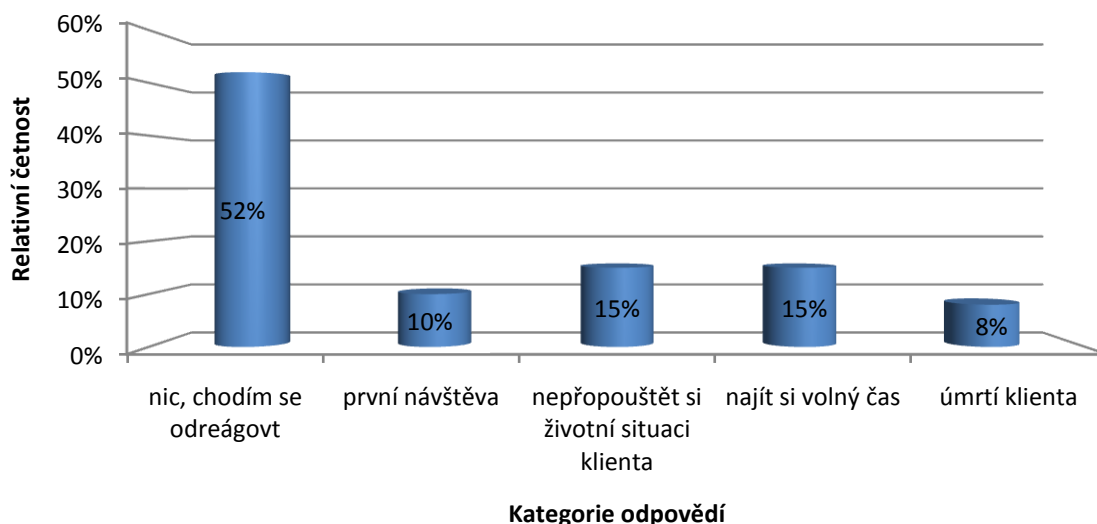
Zdroj: Vlastní práce

Jelikož je DC ADRA poměrně nová organizace a první služba tohoto druhu ve Znojmě, zajímalo nás, jakou formou se stávající dobrovolníci a fungování centra dozvěděli.

Z grafu č. 4 je zřejmé, že nejčastějším způsobem jsou informace od známých, kamarádů, popřípadě již stávajících dobrovolníků DC ADRA (32 %).

Jelikož DC ADRA pořádá semináře na vysokých a středních školách je tato odpověď zahrnutá i v dotazníku. Vidíme, že i tento levný způsob reklamy se ukazuje jako velmi účinný (29 %). Proto navrhuji, provádět tuto formu propagace s určitou pravidelností. Zde by se mělo zaměřit na období září/říjen a leden/únor, tedy na začátek školního roku a semestrů. Jelikož je potřeba více dobrovolníků z řad mužů, zaměřila bych se na školy se zaměřením na technické obory. Většina studentů ze Znojma a okolí studuje na univerzitách v Brně a proto by se nemělo bát umístit letáky a plakáty do škol v tomto městě. Jako účinná se ukazuje i reklama a rozhovory v místním rádiu a tisku (21 %).

Graf č. 5 Z jakého důvodu jste se rozhodl/a pro dobrovolnou službu

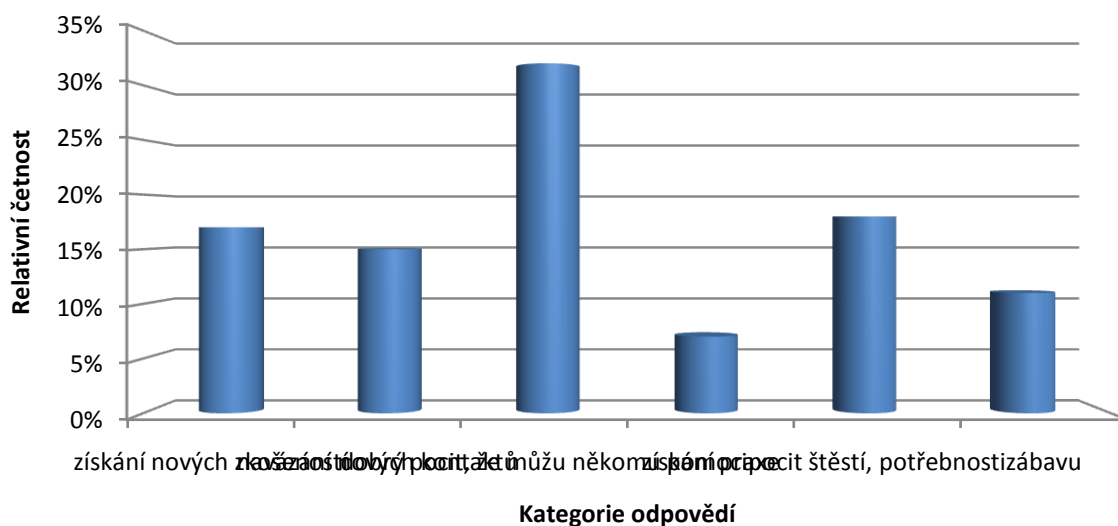


Zdroj: Vlastní práce

V otázce č. 2 jsme se zajímali, co současné dobrovolníky vedlo k tomu vykonávat tuto službu a stát se členem DC ADRA. Nejčastější odpovědí (43 %) byl pocit vykonávat něco užitečného a smysluplného. Další nejčastější odpovědí bylo získání nových zkušeností a dovedností (19 %). Jelikož DC ADRA sídlí a je pod záštitou církve Adventistů sedmého dne zařadila jsem mezi odpovědi i pocit náboženského přesvědčení. Tato odpověď se mezi dotazovanými vyskytla pouze třikrát (4 %). Vidíme tedy, že dobrovolnictví v DC ADRA není nijak podmíněno vstupem do církve a ani dobrovolníci nejsou pouze z řad věřících.

Na jednu stranu bych toto zjištění viděla jako příležitost, kde hledat nové dobrovolníky. Na druhou stranu žádný dobrovolník nesmí klientům podsouvat svoji víru a je důležité být opatrný v tomto ohledu.

Graf č. 6 Přínos dobrovolnické činnosti samotnému poskytovateli



Zdroj: Vlastní práce

V otázce č. 3 jsem se zajímala o to, co dobrovolná služba dobrovolníkům přináší. Mým záměrem bylo tedy, porovnat počáteční vizi před vstupem do DC ADRA se skutečnými pocity po určité době výkonu této služby. Z grafu č. 6 je patrné, že prvotní představy dobrovolníků se skutečností shodují.

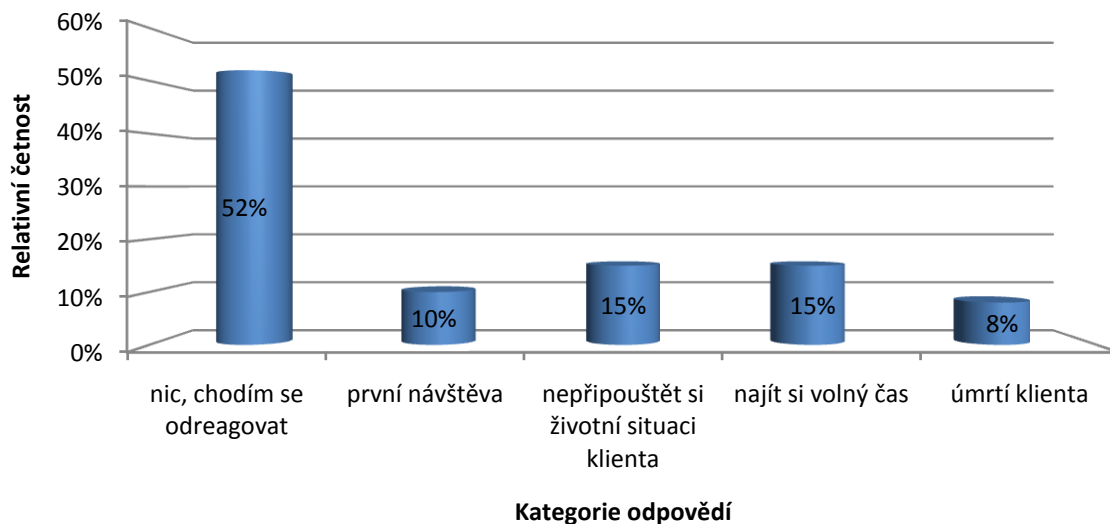
Respondenti uvedli, že přišli hledat zábavu a nové přátelství. Musíme si uvědomit, že dobrovolníci vytvářejí usměv na tváři a dávají pocit štěstí druhým, proto bychom neměli zapomínat ani na ně samotné. Navrhuji pořádat akce pouze pro ně, jejichž cílem bude stmelit kolektiv (v současnosti se dobrovolníci mezi sebou příliš neznají a setkávají se pouze na supervizích). Musíme počítat s omezeným rozpočtem DC ADRA, které nemá příliš peněz, a proto nemůže vydávat prostředky na tyto akce. Proto bych navrhovala výlety zaměřené na Znojmo a Národní park pod Dyjí kdy součástí by byl piknik s vlastním občerstvením. Fotky z výletů mohou být potom prezentovány při nádorech dobrovolníků, aby veřejnost viděla, že i dobrovolnictví může být zábava. Pro dobrovolníky by to byla taková teambuildingová akce.

Jelikož, by se pořádaly tyto akce, viděla bych další možnost setkání při tzv. večírku pro dobrovolníky, který by se konal v prostorách DC ADRA. Aby tato akce nebyla



finančně nijak náročná, mohli by se dobrovolníci domluvit mezi sebou, přinést něco malého k občerstvení a promítali by se zde fotky z těchto společných výletů.

Graf č. 7 Nejobtížnější část dobrovolnické praxe



Zdroj: Vlastní práce

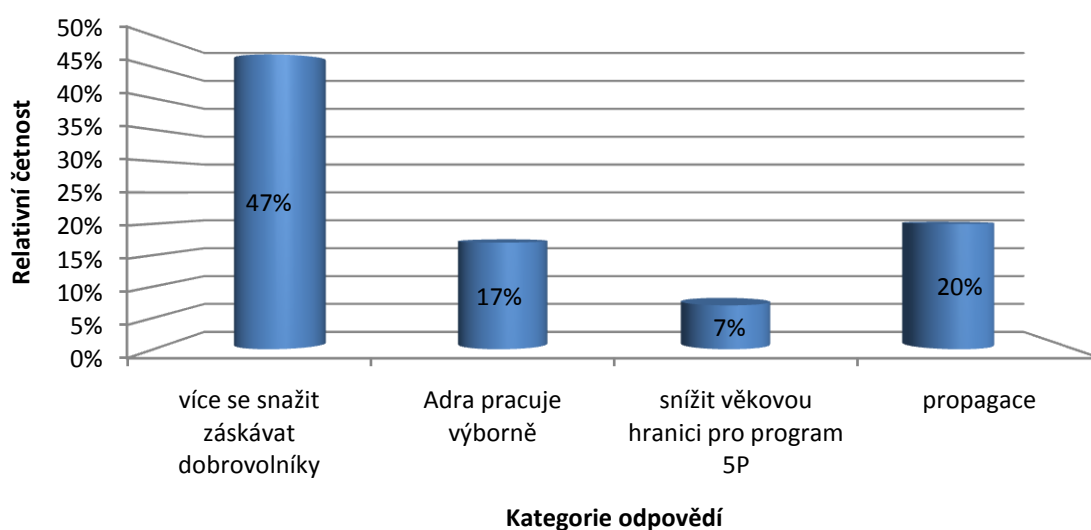
Spoustu lidí si myslí, že být dobrovolníkem je jednoduché. Dle mého názoru je lehké stát se jim, ale ne jim být. Během dobrovolné služby přichází situace, které musíme řešit, a mnohé z nich nejsou příjemné. Mezi klienty DC ADRA jsou zejména starší lidé, kteří se cítí sami a děti. Obě tyto skupiny lidí jsou velmi citlivé a je důležité s nimi umět komunikovat. V grafu č. 6 vidíme, že podle dobrovolníků je nejtěžší smířit se ze smrtí klienta (52 %). I když je dobrovolníkům doporučeno trávit s klienty maximálně 2 hodiny týdně je to dostatek času na vytvoření přátelství popřípadě určitého pouta.

Řešením by mohlo být školení s psychologem zaměřené na klienty dobrovolníků a zároveň na vyrovnávání se s nepříznivými vlivy, které dobrovolnictví přináší. Zde je ale nutné si uvědomit, že by to bylo finančně náročné. Jeden dobrovolník z programu Dobrovolníci v sociálních a zdravotních organizacích pro seniory a zdravotně postižené stojí DC ADRA 6-7 tisíc korun ročně. Dobrovolník z programu 5P 12-13 tisíc korun ročně a to z důvodu, že tito dobrovolníci absolvují sezení s psychologem a jsou podrobena psychotestům. Pro dobrovolnické centrum by to tudíž bylo finančně náročné. Z tohoto důvodu bych pomoc psychologa nabídla alespoň těm dobrovolníkům, kterým klient zemře.

Jak jsem se již zmínila, jednou ročně probíhá vánoční supervize. Při této příležitosti bych navrhovala ocenění nejlepší dobrovolníci roku. Toto ocenění, by dobrovolníci získávali: za dobu působení v DC ADRA, jak pracují s klientem a jak jsou aktivní.

Můžeme vidět, že přes 50 % dobrovolníků tuto činnost považuje za odreagování. Dalších 48 % v ní vidí i určitá úskalí. Jak jsem již zmínila, tak DC ADRA funguje ve Znojmě teprve krátce a dá se přepokládat, že postupem času se tato situace změní. Během 3 let přišlo již 5 dobrovolníků o svého klienta.

Graf č. 8 Návrh změn na praxi v DC ADRA



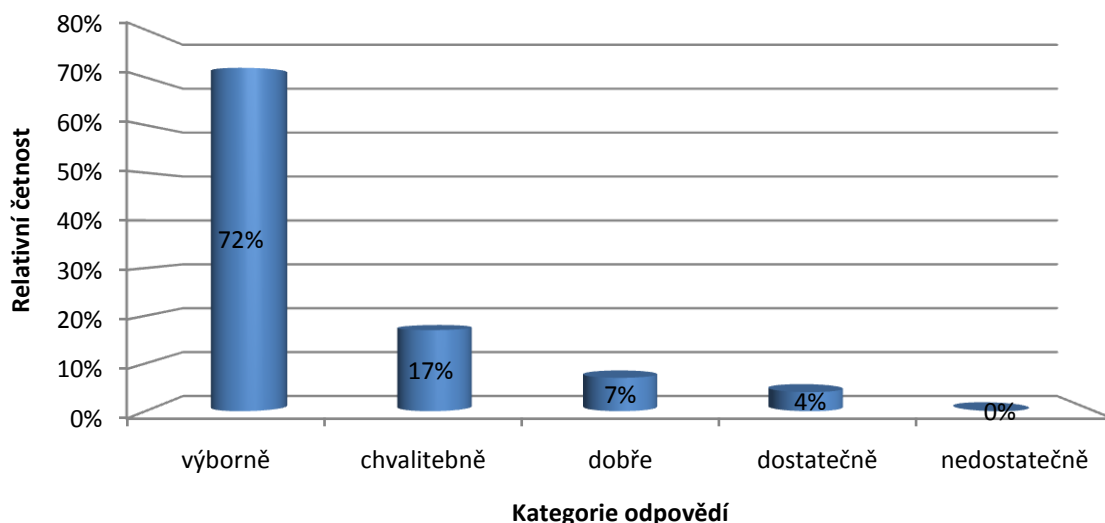
Zdroj: Vlastní práce

Jednou z výzkumných otázek byla spokojenost dobrovolníků s komunikací DC ADRA. V tomto ohledu jsou spokojeni všichni dobrovolníci, tedy všech 100 % dotazovaných odpovědělo ano. Pokud jde o spokojenost s fungováním DC ADRA je spokojeno 22 % dobrovolníků, 33 % středně spokojeno a 45 % nespokojeno. Jak vidíme na grafu č. 7 téměř většina (47 %) si myslí, že by se ADRA měla více snažit získávat dobrovolníky. Problém v nedostatečné propagaci dobrovolnického centra vidí 29 %. Snížit věkovou hranici pro program 5P která je v současné době 18 let by si přálo 7 % a zbývajících 17 % je toho názoru, že DC ADRA Znojmo pracuje výborně.

Jelikož propagace není levnou záležitostí, navrhuji vytvoření profilu na sociální síti Facebook s tím, že každý dobrovolník, který tuto síť využívá, bude sdílet příspěvky dobrovolnického centra a přidávat na svoji zeď různé články z novin a internetu které najde. V současné době několik dobrovolníků DC ADRA vyhrálo projekt,

který vypsal Telefónica O2. Dobrovolnické centrum nás v tomto projektu podporovalo a umožnilo zázemí v jejich prostorách. Nyní chystáme články do několika novin a na oplátku tyto peníze použijeme pro děti z programu 5P a ve všech člancích se nezapomeneme zmínit, že jsme dobrovolníci DC ADRA. Doufám, že tímto způsobem přispějeme k propagaci a pomůžeme klientům.

Graf č. 9 Hodnocení kvality vstupního školení



Zdroj: Vlastní práce

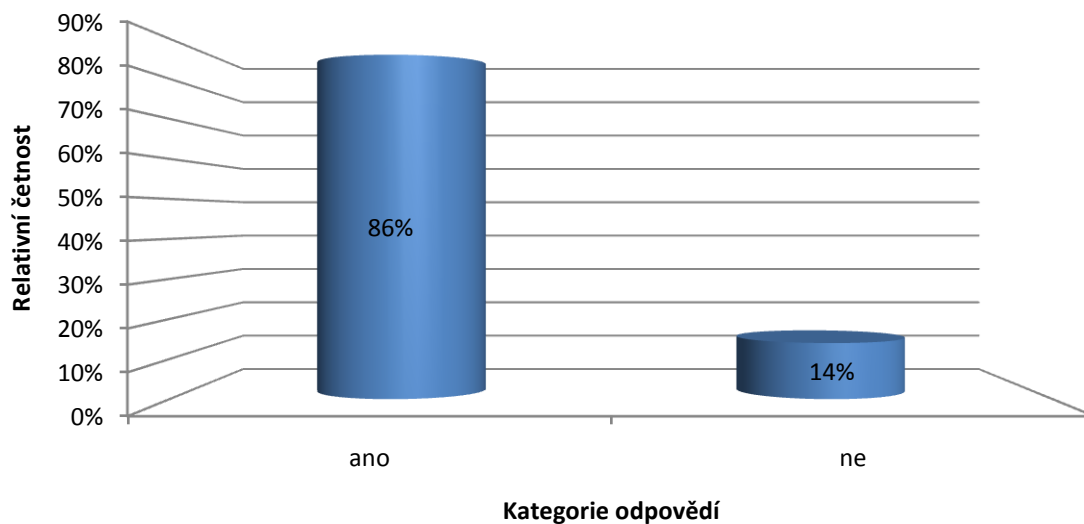
Každý dobrovolník prochází před přijetím 4 hodinovým vstupním školením, na kterém se dozví například jak správně mluvit s klienty, čeho se vyvarovat a kolik hodin týdně je optimální s nimi trávit. Jako hosté jsou zde již přijatí dobrovolníci, kteří ochotně odpovídají na všechny otázky a podělí se o své zkušenosti za dobu vykonávání této činnosti. S kvalitou přípravy je spokojeno 72 % dobrovolníků a pouze 4 % si myslí, že toto školení bylo nedostatečné. Odpověď nedostatečně nebyla označena, tedy žádný dobrovolník si nemyslí, že by toto školení bylo zbytečné z důvodu nedostatečné přípravy.

Další část otázek se týkala psychické podpory pro dobrovolníky, tedy spokojenost se současnou supervizorkou a průběhem supervizí.

Graf č. 10 nám ukazuje, že je se současnou supervizorkou spokojeno 86 % dotazovaných a pouze 14 % označilo odpověď nespokojen. Jak můžeme vidět

na následujícím grafu č. 11, nejde pouze o oblíbenost dané osoby, ale záleží především na průběhu supervize.

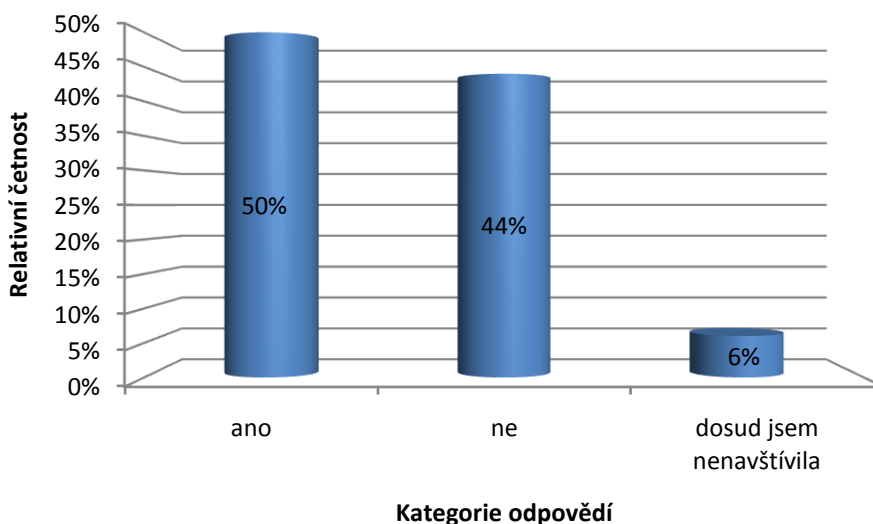
Graf č. 10 Spokojenost s činností supervizora



Zdroj: Vlastní práce

I přes to, že je 86 % dotazovaných spokojeno se supervizorkou neznamená to, že stejný počet respondentů je i spokojen se samotným průběhem této podpory pro dobrovolníky.

Graf č. 11 Oblíbenost návštěv supervize



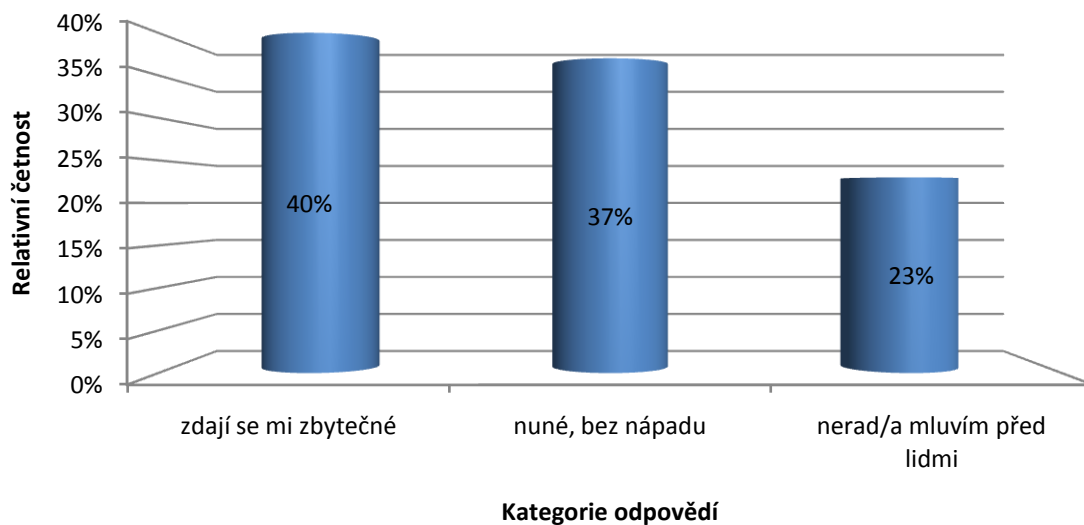
Zdroj: Vlastní práce

Téměř polovina (44 %) dobrovolníků supervize nenavštěvuje ráda z důvodů zbytečnosti (40 %), některým připadají nudné, bez nápadu na nějakou kreativitu (37 %) a 23 % nerado mluví před lidmi. Pro těchto 23 % dobrovolníků zde možnost individuální supervize.

Jelikož téměř polovina dobrovolníků nerada navštěvuje supervize je nutné je nějakým způsobem obměnit. Z tohoto důvodu jsem se rozhodla vytvořit dodatečně anketu, která měla za úkol zjistit, jakou činnost by dobrovolníci přivítali, aby je nenavštěvovali pouze z donucení. V anketě bylo zjištěno, že by dobrovolníci zařadili na supervize nějakou činnost. Konkrétně 12 % dobrovolníků by spojili supervizi s projekcí organizace podobného typu v zahraničí, 36 % by uvítalo návrhy a ukázky ručních prací, které mohou naučit své klienty, 9 % odpovědí byla relaxace, 18 % kurz první pomoci.

Dále by se na supervizích mohly promítat fotky ze společných výletů dobrovolníků a předkládat návrhy na nové.

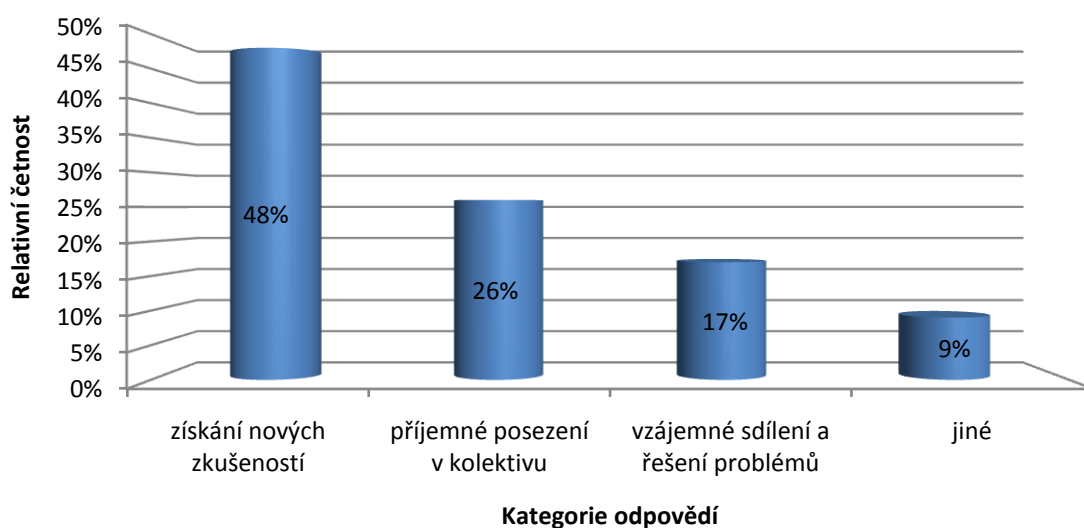
Graf č. 12 Důvod nelibosti návštěv supervizí



Zdroj: Vlastní práce

Můj názor je takový, že když se dobrovolníci budou znát víc mezi sebou, tak budou i supervize navštěvovat rádi. Z tohoto důvodu bych alespoň jedenkrát ročně pořádala supervize venku v přírodě kde je příjemnější atmosféra než v uzavřené místnosti.

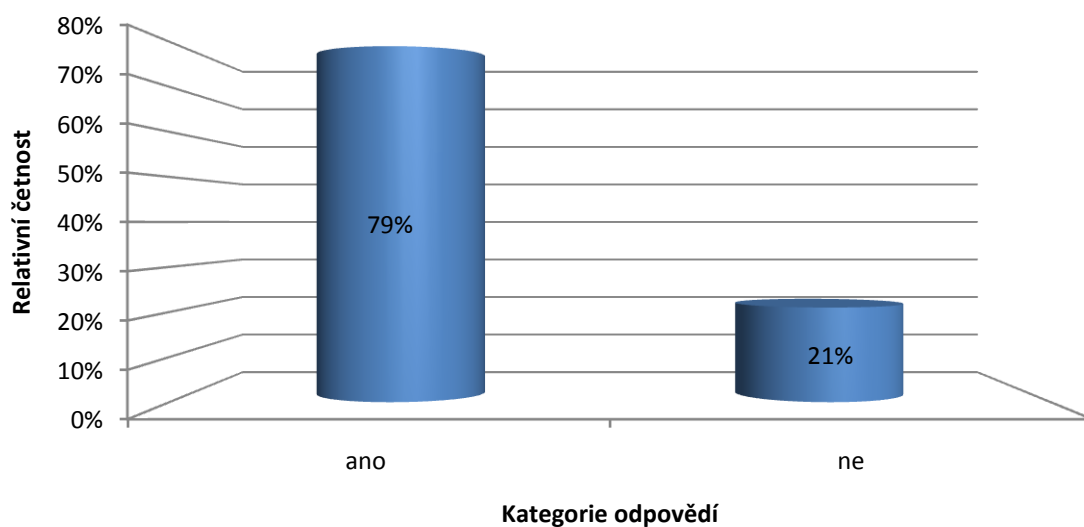
Graf č. 13 Důvod oblíbenosti návštěv supervizí



Zdroj: Vlastní práce

Téměř polovina dobrovolníků, kteří označili v grafu č. 11 odpověď ano, je toho názoru, že jsou supervize přínosné a to z důvodu získání zkušeností, tuto odpověď označilo 48 %. Jako příjemné posezení v dobrém kolektivu mluví o supervizi 26 % dobrovolníků a 17 % navštěvuje supervize ráno z důvodů vzájemného sdílení problémů a následného společného řešení.

Graf č. 14 Doporučil/a byste dobrovolnictví svým přátelům

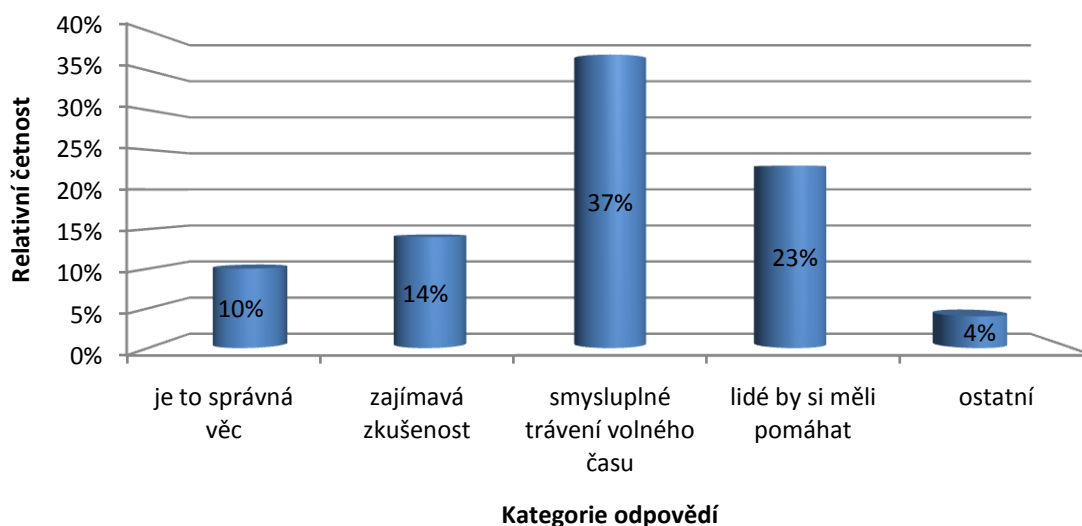


Zdroj: Vlastní práce

Graf č. 14 ukazuje, že 79 % dobrovolníků by tuto činnost doporučilo svým kamarádům a pouze 1/5 označila variantu ne.

V následujících dvou grafech vidíme důvody dobrovolníků proč podle nich doporučit či nedoporučit dobrovolnictví v DC ADRA.

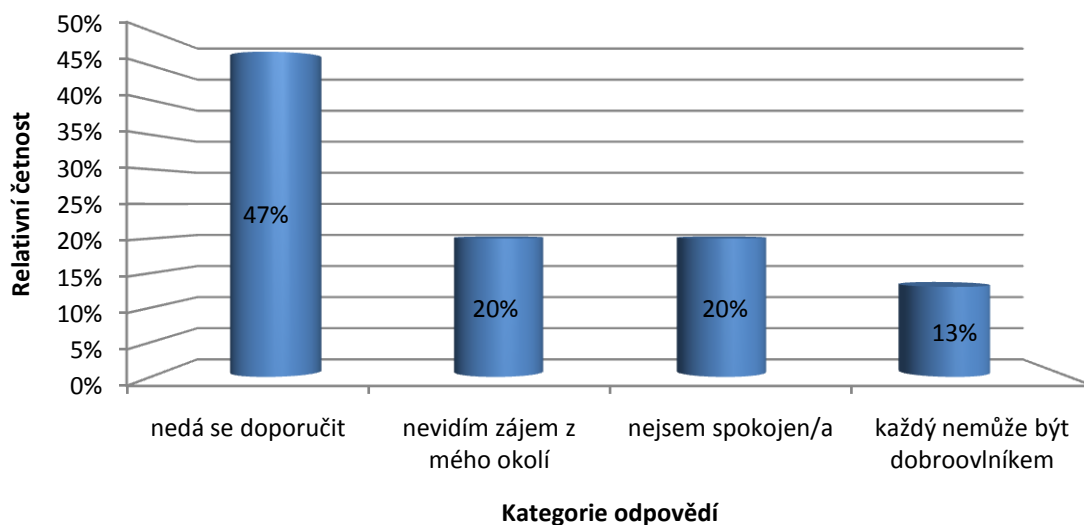
Graf č. 15 Proč byste doporučil/a dobrovolnictví přátelům



Zdroj: Vlastní práce

Za smyslupnou činnost považuje dobrovolnictví 37 % dobrovolníků, 23 % je toho názoru, že by si lidé měli pomáhat a pro 14 % dotazovaných je to zajímavá zkušenost kterou by si měl každý vyzkoušet.

Graf č. 16 Proč byste nedoporučil/a dobrovolnictví přátelům

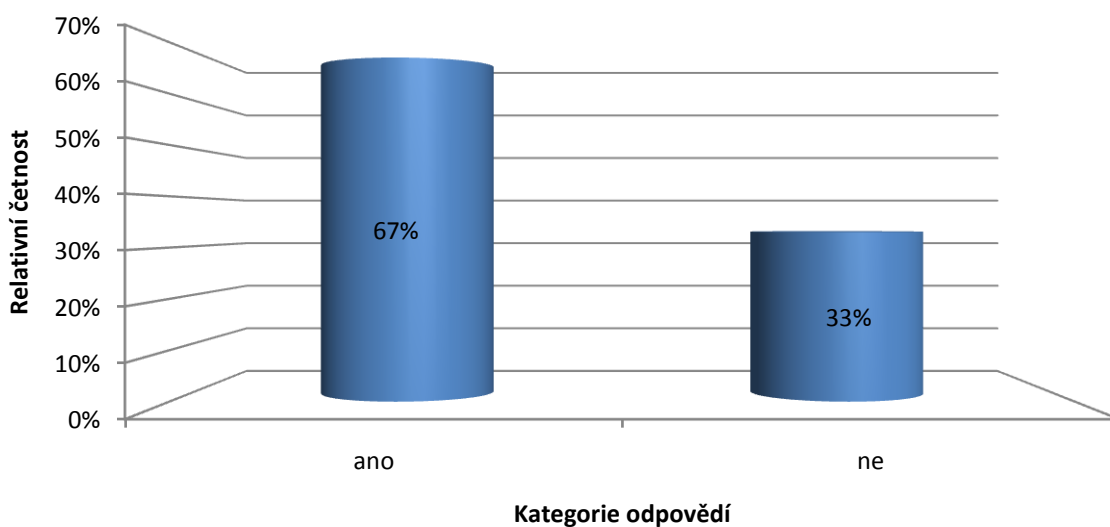


Zdroj: Vlastní práce

V grafu č. 15 označilo 21 % dobrovolníků variantu, že by tuto činnost nedoporučili svým kamarádům. 41 % je toho názoru, že se dobrovolnictví nedá doporučit, 20 % nejeví zájem svého okolí a tuto činnost, dalších 20 % není samo spokojeno a 13 % dobrovolníků si myslí, že tato činnost není pro každého.

Jak jsem se již zmínila, když budou spokojeni dobrovolníci, tak budou tuto myšlenku šířit dál. K tomuto stavu by měli pomoci společné akce dobrovolníků. Na kterých by mělo dojít k vzájemnému poznání, zábavě a utužení kolektivu.

Graf č. 17 Chtěl/a byste se podílet na získávání dobrovolníků



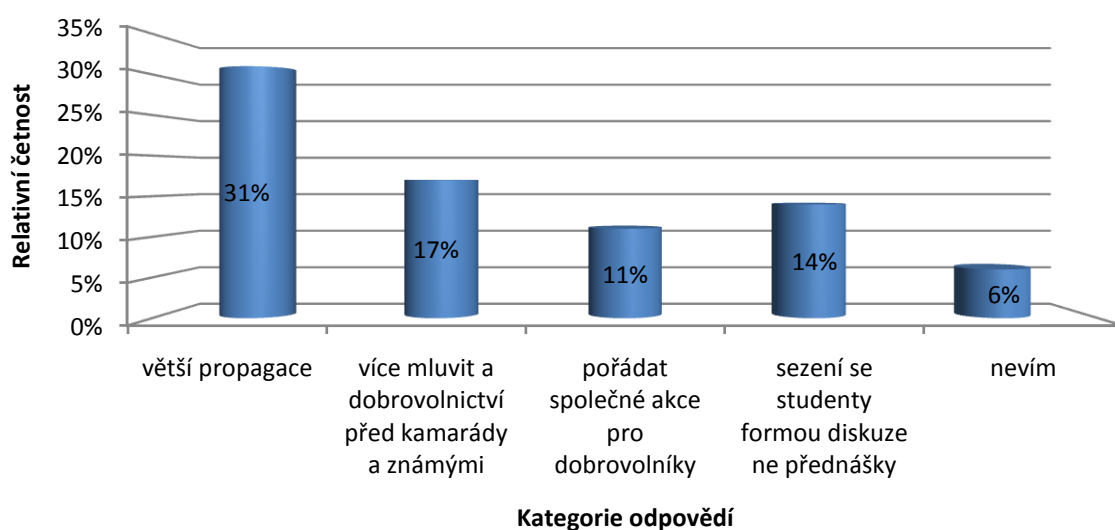
Zdroj: Vlastní práce



Současný počet dobrovolníků nepokrývá ani z 1/3 poptávku po této službě. Z tohoto důvodu je důležité zajistit větší počet dobrovolníků. Vidíme, že 67 % dobrovolníků by mělo zájem se podílet na získávání nových dobrovolníků, podělit se o své názory a nápady.

Jelikož by se 67 % dobrovolníků chtělo podílet na získávání nových dobrovolníků, neměla by být nouze o zajímavé nápady a hry při novém náboru, který jsem navrhla u grafu č. 1.

Graf č. 18 Napadá Vás způsob jakým způsobem získat více dobrovolníků



Zdroj: Vlastní práce

Mezi nejčastějšími návrhy dobrovolníků je větší propagace DC ADRA (31 %). Jako poměrně zajímavý způsob propagace vidím ve zveřejnění letáků v městské hromadné dopravě. Lidé zde mají dostatek času na čtení a získávání informací z letáčku. Dalších 17 % si myslí, že by každý dobrovolník měl o této činnosti víc mluvit před přáteli, známými a kamarády. Jak jsem již zmínila, dobrovolnické centru pořádá přednášky na středních a vysokých školách 14 % dotazovaných je toho názoru, že by tyto náborové akce neměly probíhat formou přednášky, ale otevřené diskuze. Pořádat společné akce k utužení vztahů navrhlo 11 % dobrovolníků. Tento návrh jsem již popsala u grafů č. 6, 11 a 16.

Přestože dobrovolníkem může být člověk starší 15 let, bylo by zajímavé se dostat do povědomí již žákům 8. a 9. tříd základních škol. Děti budou v tomto věku informovány o existenci Dobrovolnictví a dobrovolnického centra ve Znojmě. Později,

když se k nim dostanou informace, budou už seznámeni s touto činností a otevřenější k tomuto způsobu života. Samozřejmě by prezentace měla probíhat formou hry tak aby dětem toto téma přišlo zajímavé.

Pokud se jedná o program 5P tedy program zaměřený na děti, navrhuji společný výlet pro dobrovolníky a jejich dětské klienty. Děti si tak najdou nové přátele a poznají místa, která leží v národním parku Podyjí. V tabulce č. 2 uvádím náklady na tuto akci.

Tabulka č. 2 Náklady na výlet

Náklady		Částka (Kč)
<b>Jízdné</b>	po předložení jízdenky	300,-
<b>Trička</b>	10 krát	500,-
<b>Materiál na hry</b>	foukací fixy, barvy na obličej, papíry	800,-
<b>Občerstvení</b>	špekáčky, chléb, limonáda	1 268,-
<b>Lékárnička</b>	desinfekce, obvazy	164,-
<b>Balíček pro děti</b>	fruko, blok, propiska, sladkost	273,-
<b>Celkem</b>		<b>3 305,-</b>

Zdroj: Vlastní práce

V tabulce vidíme náklady na výlet pro 20 lidí. Můžeme vidět kolonku jízdné, toto jízdné by bylo proplaceno dobrovolníkům a dětem po předložení jízdenky. Náklady na trička činí 500 Kč. Tyto trička si děti za pomoci šablon a foukacích fix ozdobí a nebude chybět šablona s logem DC ADRA. Dobrovolníci své trička již mají, tudíž budou pouze nápomocní dětem. Další náklady zahrnují různý materiál na hry s dětmi a úvodní balíček pro každé z nich, který bude obsahovat fruko, propisku, blok a nějakou sladkost. Na konci výletu bude děti čekat občerstvení ve formě špekáčků, které si sami opečou na ohni a limonády. Celkové náklady na výlet činí 3 305 Kč.

#### 4.13 Návrhy na zlepšení situace DC ADRA Znojmo

Pokud se jedná o propagaci DC ADRA navrhuji:

- vytvoření účtu na facebooku, kde by byli informace o programech, odkaz na webové stránky dobrovolnického centra ve Znojmě, samozřejmě fotogalerie a pozvánky na akce jako je Den sociálních služeb popřípadě, by se potencionální

zájemce mohl připojit na nějakou z akcí, kde jsou přítomni jak dobrovolníci, tak klienti, aby měl jakousi představu, co tato práce obnáší, než se rozhodne stát se dobrovolníkem. Každý dobrovolník, který má vytvořený účet, by sdílel příspěvky a tím by se myšlenka dobrovolnictví dostala k širší veřejnosti.

- umístění letáků do prostředků městské hromadné dopravy a čekáren u lékařů. Lidé mají na těchto místech dostatek času ke čtení a sbírání informací.
- jelikož DC ADRA trápí malý počet zájemců z řad mužů, bylo by vhodné vyvěsit letáky na technické typy škol.

Vše je důležité provádět s určitou pravidelností a obměnou vzhledu letáčků. Zaměřila bych se na období začátku školního roku a začátku semestrů.

Dle mého názoru je nejdůležitější spokojenost současných dobrovolníků. Jestliže budou spokojeni, budou šířit dobrovolnictví dál mezi své přátele, známé a tím přilákají více zájemců.

Nábory dobrovolníků:

Na vysokých a středních školách bych také pojala poněkud zábavnější formou. Jak jsem již uvedla v současné době probíhají formou přednášky a monologu. Já navrhuji pokusit se vést přednášky formou diskuze, tak aby se sami studenti zapojili, museli přemýšlet a kladli otázky.

Dále navrhuji dostat se do povědomí již dětem 8 a 9 tříd základních škol. Později až se k nim dostanou nějaké informace, budou již otevřenější a seznámeni s touto problematikou.

Oceňování dobrovolníků:

Každý dobrovolník dostane při nástupu tričko s logem DC ADRA a jedenkrát ročně malý dárek při vánoční supervizi. Na těchto supervizích je děkováno sponzorům a zástupcům přijímacích organizací. Navrhuji ocenit i samotné dobrovolníky diplomem a poděkováním před všemi zúčastněnými. Diplomy by mohli být za nejlepšího dobrovolníka dle počtu odpracovaných hodin, délky trvání dobrovolnické činnosti, aktivní účasti na výletech s klienty a další.

## Supervize

Největším problémem je supervize, na kterou chodí nerada téměř polovina dobrovolníků. Dobrovolníci v těchto sezeních vidí povinnost, a když přijdou, tak prosí supervizorku aby mohli promluvit k ostatním jako první, jelikož spěchají domů. Z tohoto důvodu navrhuji spojit supervize s nějakou další činností, která dobrovolníkům pomůže usnadnit jejich práci. Anketa ukázala, že by dobrovolníci přivítali kurz první pomoci, ručních pracích – jako je výroba váz či košíků z papíru, výroba šperků a jiné zajímavé věci.

Dále navrhuji pořádat v letních měsících supervize venku. Z DC ADRA by jme vzali deky, posedali si společně na trávnik a diskutovali na čerstvém vzduch. Myslím si, že to mohlo být zajímavé a pro všechny příjemnější než sedět v bílé místnosti mezi čtyřmi stěnami.

## Společné akce dobrovolníků

Velký problém vidím v tom, že DC ADRA nepořádá žádné společné akce dobrovolníků, aby se mezi sebou více seznámili. Myslím si, že tato skutečnost je základem problémů, které byli při výzkumu zjištěny.

Proto navrhuji pořádání pikniků, výletů po Národním parku Podyjí a následné promítání fotek z těchto výletů v prostorách DC ADRA kde by se všichni sešli. Pokud by byl problém s finančním zajištěním, myslím si, že by každý dobrovolník rád vzal něco k jídlu a pití. DC ADRA by mohlo například jenom proplácet jízdné těm dobrovolníkům, kteří nejsou přímo ze Znojma a přijeli by autobusem popřípadě vlakem.

Je důležité dát najevo dobrovolníkům, že si jich vážíme a pořádání akcí pouze pro ně je podle mě ideální podoba. Zároveň budou přispívat ke zlepšení psychiky dobrovolníků. Výlety znamenají seznámení a to následně vede k utužení vztahů mezi dobrovolníky. Pokud bude dobrovolník spokojený, bude o této činnosti častěji mluvit před veřejností. Domnívám se, že pokud se budou mezi sebou dobrovolníci více znát, nebude pro ně návštěva supervize jenom povinnost, ale bude to pro ně znamenat setkání s přáteli.

## 5 ZÁVĚR

Tato bakalářská práce byla vypracována na téma Organizace činnosti dobrovolnického centra Znojmo. Jejím cílem bylo popsat činnost DC ADRA Znojmo, dále provést dotazníkové šetření a navrhnout vhodná opatření, která povedou ke zlepšení organizace práce a komunikace s dobrovolníky.

Aby bylo možné zjistit současný stav spokojenost dobrovolníku s DC ADRA Znojmo, byl proveden dotazníkový průzkum se všemi dobrovolníky, kteří působí v DC ADRA Znojmo. Dobrovolníci si uvědomovali, že výzkum má za cíl zlepšení jejich situace a tudíž byly vyplněny a odevzdány všechny dotazníky.

Z průzkumu vyplynulo, že jsou dobrovolníci spokojeni s vedením a komunikací dobrovolnického centra. Výhrady však nastali u propagace dobrovolnického centra, způsobu náborů dobrovolníku a za největší problém bych viděla současný průběh supervizí. Tyto získané informace byly podkladem pro další postup a na jejich základě byly doporučeny návrhy na zvýšení spokojenosti dobrovolníků a fungování DC ADRA Znojmo. Po vyhodnocení dotazníků byla dodatečně ještě provedena anketa s dobrovolníky této organizace.

Podle zjištěných informací od respondentů byly sestaveny tyto návrhy:

Na prvním místě bylo doporučeno *vytvoření facebookových stránek*, které by dál šířili pomocí sdílení další dobrovolníci, kteří tento typ komunikace využívají. Tím se myšlenka dobrovolnictví dostane k širší veřejnosti.

Jelikož jsou sociální sítě v dnešní době velmi oblíbené a důležitým komunikačním nástrojem považuju toto za základní nástroj propagace. DC ADRA Znojmo může tímto způsobem oslovit nové i stávající dobrovolníky bez dalších vynaložených nákladů.

Dále doporučuji umístění *letáků do městské hromadné dopravy a lékařských ordinací*.

Rovněž bylo navrženo klást větší důraz na *vzájemné seznámení jednotlivých dobrovolníků* mezi sebou. Základem úspěchu je spokojený dobrovolník, který bude o své činnosti mluvit před přáteli a známými. Tudíž navrhuji společné akce dobrovolníků, na kterých budu docházek k utužení kolektivu. Pokud se dobrovolníci

budou navzájem znát, budou se jim snažit řešit jejich problémy, které souvisí s touto činností.

Další návrh vycházel ze zjištění, že respondenti nebyli spokojeni s *průběhem supervize*, které jsou povinné pro všechny dobrovolníky. Zde byla dodatečně provedena anketa, která měla za úkol zjistit, jak by dobrovolníci změnili jejich průběh. Dobrovolníci se shodli, že by supervize měli být obohaceny o aktivitu, která jim usnadní jejich činnost. V letních měsících doporučuji provádět supervize na čerstvém vzduchu v přírodě. Dobrovolníci budou uvolněnější a otevřenější delší diskuzi.

Následující návrh se týká *oceňování dobrovolníků*, kde navrhuji, aby byli dobrovolníci jednou ročně oceněni na vánoční supervizi, které se účastní zástupci přijímacích organizací a široká veřejnost.

Poslední návrh se týká programu 5P kde byl navržen a vyčíslen *výlet pro dobrovolníky* a jejich dětské klienty. Jak jsem se již zmínila, základem všeho je dle mého názoru spokojený dobrovolník. Z tohoto důvodu se nesmí zapomínat na jejich potřeby.

## 6 SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

BOUKAL, Petr. *Nestátní neziskové organizace (teorie a praxe)*. 1. vyd. Praha: Oeconomica, 2009, 303 s. ISBN 987-80-245-1650-9.

DOHNALOVÁ, Renata, VÝDĚLKOVÁ, Renata. *Pohádkový průvodce nejen pro začínající koordinátory*. 1. vyd. Praha: Dobrovolnické centrum FN v Motole, 2010, 24 s. ISBN 987-80-254-8722-8

DONNELLY, Jr. James H., GIBSON, James L., IVANICEVICH, John M. *Management*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1997. 821 s. ISBN 80-7269-422-3.

DRUCKER, Peter Ferdinand. *Řízení neziskových organizací (praxe a principy)*. 1. vyd. Praha: Management Press, 1994, 184 s. ISBN 80-85603-28-1.

FORET, Miroslav. *Marketingový průzkum – poznáváme svoje zákazníky*. 1. vyd. Brno: Computer Press, 2008, 121 s. ISBN 978-80-251-2183-2.

FORET, Miroslav, STÁVKOVÁ, Jana. *Marketingový výzkum – jak poznávat své zákazníky*. 1. vyd. Praha: Grada, 2003. 159 s. ISBN 80-247-0385-8.

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

JANIČKOVÁ, Renata, ZMEŠKALOVÁ, Vladimíra. *Metodika práce s dobrovolníky*. 1. vyd. Praha: Středisko náhradní rodinné péče, 2011, 56 s. ISBN 978-80-87455-07-4.

MALÁTEK, Vojtěch. *Metodologie marketingového výzkumu*. Karviná: Slezská univerzita, 2001, 108 s. ISBN 80-7248-119-3.

McCURLEY, Steve, LYNCH, Rick. *Volunteer management (mobilizing all the resources)*. 1. vyd. Heritage Arts, 1997, 236 p. ISBN 978-0911029451

PŘÍBOROVÁ, Marie. *Marketingový výzkum v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 1996. 238 s. ISBN 80-7169-299-9.

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

ROGERS, Anissa. *Human behavior in the social environment*. 2nd ed. New York: Routledge, 2010, xxix, 354 p. ISBN 978-0-415-80310-6.

STÁVKOVÁ, Jana, DUFEK, Jaroslav. *Marketingový výzkum*. 1. vyd. Brno: Mendelova zemědělská a lesnická univerzita v Brně, 1998. 146 s. ISBN 80-7157-330-2.

SROKOROVÁ, Lenka. *Cena pro obyčejné lidi, kteří dělají neobyčejné věci*. Křesadlo. 2004, č. 0, s. 12.

STEHLÍK, Eduard, a kol. *Základy marketingu*. 2. dotisk 1. vyd. Praha: Vysoká škola ekonomická, 2002. 220 s. ISBN 80-7079-527-1.

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

TOŠNER, Jan, SAZANSKÁ, Olga. *Dobrovolníci a metodická práce s nimi v organizacích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002, 152 s. ISBN 80-7178-514-8.

VANĚČKOVÁ, Stanislava. *Dobrovolníkův první pracovní den: minipříručka pro neziskové organizace*. 1. vyd. Hradec Králové: občanské poradenské středisko – dobrovolnická

VÍTKOVÁ, Marcela. *Kapitoly z personálního řízení pro neziskové organizace*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2004. 87 s. ISBN 80-7041-678-5.

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

### **Internetové zdroje**

Dobrovolnické centrum ADRA. O nás [online]. 2010 [cit. 2013-01-12]. Dostupné z WWW: <<http://http://www.adra.cz/projekty/projekty-v-cr/dobrovolnicka-centra/znojmo/o-nas>>



## Seznamy

### Seznam grafů

Graf č. 1 Rozdělení dobrovolníků dle pohlaví.....	36
Graf. č. 2 Rozdělení dobrovolníků podle věku.....	37
Graf č. 3 Nejvyšší dosažené vzdělání .....	38
Graf č. 4 Jak jste se dozvěděl/a o DC ADRA Znojmo .....	38
Graf č. 5 Z jakého důvodu jste se rozhodl/a pro dobrovolnou službu .....	39
Graf č. 6 Přínos dobrovolnické činnosti samotnému poskytovateli .....	40
Graf č. 7 Nejobtížnější část dobrovolnické praxe.....	41
Graf č. 8 Návrh změn na praxi v DC ADRA.....	42
Graf č. 9 Hodnocení kvality vstupního školení .....	43
Graf č. 10 Spokojenost s činností supervizora.....	44
Graf č. 11 Oblíbenost návštěv supervize .....	44
Graf č. 12 Důvod nelibosti návštěv supervizí.....	45
Graf č. 13 Důvod oblíbenosti návštěv supervizí.....	46
Graf č. 14 Doporučil/a byste dobrovolnictví svým přátelům .....	46
Graf č. 15 Proč byste doporučil/a dobrovolnictví přátelům.....	47
Graf č. 16 Proč byste nedoporučil/a dobrovolnictví přátelům .....	48
Graf č. 17 Chtěl/a byste se podílet na získávání dobrovolníků .....	48
Graf č. 18 Napadá Vás způsob jakým způsobem získat více dobrovolníků.....	49

## Seznam tabulek

Tabulka č. 1 návratnost dotazníků .....	36
Tabulka č. 2 náklady na výlet .....	50

## Seznam zkratk

DC – Dobrovolnické centrum

ADRA - Adventist Development and Relief Agency

## Seznam příloh

Příloha č. 1 Dotazník

### Milí dobrovolníci,

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

Je pro nás velmi důležité zjistit, jak jste spokojeni s naší prací, jak vnímáte dobrovolnictví, fungování DC, supervize a další aktivity DC. Váš názor nás zajímá, čím víc návrhů na zlepšení Vás napadne, tím lépe ☺. Pokusíme se Vašim představám vyhovět.

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

Děkujeme za vyplnění dotazníku.

Marcela, Zdeňka a Adéla

### 1. Jakým způsobem jste se dozvěděl(a) o Dobrovolnickém centru ADRA Znojmo?

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

jiné (uved'te).....

**2. Z jakého důvodu jste se rozhodl pro dobrovolnou službu?**

- |   |    |
|---|----|
| možnost získat nové dovednosti a zkušenosti       | 1  |
| snaha uplatnit své schopnosti                     | 2  |
| možnost navazovat nové vztahy se zajímavými lidmi | 3  |
| zkušenost s obtížnou osobní rodinnou situací      | 4  |
| náboženské přesvědčení                            | 5  |
| nutnost odpracovat určitý počet hodin             | 6  |
| dobrá praxe v rámci oboru                         | 7  |
| pocit, že dělám něco užitečného, smysluplného     | 8  |
| podmínka školy                                    | 9  |
| potřeba pomáhat                                   | 10 |
| jiné (uved'te) .....                              |    |

**3. Co Vám dobrovolnictví přináší?**

- |                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| získání nových zkušeností, dovedností | 1 |
| navázání nových kontaktů, přátelství  | 2 |
| dobrý pocit, že můžu někomu pomoci    | 3 |
| získání praxe                         | 4 |
| pocit štěstí, potřebnosti             | 5 |
| zábavu                                | 6 |
| jiné (uved'te) .....                  |   |

**4. Co nyní od dobrovolnictví ještě očekáváte, co Vám ještě může přinést?**

.....  
.....

**5. Co je podle Vás na dobrovolnictví nejtěžší?**

.....  
.....

**6. Jste spokojen/a s komunikací s pracovníky DC ADRA Znojmo?**

ano 1

ne 2

pokud NE zdůvodněte:

.....  
.....

**7. Jste spokojen/a s fungováním DC ADRA Znojmo? Oznámkujte jako ve škole (zakroužkujte):**

1 2 3 4 5

pokud jste s něčím nespokojen/a, napište s čím:

.....  
.....

**8. Co by se podle Vás mohlo změnit v DC ADRA Znojmo?**

.....  
.....

**9. Ohodnoťte prosím, jak kvalitně vás připravilo vstupní školení na výkon dobrovolnictví (oznámkujte jako ve škole):**

1 2 3 4 5

pokud Vám na školení vzhledem k výkonu dobrovolnictví něco chybělo, vypište prosím:

.....  
.....

**10. Navštěvujete rád(a) supervize?**

ano 1

ne 2

Pokud ANO, zdůvodněte, proč rádi navštěvujete supervize:

.....  
.....

Pokud NE zdůvodněte, proč neradi navštěvujete supervize:

.....  
.....

**6.1.1 11. Vyhovuje Vám současná supervizorka?**

ano 1

ne 2

V případě, že Ne, uveďte prosím důvod:

.....  
.....

**12. Doporučil/a byste dobrovolnictví přátelům?**

ano 1

ne 2

uveďte důvod.....

**13. Chtěl/a byste se podílet na získávání nových dobrovolníků? Napadá Vás vhodný způsob?**

ano 1

ne 2

.....  
.....

**14. Pohlaví**

muž 1

žena 2

**15. Věk (napište prosím)**

.....

**16. Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání?**

základní 1

vyučen 2

maturita 3

vysoká škola 4

**17. Vaše současná ekonomická aktivita**

nezaměstnaný	1
student	2
zaměstnanec	3
živnostník	4
v domácnosti	5
mateřská/rodičovská dovolená	6
ve starobním důchodu	7
v invalidním důchodu	8

Ještě jednou děkujeme za váš čas a trpělivost



**Dobrovolník by se měl řídit následujícími pravidly:**

- splnit úkoly, ke kterým se zavázal
- být spolehlivý
- nezneužívat projevené důvěry
- požádat o pomoc, kterou při své činnosti potřebuje
- znát a brát na vědomí své limity (časové, zdravotní atd.), neriskovat
- být „týmovým hráčem“
- dobrovolník nenahrazuje svojí činností zaměstnance
- zachovává mlčenlivost o osobních údajích klientů zařízení a o zařízení samotném
- nepřebírá žádnou finanční částku od klientů, cennosti, klíče ...
- nepřichází do zařízení s úmyslem obracet lidi na víru, za účelem prodeje produktů
- není pod vlivem alkoholu nebo drog
- chová se ke klientům zařízení ohleduplně
- mluví s klienty jasně, klidně a jednoduše
- dodržuje obecné zásady slušného chování
- nezasahuje do rodinných vztahů klientů
- odloží návštěvu v případě nemoci

**Dobrovolnické centrum ADRA  
hledá dobrovolníky pro uživatele Centra sociálních služeb Znojmo, p.o.**

**Pokud máte chvílku volného času a chcete ho využít k pomoci seniorům a osobám se zdravotním postižením, přijďte na naše plánované školení.**

Školení nových zájemců proběhne:  
v pondělí 15. 4. 2013, od 15:30 - 19:30 hodin v DC ADRA, Veselá 20 ve Znojmě  
(na školení budou navazovat výběrové pohovory, termín bude stanoven na školení)

Co čeká dobrovolníky:  
*povídání s klienty, doprovody na procházky, čtení knih a časopisů, hraní společenských her apod.*

Dobrovolníkům poskytneme:  
*smluvní ošetření, pojištění, supervizi a proplacení cestovného.*

*Bližší informace:*  
Dobrovolnické centrum ADRA, Veselá 20, Znojmo  
Hodiny pro veřejnost: pondělí 14:00 - 17:00, středa 13:00 - 18:00  
Mobil: 607 144 090, e-mail: [zdenka.severinova@adra.cz](mailto:zdenka.severinova@adra.cz)  
[www.adraznojmo.cz](http://www.adraznojmo.cz)

Projekt  
podporují:



GE Money Bank



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY