

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Ústav pedagogiky a sociálních studií

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Bc. Nika Oramová

Komunikace koordinátorů dobrovolníků a kontaktních osob  
jako nástroj podpory dobrovolnického programu

Olomouc 2014

Vedoucí práce: PaedDr. Alena Jůvová, Ph.D.

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala pod vedením PaedDr. Aleny Jůvové, Ph.D. samostatně a všechny použité informační zdroje jsou uvedené v seznamu literatury.

V Olomouci dne 17. 4. 2014

Podpis: .....

## **Poděkování**

Děkuji PaedDr. Aleně Jůvové, Ph.D. za odborné vedení, čas a cenné rady, které mi při zpracování práce poskytla. Také děkuji Bc. Lence Hájkové z Dobrovolnického centra ADRA Frýdek-Místek za pomoc při realizaci empirické části práce a všem informantům za jejich ochotu a čas. Děkuji Mgr. Tereze Pobucké za korekturu, Mgr. Janu Lörincovi za překlad anotace a své rodině a blízkým za podporu.

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>6</b>
<b>1 DOBROVOLNICTVÍ</b> .....	<b>9</b>
1.1 CHARAKTERISTIKA DOBROVOLNICTVÍ.....	9
1.2 DRUHY DOBROVOLNICTVÍ .....	12
1.3 VÝVOJ DOBROVOLNICTVÍ .....	14
1.3.1 <i>Dobrovolnictví ve světě</i> .....	15
1.3.2 <i>Dobrovolnictví v České republice</i> .....	18
1.4 LEGISLATIVNÍ UKOTVENÍ DOBROVOLNICTVÍ V ČESKÉ REPUBLICE.....	20
<b>2 DOBROVOLNÍK</b> .....	<b>22</b>
2.1 OSOBNOST DOBROVOLNÍKA.....	22
2.2 MOTIVACE PRO DOBROVOLNICTVÍ.....	24
<b>3 MÍSTO PŮSOBENÍ DOBROVOLNÍKA</b> .....	<b>26</b>
3.1 UPLATNĚNÍ DOBROVOLNÍKA.....	26
3.2 DOBROVOLNICKÁ CENTRA .....	27
3.2.1 <i>HESTIA</i> .....	28
3.2.2 <i>Program Pět P</i> .....	29
<b>4 MANAGEMENT DOBROVOLNICTVÍ</b> .....	<b>31</b>
4.1 MANAŽERSKÝ MODEL DOBROVOLNICTVÍ .....	31
4.2 KOORDINÁTOR DOBROVOLNÍKŮ .....	31
4.3 FÁZE DOBROVOLNICKÉHO PROGRAMU .....	33
4.3.1 <i>Příprava organizace a získávání dobrovolníků</i> .....	34
4.3.2 <i>Přijímání, výběr a výcvik dobrovolníků</i> .....	36
4.3.3 <i>Vedení dobrovolníků</i> .....	37
4.3.4 <i>Hodnocení a ocenění dobrovolníků</i> .....	39
<b>5 KOMUNIKACE V DOBROVOLNICTVÍ</b> .....	<b>42</b>
5.1 MEZILIDSKÁ KOMUNIKACE.....	42
5.2 FUNKCE KOMUNIKACE.....	44
5.3 KOMUNIKACE KOORDINÁTORŮ A KONTAKTNÍCH OSOB .....	45
<b>6 ADRA</b> .....	<b>48</b>

6.1	ADRA ČESKÁ REPUBLIKA.....	48
6.2	DOBROVOLNICKÉ CENTRUM ADRA FRÝDEK-MÍSTEK.....	50
6.3	MATERIÁL KE ŠKOLENÍ DOBROVOLNÍKŮ .....	51
<b>7</b>	<b>VÝZKUMNÁ ČÁST .....</b>	<b>55</b>
7.1	VÝZKUMNÁ METODA.....	55
7.2	CÍL VÝZKUMU.....	57
7.3	POPIS REALIZACE VÝZKUMU.....	58
7.4	VÝZKUMNÝ VZOREK .....	58
7.5	ANALÝZA A INTERPRETACE ZÍSKANÝCH ÚDAJŮ.....	59
7.5.1	<i>Otevřené kódování.....</i>	<i>59</i>
7.5.2	<i>Axiální kódování.....</i>	<i>71</i>
7.5.3	<i>Selektivní kódování.....</i>	<i>73</i>
7.6	SHRNUTÍ A DISKUSE.....	77
	<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>80</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>82</b>
	<b>INTERNETOVÉ ZDROJE.....</b>	<b>86</b>
	<b>ZÁKONY .....</b>	<b>86</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>86</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>86</b>

# ÚVOD

Dobrovolnictví se stává důležitou součástí vyspělé občanské společnosti. Dobrovolníci svou činností zvyšují kvalitu života svých spoluobčanů a společnosti jako takové a potvrzují existenci morálních a humánních hodnot. Dobrovolnictví je činnost prováděná ve prospěch druhých bez nároku na finanční odměnu. Častým typem dobrovolnictví je tzv. formální dobrovolnictví, kdy se dobrovolník zapojí do činnosti nějaké neziskové organizace. Právě na tento typ dobrovolnictví se ve své diplomové práci zaměřím. Jelikož dobrovolnictví má smysl nejen pro organizaci a jedince, ale i pro dobrovolníka a společnost jako celek, myslím, že je důležité se tímto tématem zabývat.

Práce je rozdělena na dvě části – teoretickou a empirickou. V teoretické části se budu zabývat dobrovolnictvím obecně, tedy jeho vývojem, charakteristikou, druhy a legislativním ukotvením v České republice. Součástí teoretické části je také pohled na dobrovolníka a jeho působení v organizacích. S tím souvisí management dobrovolnictví a činnost organizací, které s dobrovolníky pracují, a tak ovlivňují jak dlouho, s jakým nadšením, jak často a v jaké kvalitě bude dobrovolník svou činnost vykonávat. Také se zaměřím na komunikaci v oblasti dobrovolnictví a na obecně prospěšnou společnost ADRA, s jejímž dobrovolnickým centrem budu spolupracovat v empirické části.

V druhé části práce se zaměřím na komunikaci koordinátorů dobrovolníků a kontaktních osob v přijímajících organizacích, protože právě tyto lidé zajišťují fungování a podporu dobrovolnického programu. Výzkum bude kvalitativní, budu jej provádět pomocí polostrukturovaného rozhovoru a analýzu dat metodou zakotvené teorie.

Cílem mé diplomové práce v teoretické části je popsat a vysvětlit pojmy spojené s dobrovolnictvím a komunikací koordinátorů dobrovolníků a kontaktních osob. V rámci výzkumného šetření chci zjistit, jak tuto komunikaci zmíněné osoby vnímají, a na základě zjištěných údajů vytvořit model komunikace.

Poznatky a výsledky výzkumu mohou být užitečné pro koordinátory dobrovolníků, kontaktní osoby, dobrovolnická centra a také budou k dispozici Dobrovolnickému centru ADRA Frýdek-Místek.

# **I Teoretická část**



# 1 Dobrovolnictví

*„Když se snažíme zažehnout světlo pro druhé, posvítime si mimoděk na svoji vlastní cestu“* Mary Anne Radmacher  
([http://www.goodreads.com/author/quotes/149829.Mary\\_Anne\\_Radmacher](http://www.goodreads.com/author/quotes/149829.Mary_Anne_Radmacher)  
r cit. 18. 2. 2014).

Každý z nás se někdy v životě stane dobrovolníkem, i když si to mnohdy ani neuvědomujeme. V první kapitole se dozvíme, co to dobrovolnictví je, jaké jsou druhy dobrovolnictví, dále se věnuji vývoji dobrovolnictví ve světě. Také nezapomínám na vývoj u nás a legislativní ukotvení dobrovolnictví v České republice.

## 1.1 Charakteristika dobrovolnictví

Dobrovolnictví provází člověka od nepaměti, a proto na něj můžeme nahlížet z různých úhlů pohledu. Mohli bychom se ale shodnout na tom, že každý z nás je někdy v životě dobrovolníkem, protože dobrovolnictví je nejen dobrovolná práce pro školu nebo pro konkrétní organizaci, ale také nabídnutá pomoc rodině, sousedům nebo náhodným kolemjdoucím. Definic dobrovolnictví je tedy mnoho, tak si pojdme uvést alespoň některé z nich.

Mezinárodní asociace pro dobrovolnické úsilí IAVE vytvořila v lednu 2001 *Všeobecnou deklaraci o dobrovolnictví*. Zde je dobrovolnictví vnímáno jako základní stavební prvek občanské společnosti, který vnáší do života nejušlechtlejší touhy lidstva – touhu po míru, svobodě, příležitostech, bezpečí a spravedlnosti pro všechny lidi (<http://www.iave.org/content/universal-declaration-volunteering> cit. 18. 2. 2014).

*„Dobrovolnictví není obětí, ale přirozený projev občanské zralosti. Přináší konkrétní pomoc tomu, kdo ji potřebuje, ale zároveň poskytuje dobrovolníkovi pocit smysluplnosti, je zdrojem nových zkušeností a dovedností a obohacením v mezilidských vztazích“* (Tošner a Sozanská, 2002, s. 18).

*„Dobrovolnictví jako veřejně prospěšnou činnost chápeme jako ochotu člověka dát část svého času a sil ve prospěch potřebné organizace nebo člověka,*

*aniž by s příjemcem pomoci byl vázán přátelskými či jinými vazbami. Z dobrovolné činnosti má přínos nejen její příjemce, ale i dobrovolník, kterému přináší nové přátelské vztahy, nové zkušenosti a dovednosti, někdy i částečné řešení problému nezaměstnanosti“* (<http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/druhy-dobrovolnictvi/> cit. 19. 2. 2014).

V knize *Dobrovolníci pro kulturu (2011)* je dobrovolnictví definováno takto: „*Dobrovolnictví je vědomá, svobodně zvolená činnost ve prospěch druhých, kterou poskytují občané bezplatně. Dobrovolník dává vědomě část svého času, energie a schopností ve prospěch činnosti, která je časově i obsahově vymezena.*“

Nejdůležitější definice pojmů ohledně dobrovolnictví najdeme v zákoně č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, jehož smyslem je vytvářet co nej příznivější prostředí pro dobrovolnické aktivity v České republice. Tento zákon užívá pro dobrovolnictví pojem dobrovolnická služba, za kterou jsou považovány aktivity, při nichž dobrovolník ve svém volném čase, ze svobodné vůle a bez nároku na odměnu poskytuje pomoc svým spoluobčanům a společnosti jako celku. Zákonu jako legislativnímu ukotvení dobrovolnické služby věnuji samostatnou kapitolu.

Dobrovolnictvím také můžeme nazývat přátelskou či sousedskou výpomoc, která je založená na přísloví: „*Dnes já tobě, zítra ty mně.*“ Tato forma vzájemné dobrovolné pomoci je postavena na dobrých vztazích mezi lidmi v přirozené komunitě. V této práci se ale zabývám spíše veřejně prospěšným dobrovolnictvím, kdy lidé nabízejí svůj volný čas a energii, aniž by cokoliv očekávali na „oplátku“. Toto dobrovolnictví je nabízeno prostřednictvím dobrovolnických center nebo se lidé mohou obrátit přímo na organizaci, kde chtějí pomoci.

Zvolený úhel pohledu na dobrovolnictví a s tím související typologie dobrovolnických aktivit společně s definicí dobrovolnictví předurčují výsledek výzkumů prováděných v oblasti dobrovolnictví. V závislosti na zvoleném přístupu se mohou výsledky jednotlivých výzkumů lišit. V podstatě v akademické obci neexistuje shoda na jedné přijímané definici, ale všechny mají tyto společné prvky: dobrovolnictví je nepovinné, neplacené a je ve prospěch druhých (Frič a Pospíšilová, 2010, s. 9). Přístupy ke zkoumání dobrovolnictví můžeme řadit do tří širokých kategorií, které zahrnují více teorií a koncepcí a každá postihuje jen

určitý segment nebo dimenzi dobrovolnictví. První je nezisková perspektiva, která nahlíží na dobrovolnictví jako na placenou práci, z druhé perspektivy – paradigma občanské společnosti – se dobrovolnictví jeví jako občanský aktivismus a třetí je volnočasová perspektiva, která ukazuje dobrovolnictví jako způsob trávení volného času. Tyto tři modely představují osobitý pohled na podstatu a hranice fenoménu dobrovolnictví. Dobrovolnictví se tak vzpírá jednotné definici a jednotnému badatelskému přístupu a situaci navíc komplikuje aktuální vývoj, který neustále posouvá hranice představ o tom, co do dobrovolnictví ještě můžeme zahrnout a co už ne.

V čem spočívá podstata dobrovolnictví?

- a) V profesionálním řízení - od roku 2001 je stále větší poptávka po metodice profesionálně řízeného a organizací podporovaného dobrovolnictví, a tak vznikly kurzy pro koordinátory dobrovolníků, konzultace a supervize.
- b) V komunikaci – dobrovolná pomoc vychází z motivace dobrovolníka, a tak stojí na jedné straně míra spontaneity a tvořivosti dobrovolníků, tedy jejich vlastní rozhodnutí, kdy a na co se soustředí. Na straně druhé ale stojí míra pravidel, kterým se dobrovolník musí podřídit, aby jeho činnost nenarušovala chod organizace, ale prospívala jí. Je tedy potřeba hledat rovnováhu mezi oběma přístupy.
- c) Ve vytváření hodnot – dobrovolníci do organizace přinášejí uvolnění, dobrou náladu a nové nápady a zvyšují tak hodnotu organizace. Na příklad v nemocnicích je dobrovolník spojnicí s vnějším zdravým světem, nositelem změny a tvůrčího přístupu k životu.
- d) Ve spontaneitě a tvořivosti dobrovolníků – vytváření nabídky činností pro dobrovolníky je trvalým a otevřeným procesem  
(*Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace*, Hestia, 2003).

Po této podkapitole už víme, co si pod dobrovolnictvím představit, a tak uvádím druhy dobrovolnictví, abychom se hlouběji ponořili do tématu.

## 1.2 Druhy dobrovolnictví

Pro lepší porozumění problematice dobrovolnictví si můžeme uvést několik pohledů na dobrovolnou činnost. Můžeme ji rozdělit z hlediska historického vývoje, kdy rozeznáváme vývojově starší, tedy evropský model dobrovolnictví – komunitní. Dobrovolníci se setkávají spontánně na základě společných zájmů v přirozeném prostředí, jakým je například církev, sportovní nebo dětská organizace. Z některých komunit se stávají profesionální dobrovolnická centra, ale nadále si drží své komunitní charakteristiky a osobní přátelské vztahy jsou nosnou silou jejich činnosti. Mladším modelem je americký model dobrovolnictví – manažerský, kdy s dobrovolníky pracují profesionálně vedená dobrovolnická centra. Ta sama vyhledávají altruisticky zaměřené občany a nabízejí jim dobrovolnictví v různých směrech lidské činnosti. V našich podmínkách se objevují oba modely. *„Komunitní model převládá tam, kde jsou dobré mezilidské vztahy nebo kde jsou dostatečným pojátkem cíl a poslání organizace. Proto tento model převládá u charitativních a humanitárních organizací, církví a náboženských společností. Manažerský model má svoje místo ve větších městech, jeho záběr je širší a může účinněji propojovat potřeby dobrovolné pomoci s nabídkou občanů“* (Tošner a Sozanská, 2002, s. 38).

Dále autoři Tošner a Sozanská (2002, s. 38-39) dělí dobrovolnictví z hlediska cesty, kterou se ubírá, a to na dobrovolnictví, které vzniká „zdola nahoru“ a „zvenčí dovnitř“. Dobrovolnictví vznikající „zdola nahoru“ je založené na neformální skupině přátel, která provozuje společnou činnost a postupně zraje k neformální strukturované skupině až k registrované neziskové organizaci. V tomto případě je pozitivní spontánní nadšení zúčastněných, ale problémy mohou nastat, když organizace dosáhne určité úrovně, která již vyžaduje profesionální řízení. To potřebuje nejen profesionální organizace, ale také sami dobrovolníci, aby jejich činnost mohla být dlouhodobě úspěšná. U dobrovolnictví působícího „zvenčí dovnitř“ jde o strukturovanou organizaci, v níž pracují profesionálové a která se rozhoduje začít s dobrovolníky spolupracovat nebo stávající spolupráci s nimi lépe organizovat. Jde například o domovy seniorů, nemocnice, školy. Pozitivem je zde profesionální zázemí organizace. Problémem

se může stát nově vznikající vztah mezi zaměstnanci a přicházejícími dobrovolníky, kteří mohou být vnímáni jako cizorodý prvek.

Dobrovolnictví z hlediska časového vymezení:

- Dobrovolné zapojení při jednorázových akcích:  
Kampaně, sbírky, benefiční koncerty a podobně, které se konají jednou či několikrát do roka. Zároveň jsou tyto akce vhodnou formou k získávání nových dobrovolníků nebo ke spolupráci s příznivci organizace.
- Dlouhodobá dobrovolná pomoc:  
Je poskytována opakovaně a pravidelně, například tři hodiny jedenkrát týdně po dobu celého roku. Tato forma dobrovolného závazku je častá, protože je splnitelná pro dobrovolníka a zároveň užitečná svojí pravidelností pro organizaci.
- Dobrovolná služba:  
Dobrovolný závazek se dlouhodobě, na dobu několika měsíců i let umožňuje věnovat dobrovolné práci obvykle mimo svoji zemi. Významnou roli hraje příprava dobrovolníka, včetně výdajů spojených s cestou, ubytováním, pojištěním a dalšími náklady.

Jako projev občanské angažovanosti můžeme dobrovolnictví rozlišit na:

- Vzájemně prospěšné dobrovolnictví, které vykonávají členové spolků nebo sdružení za cílem realizace svých vlastních cílů. Základním motivem je pro ně příslušnost k určité zájmové skupině a ve většině případů se jedná o kulturní, sportovní či mládežnické organizace.
- Veřejně prospěšné dobrovolnictví vychází z ochoty občanů svobodně se angažovat ať již pro druhé, nebo pro změny ve společnosti. Převládá zde potřeba být užitečný svému okolí a své komunitě.

O profesionálně vedeném dobrovolnictví píše ve své publikaci *Mentoring: výchova k profesionálnímu dobrovolnictví* autorky Brumovská a Seidlová Málková (2010, s. 18): „*Tento termín je založen na tezi, že dobrovolný mentor společně s maximální podporou a vedením profesionálů mentoringu je schopen*

*docílit kvalitních mentorských vztahů s klienty programu. Mentor – dobrovolník je profesionály programu veden.“* Označení mentor používáme, pokud hovoříme o specifickém výchovném vlivu osob v blízkosti dítěte. Tento vliv neplní rodičovskou úlohu, ale přesto významně přispívá k osobnostnímu, kognitivnímu a emočnímu vývoji dítěte. Přirozenými mentory dítěte a dospívajícího mohou být jeho příbuzní, učitelé, trenéři, členové církve apod. Mentoring bychom tedy mohli definovat jako blízký, individuální a mezigenerační vztah staršího, zkušenějšího mentora, který chce předat své vědomosti a zkušenosti mladšímu, méně zkušenému chráněnci. V postmoderní společnosti přirozené mentorské vztahy mizí, což může mít různé příčiny, např. rodina s jedním rodičem, chudoba v rodině, velký počet dětí v rodině. Suplovat je mají formální mentorské vztahy, které jsou vytvářeny mentoringovými programy. Mentoringové programy mají různé cíle, cílové skupiny i místa působení, využívají principů a přínosů přirozeného mentoringu. Společným úkolem je zprostředkovat a rozvíjet mentorský vztah mezi dobrovolným mentorem a klientem programu tak, aby dosáhl přínosů typických pro přirozený mentoring. Příkladem z našeho prostředí je program Pět P, kdy mentor rozvíjí to, pro co má dítě předpoklady nebo co ho těší, a často mu tak pomáhá nalézt větší vyrovnanost. Nemá za úkol dítě hlídat, ani doučovat, ale být mu starším kamarádem a pozitivním vzorem. Společně svůj vztah budují a hledají k sobě cestu (Manuál programu Pět P, 2009). Tento program je národní variantou amerického programu Big Brothers Big Sisters. V rámci profesionálně vedeného dobrovolnictví je tedy mentor – dobrovolník veden profesionály, kteří znají principy mentoringu, definici jeho přínosů i rizika a ví, jaké kvalitativní charakteristiky vztahu je žádoucí vytvářet v mentorských vztazích v rámci programu. „*Profesionál mentoringu stanovuje roli mentora ve vztahu k dítěti, pracuje s jeho dilematy a rozvíjí jeho schopnosti. Poskytuje mu maximální profesionální podporu*“ (Brumovská a Seidlová Málková, 2010, s. 18).

### **1.3 Vývoj dobrovolnictví**

Jak již bylo zmíněno, dobrovolnictví existovalo ve společnosti odjakživa. Vždy pomáhali zdraví nemocným, zkušenější méně zkušeným, lidé si poskytovali pomoc při živelných katastrofách. Jednoduše řečeno ti, kteří na tom jsou lépe,

většinou pomáhají těm, kteří jsou v nesnázích. Vzájemná pomoc vlastně tvoří základ lidské společnosti a také všech náboženství. Zmínky o dobročinnosti bychom například mohli nalézt již ve starém Řecku. V Římě dobrovolníci pečovali o výživu dětí chudých rodičů a o sirotky. V 18. a 19. století vznikají církevní organizace pro mládež a charitativní či náboženské společnosti, například Společenství misionářek lásky, které se zaměřovalo na chudé a bezdomovce.

### 1.3.1 Dobrovolnictví ve světě

Mezinárodním rokem dobrovolníků byl vyhlášen začátek nového století a nového milénia, rok 2001. Vyhlásila jej Organizace spojených národů na návrh japonské vlády jako ocenění tisíců dobrovolníků a mezinárodních dobrovolnických organizací. V souvislosti s tímto rokem se objevili jednotlivci a organizace, které se dobrovolnictvím zabývají profesionálně, protože aby byla dobrovolná pomoc účinná, je potřeba efektivní a profesionální organizování. Dobrovolnictví je tedy organizovaná a uvědomělá činnost a vychází ze dvou modelů. Evropský komunitní model dobrovolnictví je starší a provádí činnost na základě společných zájmů. Dobrovolníci se setkávají v přirozeném společenství, například ve sportovní nebo dětské organizaci, církvi. Z těchto komunit se stávají dobrovolnická centra, která se dále mohou specializovat na věkovou skupinu nebo určitou činnost. Druhým modelem je model americký, mladší. Můžeme jej také nazvat manažerský, kdy s dobrovolníky pracují dobrovolnická centra, která jsou profesionálně vedená a vyhledávají dobrovolníky v různých oborech lidské činnosti. Zejména v Americe se tradice dobrovolnictví rozšířila natolik, že velká část USA a Kanady cítí potřebu dělat něco pro druhé, aniž by byli napojeni na nějakou konkrétní organizaci. Zajímavým faktem je, že komunita vzájemně se podporujících občanů existovala ještě dříve, než byla vytvořena ústřední vláda. „*Když přijeli první osadníci do Ameriky, vybudovali novou společnost založenou na dohodách uzavřených mezi svobodnými a rovnými lidmi. Život v nové zemi nebyl určován rozhodnutími vlády, ale spíše schopností lidí vzájemně si pomáhat*“ (Tošner a Sozanská, 2002, s. 24). V dalších stoletích občanské iniciativy bojovaly za zrušení otroctví, rovnost volebního práva pro všechny a prováděly charitativní a osvětovou činnost. Od roku 1970 vzniklo v USA více než pět set

dobrovolnických center a průzkumy ukazují, že se do dobrovolné činnosti zapojuje 20 % populace. V Kanadě je to až 25 % obyvatelstva. Roku 1990 vznikla v Americe nadace Points of Light Foundation, která je založená představiteli vlády, obchodu školství a médií jako vedoucí národní organizace pro šíření dobrovolnictví. Prezident J. F. Kennedy založil v roce 1961 Mírové sbory (Peace Corps) a svou vizi formuloval slovy: „*Neptejte se, co může vaše země udělat pro vás, ptejte se, co můžete pro svou zemi udělat vy.*“ Kromě praktické pomoci měly také propagovat myšlenku světového přátelství. Mírové sbory fungují dodnes a jsou lídrem v oblasti mezinárodního rozvoje a občanské diplomacie již více než 50 let a ve více než 139 zemích světa. Zabývá se problémy jako změna klimatu, pandemie nemocí, rovnost žen a mužů a bezpečnost potravin, pomáhá zajistit pitnou vodu, zakládat malé firmy a zemědělské farmy, dobrovolníci vyučují děti, šíří osvětu o životním prostředí, sázejí stromy, bojují proti šíření AIDS. Po listopadu 1989 přijeli dobrovolníci z Peace Corps také do Československa, aby zde učili angličtinu a pomáhali rozvoji neziskového sektoru.

V Evropě se tradice dobrovolnictví odvíjí od rozmachu spolkových hnutí v době průmyslové revoluce a od práce církevních charitativních organizací. Tento model „zájmového“ dobrovolnictví byl již také obohacen o systém dobrovolnických center. Charakter nového sociálního hnutí či formování nové občanské společnosti získalo dobrovolnictví v Německu. Zvláštní pozornost je zde věnována mládeži a ve výměně dobrovolníků je Německo snad nejaktivnější zemí vysílající i přijímající. Francie je zemí s tradicí silné centralizované vlády, a má dokonce zákon, který uvádí, že žádná organizace nemá dovoleno jednat jako prostředník mezi občany a státem. Proto má zde dobrovolnictví jinou pozici. Až polovina všech dobrovolníků se angažuje ve sportu, kultuře a rekreačních aktivitách. Dále působí ve vzdělávání a výzkumu a pouze asi 13 % dobrovolníků pracuje v dobročinné péči zaměřené na seniory či bezdomovce. Dlouhou tradici dobrovolnictví můžeme zaznamenat ve Velké Británii. Hlavně v charitativní činnosti a vzájemné pomoci lidí v odlehlých oblastech venkova. Dobrovolnické centrum zde bylo založeno až v 70. letech 20. století, protože konzervativní tradice ostrovanů klade důraz na soběstačnost občanů a komunit a ve státní péči ponechává jen ty oblasti, kde je to nutné. Vláda dobrovolnictví podporuje celou



řadou svých iniciativ a velký důraz je kladen na propagaci dobrovolnictví mezi mládeží. Vzájemná spolupráce nevládních organizací také probíhá přes internet, konkrétně internetovou stránku TheSite, která slouží k výměně informací a prezentuje nabídku dobrovolnických příležitostí. Další zemí s rozvinutým smyslem pro vzájemnou pomoc je například Nizozemsko. Zde vznikly nové druhy dobrovolnictví, jako např. pomoc bezdomovcům prostřednictvím přátelského vztahu s dobrovolníkem nebo pomoc pro lidi infikované virem HIV.

Ve světě existuje řada asociací, které se snaží propojovat obsahově i názorově blízké organizace, a vytvářet tak mezinárodní sítě, jejichž vliv a význam daleko převyšuje lokální charakter. Mezi nejznámější patří Červený kříž, Červený půlměsíc, mezinárodní ekologické organizace jako Greenpeace a organizace pojící společný náboženský základ. Vedle těchto organizací existují také asociace věnující se profesionálně problematice dobrovolnictví v celosvětovém či regionálním měřítku. Ty pořádají mezinárodní konference, které slouží k vzájemnému poznání a výměně zkušeností, také vydávají tiskové materiály atd. Zkratkou IAVE se označuje Mezinárodní asociace pro dobrovolnické úsilí (International Association for Volunteer Effort) založená v roce 1970 skupinou dobrovolníků z celého světa. Je to celosvětová organizace zaměřená na podporu a propagaci dobrovolnictví. Má členy ve více než sedmdesáti zemích světa a každé dva roky pořádá konference v různých světových regionech. Podporuje vytváření a činnost národních i lokálních dobrovolnických center, pořádá výcvikové a vzdělávací programy pro dobrovolníky i management dobrovolnických center, stará se o organizování Mezinárodního dne dobrovolnictví, který je každoročně vyhlášen 5. prosince, a má samozřejmě i mnoho dalších aktivit. Součástí IAVE je asociace AVE, založená v Evropě v roce 1972, která se soustřeďuje na výměnu informací a zkušeností se zaměřením na vytváření společné evropské komunity. Evropská komise vytvořila program Evropské dobrovolné služby (EVS). Má přispívat ke zlepšení informovanosti a zapojení mládeže do dobrovolnictví v Evropě a ke zvýšení kulturní výměny zemí Evropské unie a přidružených zemí. Další organizací je například AVSO, tedy evropská nezisková organizace podporující dlouhodobou dobrovolnickou činnost nebo CEV – Evropské dobrovolnické centrum, které sdružuje více než 80

národních, regionálních a místních dobrovolnických center a dobrovolných podpůrných agentur po celé Evropě. Z podnětu Valného shromáždění OSN vznikl v roce 1970 Dobrovolnický program OSN – United Nations Volunteers (UNV). Jedná se o mezinárodní dobrovolnickou iniciativu podřízenou Rozvojovému programu OSN (UNDP) a funguje v rámci zastoupení UNDP v jednotlivých státech. Dobrovolníci OSN jsou kvalifikovaní a zkušení a každý rok plní úkoly v rozvojových zemích jako dobrovolní odborníci a terénní pracovníci. Každý rok mobilizuje více než 7700 dobrovolníků, přičemž 80 % pochází z rozvojových zemí a více než 30 % dělá dobrovolníky ve své vlastní zemi.

Dobrovolnictví tedy znamená činnost na místní a národní úrovni, ale zahrnuje také mezistátní a mezinárodní programy. Hraje důležitou roli v obraně lidských práv, humanitárních programech OSN, v procesu podpory demokracie a kampaně na podporu zvyšování gramotnosti a ochrany životního prostředí, které by se bez pomoci dobrovolníků neobešlo.

### **1.3.2 Dobrovolnictví v České republice**

V českých zemích se v 19. století rozvíjela spolková činnost a s ní související dobročinnost. Vznikala řada vlasteneckých spolků na podporu umění, kultury, vědy a vzdělání. Současně s obrozeneckými aktivitami vznikaly obdobné organizace německé, židovské a další, které byly také postaveny na dobrovolné spolupráci a pomoci. Po vzniku samostatného Československa se dobročinnost ještě více rozvinula a dobrovolné organizace zahrnovaly formy soukromé, obecní, náboženské, národnostní a také spolky s charakterem polooficiálním (Československý červený kříž, Masarykova liga proti TBC). Ovšem vývoj byl přerušen nejdříve německou okupací a později vznikem socialistického státu. Za totalitního režimu byla tradice dobrovolné práce násilně přerušena a činnost všech forem nezávislých organizací byla cílevědomě a systematicky redukována nebo podřízena politickému vedení státu a komunistické strany. Všechny organizace musely být sdruženy v tzv. Národní frontě a podléhaly přísné kontrole. V rámci tažení proti církvím byly rušeny všechny charitativní a sociální organizace. Obnova občanských iniciativ nastala až v osmdesátých letech dvacátého století a zcela nová kapitola se začíná psát od roku 1990. Tehdejší Federální

shromáždění přijalo zákon č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů. Následovaly další zákony o svobodě náboženské víry a postavení církví a náboženských společností, o obecně prospěšných společnostech, o nadacích a nadačních fondech a novela občanského zákoníku, kde se hovoří o zájmových sdruženích.

Po listopadu 1989 česká společnost hledala vlastní identitu a základním tématem se stala myšlenka občanské společnosti. Hlavním propagátorem této myšlenky byl tehdejší prezident Václav Havel, byla založená na spolupráci a vzájemné solidaritě plnoprávných a svobodných občanů. Kromě svého profesního uplatnění začali lidé hledat způsoby seberealizace, ve kterých mohli využít své dovednosti a znalosti.

Spolky a sdružení byly obnoveny a řada z nich získala v rámci restitucí zpět svůj majetek, a mohla tak pokračovat ve své činnosti (např. YMCA, Skaut – Junák, Sokol). Vzniklo také tisíce nových neziskových organizací, které žádný majetek neměly, a tak stavěly svou činnost na pomoci dobrovolníků a lidském nadšení. Patří sem také organizace s charitativním, sociálním a zdravotním zaměřením. Dlouho nebylo dobrovolnictví zakotveno v žádném právním dokumentu České republiky. Změna nastala až v roce 2001. Tento rok byl vyhlášen Mezinárodním rokem dobrovolníků a zároveň se začalo pracovat na právní úpravě dobrovolnictví. Byly vypsané granty a dobrovolné programy a byla připravena řada aktivit přibližujících dobrovolnictví veřejnosti. V roce 2002 schválila vláda zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě.

O dobrovolnictví se u nás stále moc nemluví, a tak zůstává na okraji zájmu veřejnosti. Možná je to tím, že byl tento pojem zprofanován v období před rokem 1989, kdy se při takzvaných „akcích Z“ (zadarmo) budoval socialistický ráj. Dnes ale dobrovolnictví dostává nový rozměr a jeho význam spočívá nejen v aktivitách. Má také velký vliv na hodnotovou orientaci člověka. *„Pro řadu lidí je důležité vrátit dobrovolníkům společenskou prestiž a dobrovolnictví důvěryhodnost, je to úkol nejen pro sociální práci, ale i pro řadu dalších disciplín. Jak by se mohla vyvíjet sociální práce nebo sociální pedagogika bez nadšenců a animátorů, kteří vnášejí do těchto vědních disciplín lidský rozměr solidarity a přátelství. V podstatě tyto dvě disciplíny vznikaly právě na základě dobrovolných aktivit a činností ve prospěch jedince i společenství“* (Gulová, 2011, s. 63).

Velmi důležitá je publicita dobrovolné činnosti, která na příkladech ukazuje nejen užitek pro příjemce dobrovolné služby, ale také přínos pro dobrovolníka ať už v šanci najít nové přátelské vztahy, nebo získat nové zkušenosti a dovednosti, či aktivně přežít dobu dlouhodobější nezaměstnanosti.

#### **1.4 Legislativní ukotvení dobrovolnictví v České republice**

Pro dobrovolnictví v České republice se velkým mezníkem stalo přijetí zákona upravujícího tuto činnost. Dobrovolnická služba je definována zákonem č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), který vstoupil v platnost dnem 1. ledna 2003. Zákon upravuje podmínky, za kterých stát podporuje dobrovolnickou službu, vymezuje pojmy spojené s dobrovolnictvím a jeho smyslem je vytvářet co nejpříznivější prostředí pro dobrovolnické aktivity v České republice.

Dobrovolnickou činnost vymezuje jako činnost, při níž dobrovolník poskytuje:

- a) pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým a podobně,
- b) pomoc při přírodních, ekologických nebo humanitárních katastrofách, při ochraně a zlepšování životního prostředí, při péči o zachování kulturního dědictví atd.,
- c) pomoc při uskutečňování rozvojových programů a v rámci operací, projektů a programů mezinárodních organizací a institucí, včetně mezinárodních nevládních organizací.

Za dobrovolnickou službu přitom nepovažuje činnost vykonávanou v rámci podnikatelské nebo jiné výdělečné činnosti nebo činnosti týkající se uspokojování osobních zájmů. Za dobrovolnickou službu se považují aktivity, při kterých dobrovolník poskytuje ve svém volném čase, bez nároku na odměnu a ze svobodné vůle pomoc spoluobčanům a společnosti obecně.

Zákon také vymezuje, kdo může být dobrovolníkem: fyzická osoba starší 15 let, pokud jde o výkon dobrovolnické služby na území České republiky nebo

osoba starší 18 let. Také určuje, že dobrovolník vykonává službu na základě smlouvy.

Hlavním cílem zákona je ochrana dobrovolníků, vysílajících i přijímajících organizací s nimi spolupracujících. K podpoře tohoto cíle slouží například tři typy smluv, které zákon vyžaduje: smlouva mezi vysílající a přijímající nevládní neziskovou organizací (dále jen NNO), smlouva mezi dobrovolníkem a vysílající NNO a smlouva mezi vysílající organizací a pojišťovnou. Zákon také zavedl povinnost akreditovat se u Ministerstva vnitra České republiky organizacím, které chtějí získat státní dotace. *„Zákon představuje ucelený, vzájemně provázaný systém podmínek, jejichž splnění umožňuje občanským sdružením, obecně prospěšným společnostem, církvím a náboženským společnostem a jejich právníckým osobám, dosáhnout na udělení akreditace pro oblast dobrovolnické služby. Udělování akreditací spadá do působnosti Ministerstva vnitra. Akreditace je svého druhu „značkou kvality“ – garancí, že organizace s akreditovaným projektem všem svým partnerům působícím v akreditovaném režimu zajišťuje služby ve standardní kvalitě“* (<http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/druhy-dobrovolnictvi/> cit. 25. 2. 2014).

Tento zákon, kromě tisíců samotných dobrovolníků, pomohl rozvoji dobrovolnictví. Byl to totiž první legislativní počín, kterým dal stát na vědomí, že dobrovolná činnost má své místo v naší společnosti.

## 2 Dobrovolník

„Dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti“ (Tošner, Sozanská, 2002, s. 35). Dobrovolník může být vnímán také jako spolehlivý pomocník, na kterého můžeme mít podobné nároky jako na placené zaměstnance. Ovšem i profesionálně vedené dobrovolnictví by si mělo zachovat spontaneitu a neformálnost, které jsou pro dobrovolnictví charakteristické a nepostradatelné. Může se stát, že se na dobrovolnické centrum obrátí organizace s tím, aby jim na určitý den poslala určitý počet dobrovolníků, protože potřebují naléhavě to, či ono. Dobrovolná pomoc ale nemůže být předepsána. Musí vycházet z potřeb a motivace dobrovolníků a musí respektovat potřeby klientů nebo služeb, které organizace poskytuje. Existuje také několik málo omezení, které limitují činnost dobrovolníků. Patří mezi ně zásada, že by dobrovolník neměl nahrazovat práci profesionálů a neměl by dělat činnosti, do kterých se nikomu nechce.

Dobrovolník je pro společnost velmi důležitý, což pěkně vystihuje poselství, které zaznělo na celosvětové konferenci o dobrovolnictví (proběhla v Amsterdamu v lednu 2001 a pořádala ji světová organizace IAVE): „*Svobodně a dobrovolně zvolená aktivita a pomoc jsou tím, co činí z dobrovolníka nositele procesu změn ve společnosti. Jeho tvořivá energie je silou, která pomáhá hledat a otvírat zdroje a možnosti nových řešení. Tím se stává mostem v procesu spolupráce mezi státem, komerčním sektorem a sektorem neziskových organizací*“ (Tošner a Sozanská, 2002, s. 36).

### 2.1 Osobnost dobrovolníka

Dobrovolnou službu může vykonávat každý zralý a způsobilý člověk, který je ochoten věnovat svůj čas a kompetence. Posuzování způsobilosti a zralosti provádí profesionál, který dobrovolníka přijímá vstupním pohovorem. Konkrétní dobrovolná činnost dále závisí na možnostech organizace a samotných schopnostech dobrovolníka. Typické vlastnosti, které by dobrovolník měl mít, není možné vymezit, protože dobrovolná činnost je otevřena všem. Jedinou

podmínkou se tak stává ochota pracovat bez nároku na finanční odměnu. Můžeme ale vymezit vlastnosti, které jsou ku prospěchu nejen dobrovolníkům, ale i organizacím. Jedná se hlavně o: „*otevřenost, flexibilitu, schopnost spolupracovat, vnímavost, odpovědnost, toleranci a nezištnost*“ (Šormová, 2006, s. 12).

Obecné předpoklady pro dobrovolnickou práci můžeme shrnout takto:

- ochota pomoci
- spolehlivost
- motivace a schopnost nenechat se odradit
- zdravotní stav umožňující vykonávat dobrovolnickou službu
- bezúhonnost
- věk nad 15 let (*Průvodce dobrovolnictvím v Jihočeském kraji*, 2011, s. 12).

Dobrovolníkovi mnohdy nestačí vhodné vlastnosti, potenciál a schopnosti, protože v této činnosti jde o mnohem víc. Mnoho lidí má pocit, že by se nemohli stát dobrovolníky, nebo si to alespoň neumí představit. Pokud se tedy někdo rozhoduje nebo rozhodne stát dobrovolníkem, měl by si odpovědět na následující otázky:

- *„Proč se chci stát dobrovolníkem a co od této činnosti očekávám?*
- *Kolik času mohu dobrovolné činnosti věnovat?*
- *Chci se účastnit dlouhodobých, krátkodobých nebo jednorázových činností?*
- *Mám nějaké speciální dovednosti, schopnosti nebo zkušenosti, které bych při své dobrovolné pomoci mohl/a využít?*
- *Jaká oblast dobrovolné činnosti mě zajímá (například práce s dětmi, seniory, zdravotně postiženými, manuální práce, administrativní výpomoc atd.)“* (*Průvodce dobrovolnictvím v Jihočeském kraji*, 2011, s. 12).

Možná nejdůležitější je v oblasti dobrovolnictví motivace lidí, a to nejen pro získání dobrovolníků, ale hlavně pro jejich udržení.

## 2.2 Motivace pro dobrovolnictví

Jak již bylo zmíněno, motivace je jedním z důležitých předpokladů pro výkon dobrovolnické služby. Bývá velmi rozmanitá a liší se u každého zájemce o dobrovolnictví. Někdo chce být užitečný, chce uplatnit své dovednosti, předat druhým zkušenosti, podělit se o své znalosti nebo zprostředkovat někomu nový pohled na svět. Jiní zase chtějí svůj volný čas sdílet s někým, kdo byl dosud osamělý, chtějí mu udělat radost tím, že se o něj zajímají a povídají si s ním, hrají hry nebo jdou na procházku. Další od dobrovolnictví čekají zvýšení svých kompetencí a svou zkušenost mohou uvést do životopisu, což jim může otevřít nové cesty ke vzdělání či zaměstnání. V neposlední řadě je zde možnost setkat se s novými lidmi a navázat nová přátelství.

Dobrovolnictví je smysluplná činnost, která člověka obohacuje v mnoha směrech. Nepřináší finanční ohodnocení, ale její přidanou hodnotou je pocit užitečnosti, pomoc potřebným, osobní růst, předávní zkušeností, sdílení zážitků a mnoho dalšího. Právě proto, že dobrovolník nezískává finanční bonusy, se organizace a dobrovolnická centra snaží ohodnotit jejich činnost jiným způsobem. Mnohdy jim zajišťují různé výhody z oblasti sportu, kultury nebo volnočasových aktivit, pořádají společné výlety a „odměnové“ akce (např. volný vstup do kina, divadla, na bazén apod.). Studentům umožní získat odbornou praxi a všem dobrovolníkům vydávají certifikát o výkonu dobrovolnické služby (*Průvodce dobrovolnictvím v Jihočeském kraji*, 2011, s. 13).

Motivy dobrovolníků ale nemusí být vždy jednoznačně prospěšné pro ostatní, a tak by každý, kdo zodpovídá za práci s dobrovolníky, měl být informován o existenci motivů, které jsou pro ostatní nebezpečné. Mezi ně například patří: nepřiměřená zvědavost, soucit vedoucí k degradaci klienta, touha obětovat se, osamělost a z ní pramenící touha po přátelství, pocit vlastní důležitosti, nedostatek sebeúcty a s ním spojená touha potkat ještě ubožejší lidi, touha ovládat jiné apod.

Na motivaci dobrovolníka tedy můžeme nahlížet ze dvou rovin. První je samotná motivace člověka stát se dobrovolníkem a druhou je snaha organizace motivovat zájemce o dobrovolnou činnost a již získané dobrovolníky, aby byla spolupráce co nejdelší. Organizace by tak měly například dbát na to, aby poskytly dobrovolníkům co nejlepší materiální a personální zázemí a dostatečně je



motivovaly pro dobrovolnou činnost. Jedním z nejdůležitějších motivů je vědomí, že si někdo práce dobrovolníků váží. Nemělo by se tedy zapomínat na poděkování, vlídné jednání, otevřenou a upřímnou komunikaci.

Literatuře zabývající se motivací dobrovolníků vévodí dva základní přístupy. Prvním je psychologický přístup, který přišel s konceptem „prosociální osobnosti“, jež se od jiných odlišuje specifickým souborem hodnot, vlastností a potřeb, které ji k dobrovolnické činnosti předurčují, tedy motivují. Druhý přístup je sociologický. Vychází z předpokladu, že motivace k dobrovolnické práci je podmíněna sociálně. Tento přístup zdůrazňuje, že pro vysvětlení motivace dobrovolníků není až tak důležité pátrat po tom, jací lidé jsou, ale v jaké jsou sociální situaci (Frič a Pospíšilová, 2010, s. 83).

### **3 Místo působení dobrovolníka**

V současnosti je největší zapojení dobrovolníků v oblasti ekologické, humanitární a lidských práv, sociální a zdravotní, kulturní, sportovní, vzdělávací a v oblasti práce s dětmi a mládeží. Znamé je působení dobrovolných hasičů, které je příkladem vzájemně prospěšného dobrovolnictví a plní zejména významnou roli ve veřejně prospěšných dobrovolnických aktivitách. Dobrovolní hasiči spolupůsobí při prevenci požárů, podílí se na odstraňování následků v případech povodní i jiných živelných pohrom, ekologických havárií a jiných mimořádných událostech (<http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/druhy-dobrovolnictvi/> cit. 19. 2. 2014).

#### **3.1 Uplatnění dobrovolníka**

Dobrovolník se tedy dle svého přání může uplatnit v nejrůznějších oblastech lidské činnosti a také nejrůznější formou – jak v přímé práci s klientem, tak v oblasti administrativy či propagace. Mnohé ze služeb a programů neziskových organizací by se bez pomoci dobrovolníků ani neobešly. Dobrovolníci ale mohou do organizace přinášet nejen pomoc, ale také vlastní nápady na aktivity, akce a činnosti a ve spolupráci s organizací je realizovat. Velmi tedy záleží na organizaci, jak dovede využít potenciál dobrovolníka, měla by jej dobře vést a podporovat, aby věděl, co se od něj očekává.

Organizace využívají pomoc dobrovolníků do různé míry, a tak můžeme uvést dělení podle role, kterou dobrovolnictví v organizaci hraje:

- Na dobrovolnících je chod organizace přímo závislý. Na naplňování hlavních cílů organizace se podílí malá skupina profesionálů i dobrovolníci. V tomto případě jsou dobrovolníci rozhodující silou organizace a bez jejich účasti by nebylo možné realizovat příležitostné akce, kterými se organizace nejen prezentuje, ale také naplňuje svoje poslání.
- Dobrovolníci vykonávají činnosti společně s profesionálními zaměstnanci a dobrovolná činnost tak není základem provozu organizace. Nejčastěji se tento typ objevuje u zdravotních a sociálních

zařízení. Dobrovolníci participují na zajišťování finančních prostředků, zajišťují chod dobročinného obchůdku, obstarávají recepci, pomáhají s účetnictvím, úklidem. Pokud by tuto činnost nevykonávali, musela by být zajištěna profesionálně, takže dobrovolníci zde významně přispívají ke snížení finančních nákladů organizace.

- Činnost dobrovolníků není pro vlastní chod organizace nepostradatelná, ale pomáhá zkvalitňovat poskytované služby nebo usnadňovat provoz. Mohou to být procházky s klienty, výtvarné, jazykové kroužky a jiné volnočasové aktivity. Dobrovolníci představují doplnění služeb či zvyšují jejich kvalitu, ale organizace by bez nich mohla existovat.

*„Dobrovolná pomoc nemůže být vnucena, nařízena, musí vyvěrat z potřeb a motivace dobrovolníků, zaměstnanců i vedení organizace a musí respektovat potřeby klientů či charakter služeb, které organizace poskytuje“ (Tošner a Sozanská, 2002, s. 41).*

### **3.2 Dobrovolnická centra**

To, že je o dobrovolnictví zájem dokládá stále se rozšiřující adresář neziskových organizací. Spolupracují v rámci Koalice dobrovolnických iniciativ, jejíž členy spojují společné programy nebo činnost dobrovolnických center. Dobrovolnická centra jako neziskové organizace působící v České republice se specializují na management dobrovolnictví. Obvykle to jsou nestátní neziskové organizace, které poskytují informace a podporu dobrovolnictví ve svém regionu. Také podporují spolupráci s dalšími neziskovými organizacemi s cílem zapojit co největší počet obyvatel do řešení problémů komunity. Jak již bylo řečeno, dobrovolnická centra realizují vlastní dobrovolnické programy, například preventivní programy pro děti a mládež, seniory a postižené, pro nezaměstnané, také vzdělávací a školicí aktivity, centra také mnohdy iniciují a vedou práce studentů VOŠ a univerzit. Dobrovolnická centra podporují PR dobrovolnictví s cílem rehabilitace a celkové podpory dobrovolnictví v povědomí veřejnosti. Jak dobrovolnická centra fungují a co vykonávají je pěkně shrnuto v *Průvodci*

*dobrovolnictvím v Jihočeském kraji (2011): „Dobrovolnická centra fungují jako základny, které zájemcům poskytují všechny dostupné informace o dobrovolnictví a zprostředkovávají kontakt s organizacemi, které poptávají dobrovolnickou službu.“*

Největší centra u nás jsou dobrovolnická centra, zřizovaná a podporovaná ADROU o.p.s., a také dobrovolnická centra, která vznikla při Charitě. Své dobrovolnické centrum má také například Hospicové hnutí a další centra vznikala při nestátních neziskových organizacích, které pomáhají lidem s různým typem postižení (Okamžik o.s., LATA o.s., Fokus o.s. atd.). Tato diplomová práce se zaměřuje spíše na pracovní prostředí, které odpovídá práci s dobrovolníky v ADŘE. Ta totiž zřejmě jako jedna z mála organizací na území ČR pracuje principem „hledám a vyšlu“, dle zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, je tedy vysílající organizací. I přesto si myslím, že bychom neměli zapomenout zmínit zakladatele dobrovolnických center u nás – HESTII.

### **3.2.1 HESTIA**

HESTIA je u nás pravděpodobně největším protagonistou dobrovolnictví. V jejím čele stojí zakladatel centra HESTIA a spoluautor zákona o dobrovolnické službě PhDr. Jiří Tošner. Toto dobrovolnické centrum se dlouhodobě věnuje propagaci dobrovolnictví, poskytuje služby dobrovolníkům a organizacím, realizuje také vlastní dobrovolnické programy a výzkumy v oblasti dobrovolnictví. Jejich dlouhodobým cílem je, aby přibývalo dobrovolníků i oblastí, v nichž působí, a také aby se zvyšovala kvalita dobrovolnických programů i profesionalita lidí, kteří s dobrovolníky pracují.

Z popudu Nadace Open Society Fund se v roce 1995 HESTIA zaměřila na dobrovolnictví, konkrétně na výběr, školení a supervizi dobrovolníků v Programu Pět P, který je českou obdobou v USA již tradičního dobrovolnického programu Big Brothers Big Sisters. Později do svých programů HESTIA poprvé zahrнула nabídku kurzů koordinátorů dobrovolníků a začala připravovat koncepci dobrovolnického centra (<http://www.dobrovolnik.cz/management-dobrovolnictvi/dobrovolnicka-centra-a-programy/> cit. 27. 2. 2014).

Národní dobrovolnické centrum – HESTIA – vzniklo v roce 1999 jako první specializované pracoviště v ČR pro oblast dobrovolnictví. Bylo založeno z iniciativy a za finanční podpory Open Society Institutu v New Yorku jako jedno z dobrovolnických center v zemích bývalého komunistického bloku v rámci Programu rozvoje dobrovolnictví. Posláním tohoto programu a nově vznikajících center byla hlavně propagace myšlenky dobrovolnictví ve společnosti. Pro její naplnění centra realizují hlavně: rehabilitaci občanských ctností – dárcovství a dobrovolnictví v povědomí veřejnosti, vzdělávání a výzkum, realizaci dobrovolnických programů a projektů, rozvoj dobrovolnických center v regionech ČR a mezinárodní spolupráci dobrovolnických programů a center. V rámci programu tedy postupně vznikala další dobrovolnická centra v regionech ČR.

### **3.2.2 Program Pět P**

Dobrovolnických programů je dnes opravdu mnoho, a tak se pojdme blíže podívat alespoň na jeden z nejuspěšnějších. Program Pět P byl jednou z prvních vlaštovek manažersky orientovaných dobrovolnických programů a do naší republiky přišel v roce 1996. Pomáhá nejen potřebným dětem, ale zároveň slouží jako přirozený propagátor dobrovolnictví v tom nejlepším slova smyslu. Česká republika jej přejala z USA, jeho počátky sahají až do roku 1902. Tehdy skupina žen z New York City začala pomáhat dívkám, které se dostaly před soud pro nezletilé. Později byl program rozšířen na další děti obou pohlaví a realizován církevními i necírkevními organizacemi. Vzniklo více než 500 fungujících programů, které se v roce 1977 spojily do jedné asociace s názvem Big Brothers Big Sisters of America (BBBSA).

V České republice je nazván Program Pět P (Pomoc, Přátelství, Podpora, Péče a Prevence). Je dobrovolnickým programem určeným pro děti a mládež ve věku 6 – 15 let, které to mají v životě jakýmkoli způsobem složitější, než jejich vrstevníci. Program funguje na principu přátelského vztahu dítěte s dospělým dobrovolníkem. Dítě tak má „člověka pro sebe“, který na něj má čas, má si s kým hrát, má se komu svěřit a může rozvíjet své dovednosti nebo získat nové. Osvojuje si prosociální vzorce chování a nabývá zdravé sebejistoty. Cílem programu je tedy řešit sociální a komunikační obtíže zapojených dětí. Dvojice je

sestavená odborně a schází se nejméně po dobu 10 měsíců na jedno odpoledne v týdnu a věnuje se volnočasovým aktivitám, které si domluví. *„Dlouhodobý vztah dítěte s dobrovolníkem má vytvořit prostor pro růst sociálních dovedností, posilovat sebevědomí dítěte a rozšířit jeho motivaci k navazování přirozených vrstevnických vztahů“* (<http://www.hest.cz/dobrovolnicke-programy/pet-pe/#.Uw8Y3c6uApo> cit. 27. 2. 2014).

## **4 Management dobrovolnictví**

Dobrovolnictví již ve světě dosáhlo takového rozsahu, že vznikl nový obor – management dobrovolnictví. Dobře vytvořený a připravený dobrovolnický program totiž může zvýšit výkonnost i profesionalitu organizace a při tom neubírá na spontaneitě a tvořivosti dobrovolníků.

### **4.1 Manažerský model dobrovolnictví**

V dobrovolnictví trváme na profesionalitě, protože aby bylo dobrovolnictví opravdu přínosem, musí být profesionálně řízeno. Vstup dobrovolníka do organizace představuje systémovou změnu, a ta by měla být přijatelná pro všechny. Zároveň se organizace otevírá světu. Zaměstnanci mohou mít obavy z nového, cizího prvku – dobrovolníka, což může být bariérou dobrovolnictví. Ovšem pokud vše probíhá tak jak má, nakonec si zaměstnanci své pracoviště bez dobrovolníků neumí představit.

Profesionální práce s organizací dobrovolnické činnosti se od práce s lidskými zdroji obecně příliš neliší. U dobrovolníků ale musíme více pracovat s jeho motivací a zvažovat jiné nefinanční formy ocenění jeho přínosu pro organizaci.

Hovoříme tedy o modelu formálního dobrovolnictví, jež zahrnuje dobrovolné aktivity organizované prostřednictvím dobrovolnických center nebo jiných neziskových organizací, které realizují dobrovolnické programy. Dobrovolníky vede obvykle profesionál – koordinátor, který je klíčovou postavou dobrovolnického managementu.

### **4.2 Koordinátor dobrovolníků**

Koordinátor dobrovolníků je nová profesní pozice a obsahuje prvky personalistiky a sociální práce. Koordinátor se řídí pravidly managementu dobrovolnictví, která jsou specificky upravena pro konkrétní klienty či oblasti služeb. Je klíčovou postavou dobrovolnického managementu. Koordinuje od výběru dobrovolníků spojeného s propagací přes výcvik dobrovolníků včetně zpracování metodiky až k zařazování dobrovolníků do chodu organizace. *„Koordinátor vede dobrovolníky a hodnotí jejich činnost, řeší vzniklá*

*nedorozumění a problémy, hledá a organizuje příležitosti k poděkování dobrovolníkům, je kontaktní osobou mezi dobrovolníky, zaměstnanci, vedením i klienty organizace, udržuje styk s nejbližším dobrovolnickým centrem, s médii i dalšími organizacemi, zpracovává kodexy či práva a povinnosti dobrovolníků, případně pravidla mlčenlivosti, a vede potřebnou administrativu, jako jsou smlouvy s dobrovolníky, pojistné smlouvy apod.“* (<http://www.dobrovolnik.cz/management-dobrovolnictvi/dobrovolnicka-centra-a-programy/> cit. 28. 2. 2014). Úkolem koordinátora je vlastně vytvořit z různorodé skupiny dobrovolníků jeden celek, ve kterém si každý ponechá svou svébytnost a samostatnost. Efektivní řízení dobrovolníků také předpokládá tzv. trojstrannou komunikaci, a to mezi zaměstnanci, dobrovolníky a jejich koordinátorem. Úkolem koordinátora je tedy spolupráce nejen s dobrovolníky, ale i se zaměstnanci (Matulayová a Hajduková, 2011, s. 24).

Koordinátor může být nejen členem týmu zaměstnanců. Může jím být i dobrovolník zajišťující tuto funkci v jedné části organizace, či pro jednu vybranou činnost. V tomto případě ale potřebuje mít dobrovolný koordinátor oporu v profesionálním garantovi dobrovolnického programu působícím pro celou organizaci. Pokud je nezisková organizace malá, může být koordinátorem vedoucí organizace nebo výkonný zaměstnanec na část úvazku vedle své hlavní profese, ale s růstem počtu dobrovolníků a šíří záběru je to práce pro placeného profesionála. Ve větší organizaci by měl být koordinátor například na pozici vedoucího oddělení, součástí vedení organizace. Je také běžné, že má k ruce několik asistentů – dobrovolníků, kteří čekají na zařazení do organizace nebo jim organizační práce vyhovuje více než činnost s klienty.

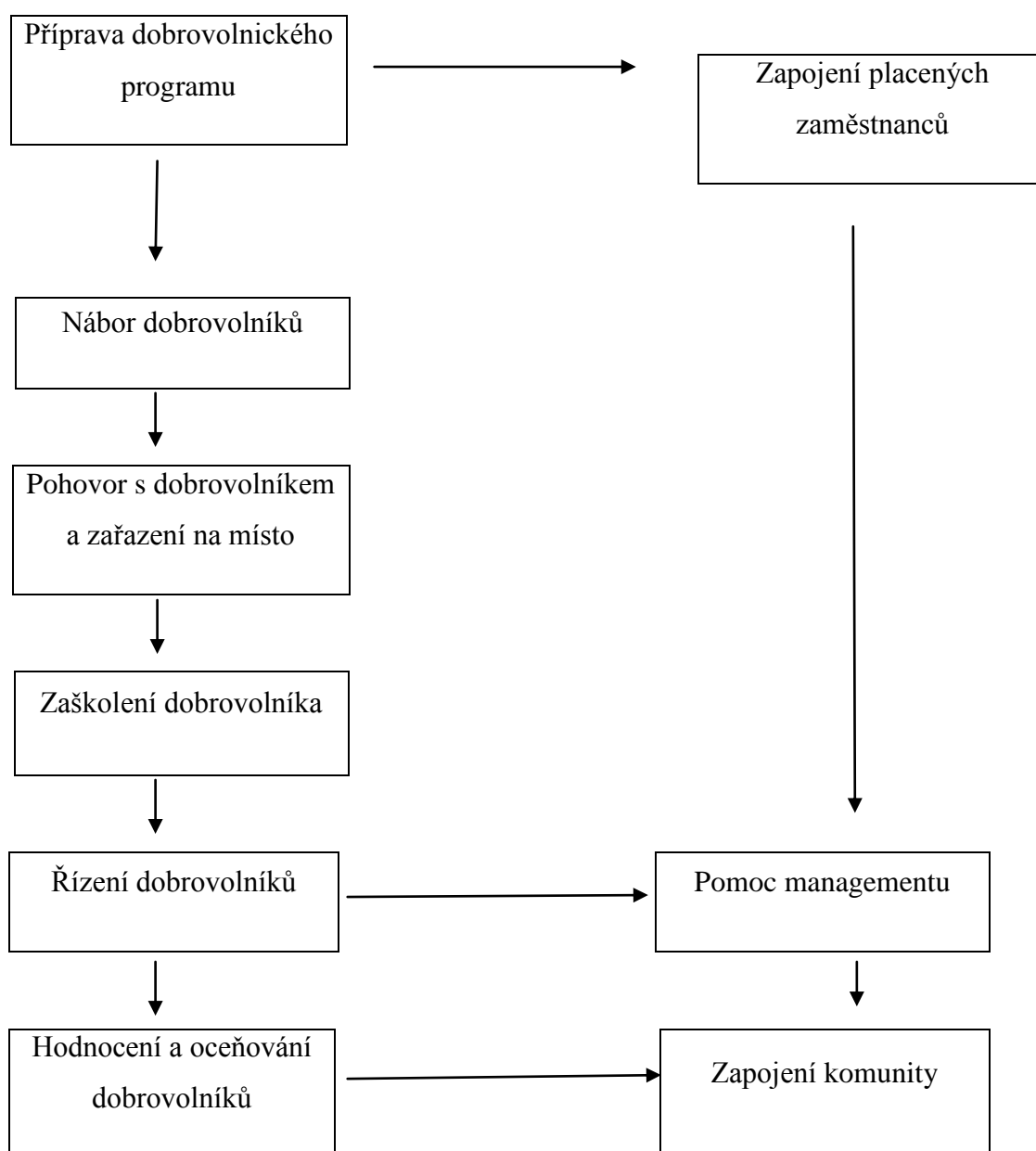
Koordinátor by také měl mít možnost pravidelné supervize své činnosti, což by mělo být samozřejmé pro všechny pomáhající profese s vysokou mírou neuropsychické zátěže pramenící z každodenního styku s lidmi. Měl by svou roli být schopen vykonávat na základě upřímných a otevřených vztahů s dobrovolníky, kterým se na tomto základě dostává jistoty, že jejich práce je významná a slouží dobré věci. Koordinátor dobrovolníků je „vizitkou“ organizace (Tošner a Sozanská, 2002, s. 76 – 77).



„Dobrovolná činnost je proces, na kterém se podílí všechny zúčastněné strany, a není výlučně otázkou schopnosti koordinátora, ale celé organizace, jak přijme dobrovolnictví za své“ (Tošner a Sozanská, 2002, s. 77).

### 4.3 Fáze dobrovolnického programu

Aby byl dobrovolnický program efektivní, musí být komplexní. To znamená, že musí mít všechny fáze procesu. Podívejme se na fáze dobrovolnického programu podle autorek Matulayové a Hajdukové (2011):



(Matulayová a Hajduková, 2011, [online] [http://issuu.com/dobrovolnictvo/docs/teaching\\_materials\\_en\\_2\\_final](http://issuu.com/dobrovolnictvo/docs/teaching_materials_en_2_final) cit. 28. 2. 2014).

#### **4.3.1 Příprava organizace a získávání dobrovolníků**

Na počátku bychom se měli zaměřit na roli dobrovolníků v organizaci a zjistit, zda je zařízení na přijetí dobrovolníků připraveno. Je potřeba také věnovat pozornost úloze koordinátora dobrovolníků, který působí i jako kontaktní pracovník mezi dobrovolníky, ostatním personálem, klienty i vedením organizace. Jak již bylo řečeno, vstup dobrovolníka do organizace představuje systémovou změnu a organizace se otevírá okolnímu světu. Tahle změna ale nemusí být žádoucí ani přijatelná pro všechny, kdo se v organizaci pohybují. Zpočátku můžeme očekávat spíše skepsi než nadšené vítání dobrovolníků. Prvními kroky by tedy mělo být seznámení zaměstnanců s principy dobrovolnictví a využití jejich námětů, v čem by jim dobrovolníci mohli pomoci. Dále musíme seznámit také klienty organizace s dobrovolnickým programem a připravit prostředí pro dobrovolníky – určit prostor na odkládání osobních věcí, vytvořit informační tabuli, knihu na zapisování a podobně.

Organizace by si měla vytvořit plán, který by sestával z následujících kroků:

1. Definovat potřebu mít dobrovolníky.
2. Vybrat činnosti a vypracovat pracovní náplň dobrovolníků.
3. Vytvořit profil dobrovolníka vhodného pro jednotlivé činnosti.
4. Personálně zabezpečit program – určit koordinátora.
5. Materiálně zabezpečit program – finanční zdroje.
6. Příprava organizace na dobrovolnický program.

(Matulayová a Hajduková, 2011, [online] [http://issuu.com/dobrovolnictvo/docs/teaching\\_materials\\_en\\_2\\_final](http://issuu.com/dobrovolnictvo/docs/teaching_materials_en_2_final) cit. 28. 2. 2014).

*„Dobře připravený dobrovolnický program může zvýšit nejen výkonnost, ale i profesionalitu neziskové organizace“ (Tošner a Sozanská, 2002, s. 71).*

Pokud se zaměříme na samotné dobrovolníky, musíme si uvědomit, že jejich získávání, výběr, výcvik a podpora jejich motivace je nepřetržitý, stále se opakující proces. Dobrovolníci totiž přicházejí a odcházejí častěji než zaměstnanci. Získávání dobrovolníků by mělo probíhat průběžně, ale měli bychom respektovat období letních prázdnin a například Vánoc, protože tyto období jsou pro lidi jakýmsi předělem, možná větším než hranice kalendářního roku.

Na tvořivosti koordinátora záleží konkrétní způsoby získávání dobrovolníků, ale platí, že jinak budeme postupovat při získávání dobrovolníků pro jednorázovou akci, jinak pro opakovanou a dlouhodobou spolupráci.

Mezi nejčastější způsoby získávání dobrovolníků patří:

- Leták, plakát, vývěska – jednoduchý způsob, jak informovat veřejnost o tom, co děláme a proč dobrovolníky potřebujeme. Tento způsob ale bývá málo efektivní pro získávání a je vhodné jej doplnit dalšími formami.
- Místní tisk, regionální rozhlasové nebo televizní vysílání – informace v médiích umožňují nejen propagaci naší činnosti, ale zprostředkovávají i přímý kontakt s potenciálními dobrovolníky.
- Náborová akce – cílené získávání dobrovolníků pro určitou konkrétní činnost. Často bývá spojena s akcí, kde by mohl být větší zájem veřejnosti (koncert, výstava, veletrh).
- Spolupráce s dobrovolnickými centry – možnost připravit cílené kampaně zaměřené na získávání dobrovolníků.
- Střední a vysoké školy – studenti jsou nejvděčnějším zdrojem dobrovolníků. Jsou otevření, přímí a dychtiví po nových zkušenostech. Nejlepší je přijít přímo do vyučování, nebo pro ně připravit speciální akci, kde jim předvedeme svoji činnost, seznámíme s dobrovolnictvím a v diskuzi odpovíme na otázky.
- Osobní kontakty – jedna z nejčastějších forem získávání dobrovolníků je přes příbuzné a známé.

Získávání dobrovolníků je velmi důležitým procesem, protože se od něj může odvíjet délka a efektivita působení dobrovolníka v organizaci.

### 4.3.2 Přijímání, výběr a výcvik dobrovolníků

Pro přijetí do vybrané organizace nebo dobrovolnického programu musí dobrovolník splňovat podmínky stanovené zákonem, nebo programem (například podle zákona je minimální věková hranice pro dobrovolníka 15 let). Také by měl dobrovolník disponovat určitými předpoklady, jako osobní motivace, ochota spolupracovat a předávat své zkušenosti. Často je také požadován čistý trestní rejstřík a podle specifík programů také osvědčení o zdravotní způsobilosti či psychologický test.

Před samotnou přípravou dobrovolníků se doporučuje pozvat zájemce o dobrovolnou činnost na setkání, individuální, nebo skupinové, které budoucímu dobrovolníkovi slouží k ujasnění jeho motivace a zájmu a k získání informací o možných činnostech. Také nám to dává možnost dobrovolníka lépe poznat a seznámit ho s konkrétními nabídkami a podmínkami. Se zájemci se setkává koordinátor dobrovolníků a může například pokládat otázky typu:

- Proč se chcete stát dobrovolníkem?
- Co od této činnosti očekáváte?
- Kolik času můžete činnosti věnovat?
- Chcete se zúčastnit akcí dlouhodobých, krátkodobých nebo jednorázových?
- Máte nějaké speciální dovednosti, které můžete v činnosti využít?
- Jaká oblast vás zajímá? (práce s dětmi, seniory, administrativní výpomoc apod.).

Úkolem koordinátora je tedy udělat tzv. výběrové pohovory a uzavřít s dobrovolníkem smlouvu o dobrovolnické činnosti. Ovšem výsledkem pohovoru nemusí být vždy dohoda o spolupráci, protože uchazeč nemusí splňovat některý z požadavků organizace. Koordinátor by tak měl být schopen tyto důvody otevřeně a empaticky uchazeči sdělit. Rozloučení může být obtížné, pokud je dobrovolník silně motivován a sám žádné problémy nevidí, a tak umění odmítnout dobrovolníka korektním způsobem je důkazem vysoké úrovně koordinátora.

Výcvik dobrovolníků obsahuje složku obecně dobrovolnickou a speciální či odbornou, která se vztahuje k charakteru jeho činnosti. V obecné části přípravy se dobrovolník dozví o svých možnostech a potřebách, závazcích a případných

omezeních. Seznámí se s organizací – jejím posláním a úkoly, jejími specifiky a základními dokumenty, organizační strukturou a se svou rolí v organizaci. Dozví se, kdo je koordinátor nebo osoba, na kterou se může v případě potřeby obrátit, jak vypadá běžný provoz v zařízení a kdo jsou vedoucí pracovníci. V odborné části se snažíme přípravu co nejvíce přiblížit tomu, co bude dobrovolník následně dělat. Například můžeme použít metodu hraní rolí. U školení by měl být někdo ze zaměstnanců zařízení, protože dobrovolníkům nejlépe přiblíží jejich činnost a také pozná jejich motivaci a zaměření. Součástí někdy bývá i psychologické posouzení zralosti osobnosti dobrovolníka a případné odhalení jeho psychopatologických rysů. Součástí výcviku také může být seznámení s principy supervize, aby dobrovolníci věděli, co od ní mohou očekávat a neobávali se jí. Jak píše autoři Tošner a Sozanská (2002, s. 80): *„Někteří dobrovolníci mají svoje 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.“*

Po proškolení a získání všech potřebných informací obou stran je uzavřena smlouva mezi dobrovolníkem a dobrovolnickým centrem. Smlouva je o konkrétní dobrovolnické činnosti a vymezuje práva a povinnosti obou smluvních stran. Například dobrovolníkovi zajišťuje právo na supervizi a pomoc při výkonu služby, včetně zajištění pojištění pro případ odpovědnosti za škody.

### **4.3.3 Vedení dobrovolníků**

Pokud je výcvik dobře připravený, dává dobrovolníkovi pocit jistoty a obvykle prohlubuje jeho motivaci. Výcvikem lze také předcházet nereálným očekáváním či budoucím nedorozuměním mezi dobrovolníkem, personálem a klienty. Zkušenost je totiž taková, že je lehčí získat nového dobrovolníka, než udržet existujícího. Je samozřejmě logické, že organizace musí počítat s přirozeným úbytkem dobrovolníků, protože někteří musí ukončit svou aktivitu ze subjektivních důvodů (například se přestěhují, kvůli zdravotnímu stavu, z rodinných či osobních důvodů a podobně). Může se ale stát, že dobrovolník ukončí svoji práci z důvodu nespokojenosti s jeho postavením v organizaci.

Autorky Matulayová a Hajduková (2011) tvrdí, že pokud dobrovolník v organizaci zůstane po dobu trvání určité aktivity zařízení, nebo aspoň po dobu jednoho roku, je to z velké části ovlivněné kvalitou jejich řízení. Jako součásti kvalitního řízení autorky uvádí:

- pravidelnou komunikaci s pověřeným zaměstnancem, který přímo spolupracuje s dobrovolníkem a koordinátorem programu,
- vhodné a promyšlené podporování a oceňování práce dobrovolníků,
- průběžné vzdělávání dobrovolníků a personálu.

Dle jejich zkušeností má podcenění některé z těchto složek za následek urychlení odchodu dobrovolníka z organizace (Matulayová a Hajduková, 2011, s. 23).

Za významný faktor udržitelnosti dobrovolníků jsou považovány jejich vztahy se zaměstnanci a naopak. K reakcím zaměstnanců na zapojení dobrovolníků může totiž patřit aktivní odmítání či pasivní odpor, nebo nemusí být schopni dobrovolníka tvořivě využít a efektivně mu naplánovat činnost. Tyto reakce obvykle vznikají kvůli obavám zaměstnanců, které mohou mít organizační nebo osobní charakter. Důležitou úlohou koordinátora dobrovolníků se proto stává snižování obav zaměstnanců budováním důvěry, atmosféry akceptace a spoluvytváření podmínek pro vhodnou komunikaci mezi zaměstnanci a dobrovolníky. V této souvislosti se zaměřuje pozornost na supervizi, jejímž cílem je podpora, ocenění dobrovolníků, řešení problémů a kontrola programu.

Existuje více směrů a škol supervize podle odvětví lidské činnosti. Supervize dobrovolnictví má nejbliže k supervizi v pomáhajících profesích. Podle autorů Tošnera a Sozanské (2002) by supervize měla probíhat jako komunikace dobrovolníka nebo skupiny dobrovolníků se supervizorem v neohrožujícím prostředí. To umožní dobrovolníkům konzultovat svoje pocity a postoje pramenící z jejich činnosti. Supervize také chrání zájem klienta před případnými nevhodnými aktivitami dobrovolníka. Skupinová forma supervize by se měla konat v malých skupinách (10 až 12 účastníků), aby bylo možné věnovat pozornost každému dobrovolníkovi zvlášť. Skupinové supervize jsou také vhodnou formou učení – dobrovolník vidí lépe na druhých lidech to, na co u sebe může být slepý. V kontaktu s ostatními dobrovolníky také může dostat nové

nápady, dostane od nich podporu ve chvílích pochyb a beznaděje. Sdílení zkušeností v akceptující atmosféře supervizní skupiny je dle Matouška (2008) jednou z hlavních odměn, kterou dobrovolník za svou práci má. Tato odměna je obzvláště důležitá, pokud je odezva ze strany klienta slabá nebo nečitelná.

U jednoduchých činností může funkci supervizora zastat koordinátor dobrovolníků, ale u činností náročných na vztah dobrovolník a klient je role supervizora nezastupitelná. Obtížnější situace může se supervizorem konzultovat i sám koordinátor. U dobrovolníků často hrozí ztráta motivace. Například je na ně kladeno příliš mnoho úkolů, nebo nemají dobře zajištěnou komunikaci s ostatními zaměstnanci, a tak je tady pro tyto případy supervize jako prevence před odchodem dobrovolníka. Stejně tak můžeme na supervizi dobrovolníka ocenit.

*„Možnost otevřeně se svěřit se svými pochybnostmi a omyly, bez obavy z nepochopení a výčitek, tedy profesionálně vedená supervize, je řídkým jevem i v managementu placených zaměstnanců. O to obtížněji se prosazuje při práci s dobrovolníky“* (Tošner a Sozanská, 2002, s. 82). Základem supervize je to, že funguje jako zpětná vazba a komunikační kanál mezi dobrovolníky, zaměstnanci organizací a klienty. Ovšem supervize také může být prostorem, kde dobrovolník cítí ocenění a respekt k tomu, co dělá. Také může sloužit jako forma klubového setkání – místa, kde jsme spolu a je nám dobře. Setkávají se zde totiž lidé, kteří jsou si blízcí svými zájmy i životními hodnotami.

#### **4.3.4 Hodnocení a ocenění dobrovolníků**

Proces hodnocení či evaluace souvisí s hodnocením celé organizace. Záleží na vedení organizace, jak bude hodnotit svou práci, aby ji mohla v objektivním světle prezentovat veřejnosti. Za slovem hodnocení bychom si neměli představovat osobní kritiku a negativní dopady na člověka, ale proces, jehož výsledkem je zkvalitnění práce. To ale neznamená, že bychom ji do té doby dělali špatně.

Jednorázové akce s dobrovolníky můžeme zhodnotit po skončení akce na setkání účastníků a organizátorů, kdy sepíšeme připomínky a návrhy. Doporučuje se již při přípravě určit člověka, který bude mít hodnocení na starosti. U dlouhodobé činnosti si dobrovolníci rozhodně zaslouží, aby byla jejich činnost evidována, aby byly vykazovány počty hodin, které organizaci věnují,

a zhodnocen jejich celkový přínos pro organizaci. To je ale u dlouhodobého procesu obtížnější a nedá se zhodnotit jednorázovým setkáním. V tomto případě můžeme využít studenty – stážisty, kteří potřebují zpracovat své ročníkové, seminární nebo diplomové práce. Ti se mohou zaměřit na zhodnocení určitého úseku činnosti, jsou nezávislí pozorovatelé, mohou objektivizovat formou anket, dotazníků, rozhovorů a zaznamenat změny, které díky dobrovolníkům proběhly. Výsledky mohou sloužit nejen k prezentaci, ale také pro navržení změn, které by mohly zkvalitnit práci v organizaci. Hodnocení tak může sloužit k prokázání účinnosti pomoci dobrovolníků a může se stát přesvědčivým argumentem, že dobrovolnictví je nejen zdrojem lidskosti a síly, ale také ekonomickým přínosem pro společnost.

Ocenění a odměňování dobrovolníků je proces, který by měl dobrovolníka provázet celý jeho pobyt v organizaci. Můžeme je odměnit za jejich práci mnoha různými způsoby, od prostého „děkuji“, které patří ke každému mezilidskému kontaktu, po formální poděkování. Když ale formální poděkování není sděleno s upřímným projevem zájmu o druhého, stává se frází. Měli bychom proto pamatovat na vhodné příležitosti setkat se s dobrovolníky a ocenit jejich pomoc. Příležitostí je například konec roku, období před letními prázdninami, protože řada dobrovolníků na léto přerušuje svou činnost a my máme zájem, aby se opět vrátili. Další příležitostí je Mezinárodní den dobrovolníků 5. prosince, data důležitá pro organizaci nebo například svátek či narozeniny dobrovolníka.

Nejméně jednou za rok by měl koordinátor uspořádat setkání dobrovolníků a zaměstnanců, které by bylo spojené s veřejným oceněním jejich zásluh a předáním nějaké symbolické odměny. Další možností je pozvat dobrovolníky na neformální setkání týmu, výlet nebo zajištění volné vstupenky na sportovní či kulturní akci. Při oceňování bychom měli pamatovat na to, aby bylo poděkování v souladu s výsledky. Měli bychom používat stejné nebo podobné odměny za stejné výsledky. Při poděkování bychom měli být upřímní a zvýšenou pozornost věnovat těm výsledkům, kterých si sám dobrovolník cení nejvíce.

*„Zpětná vazba mezi dobrovolníkem a organizací, realizovaná formou supervize či přátelského posezení spojeného s výměnou zkušeností a zážitků, stejně jako hodnocení jejich činnosti (a někde i hodnocení činnosti celé*



*organizace), včetně pravidelných setkání spojených s jejich oceněním, je nejčastěji opomíjenou složkou práce nejen s dobrovolníky, ale i s profesionálními zaměstnanci. Dobře fungující zpětná vazba vždy přispívá nejen ke zlepšení kvality práce všech, ale i k pozitivní atmosféře v organizaci“ (Tošner a Sozanská, 2002, s. 84).*

## 5 Komunikace v dobrovolnictví

Jelikož se v praktické části své diplomové práce budu věnovat komunikaci mezi koordinátory dobrovolníků a kontaktními osobami, zařazuji zde také kapitolu o komunikaci. Obecně se komunikací rozumí spojení člověka s vnějším světem, které umožňuje získávat informace o dějích, jež ho obklopují. V užším pojetí můžeme komunikaci vymežit jako proces předávání informací od člověka k člověku, jehož prostřednictvím je také možné sociální jednání.

Slovo komunikace slouží jako užitečný výraz pokrývající jak mluvení, tak naslouchání a dokonce ještě mnohem více. Tento obecný koncept si vydobyl své místo v každodenní mluvě, a proto stojí za to mu do jisté hloubky porozumět. Slovo pochází z latinského slovesa *communicare*, což znamená sdělit, oznámit, účastnit se, sdílet. To zase pravděpodobně pochází ze slova *communis*, původního anglického slova *common* (obecní pozemek, náves, společný). Ve skutečnosti se ale v raných dobách slovo komunikace používalo, když chtěl mluvčí vyjádřit, že dává, poskytuje nebo věnuje materiální věci. Jeho význam se v průběhu času zužoval až na označení předávání a propůjčování abstraktních či nehmatatelných předmětů, a to už odpovídá dnešnímu využití.

### 5.1 Mezilidská komunikace

Dovednosti týkající se komunikace patří snad k těm nejdůležitějším a nejužitečnějším ze všech lidských vlastností. Komunikační dovednosti ovlivňují nejen efektivitu našeho soukromého i profesního života, ale také vztahy přátelské a milenecké. Působí také na nás v roli člena nebo vůdce malé skupiny či jako řečníka, který předává informace svým posluchačům prostřednictvím veřejného projevu, ovlivňuje jejich postoje a chování.

Mezilidská neboli interpersonální komunikace sestává z vysílání a přijímání verbálních i neverbálních sdělení mezi dvěma nebo více lidmi. DeVito (2008, s. 29-30) uvádí celou řadu forem komunikace:

- Intrapersonální komunikace je komunikace, kterou vedeme sami se sebou. Sami se sebou hovoříme, sami se o sobě něco dozvídáme a sami sebe soudíme.

- Interpersonální komunikace znamená interakci s jinou osobou. Může probíhat formou osobního kontaktu, prostřednictvím elektronických médií nebo formou dopisu. Díky ní se s druhými navzájem ovlivňujeme, něco se o sobě i o nich dozvídáme, prozrazujeme něco o sobě a podobně.
- Rozhovor je komunikace formou otázek a odpovědí. Prostřednictvím rozhovoru se dozvídáme něco o druhých, o tom, co vědí, necháváme si poradit, nebo jim naopak radíme.
- Komunikace v malé skupině o přibližně pěti až deseti lidí slouží vztahovým potřebám (potřeba společenského styku, náklonnosti a podpory) a úkolovým potřebám (vycházet s rodinným rozpočtem, zvolit nového předsedu, navrhnout reklamní kampaň). Ve skupině na sebe vzájemně působíme s dalšími lidmi, řešíme problémy, rozvíjíme nové nápady a hlavně sdílíme znalosti a zkušenosti.
- Veřejná komunikace – komunikace mezi mluvčím a posluchači. Jejím prostřednictvím nás druzí informují a přesvědčují a my zase informujeme a přesvědčujeme je. Publikum můžeme oslovit pomocí elektronických médií, rozhlasu nebo televize.
- Počítačem zprostředkovaná komunikace – interpersonální komunikace probíhá prostřednictvím počítačového spojení.
- Masová komunikace je označení pro komunikaci, která pochází z jednoho zdroje a je určena mnoha příjemcům, kteří mohou být rozptýleni po celém světě. Mezi nejvýznamější masová média patří noviny, časopisy, rozhlas, televize a film.

Z komunikování obvykle vyplývá jak záměr, tak prostředek. V užším smyslu slova bychom mohli říct, že komunikace je v podstatě schopnost jedince navázat kontakt s druhým a dorozumět se, anebo pokud bychom dali přednost více formální formě: „*Komunikace je proces, pomocí něhož dochází k výměně významů mezi lidmi prostřednictvím užívání dohodnuté soustavy symbolů*“ (Adair, 2004, s. 18).

Komunikaci můžeme dělit mnoha způsoby, například na verbální a neverbální, přímou a nepřímou, jednostrannou a dvoustrannou, komunikaci pedagogickou a sociální a další.

## **5.2 Funkce komunikace**

Můžeme specifikovat jednotlivé funkce komunikace, i když hranice mezi jednotlivými funkcemi jsou nejednoznačné a často se překrývají. Například funkce informativní, kdy dochází k předávání určitých informací, dat a faktů mezi lidmi a funkce instruktivní, která je v podstatě také funkcí informační, ale obsahuje navíc vysvětlení významů, popisu, organizace, postupu nebo návodu, jak něco dělat nebo jak něčeho dosáhnout.

Mezi další funkce patří funkce přesvědčovací, kdy působíme na druhého člověka se záměrem změnit jeho postoj, názor, hodnocení či způsob konání. Může to být přesvědčování racionální s pomocí argumentů nebo logiky, ale také přesvědčování emocionální, kdy působíme na city druhého. Toto jednání je dost často manipulativní. Dále zde řadíme funkci posilovací a motivující. Svým způsobem patří do funkce přesvědčovací, protože jde o posilování určitých pocitů sebevědomí, vlastní potřebnosti nebo posilování vztahu k něčemu. U funkce zábavné jde o pobavení, rozesmání, zkrátka vyplnit čas komunikováním, které vytváří pocit pohody a spokojenosti. Funkce specificky uplatňované hlavně prostřednictvím institucí jsou vzdělávací a výchovná. Tyto jsou syceny funkcí informační, instruktivní, ale i dalšími.

Na vytváření vztahů mezi lidmi, sblížení, navazování kontaktů, posilování pocitu sounáležitosti a vzájemné závislosti jsou zaměřeny funkce socializační a společensky integrující. Komunikace závisí také na společenské úrovni. Každá společenská vrstva má trochu odlišný způsob komunikace. Mezi další řadíme funkci osobní identity na úrovni osobnosti. Pro „já“ je komunikace velmi důležitou aktivitou, protože nám pomáhá ujasnit si spoustu věcí o sobě samém, uspořádat si své postoje, názory, sebevědomí a osobní aspirace. K dalším patří také poznávací funkce, která umožňuje sdělovat si každodenní zážitky, vzpomínky a plány, což je důležité, protože prostřednictvím zkušeností jiných lidí konzervujeme ve zkrácené podobě informace, které bychom vlastními

zkušenostmi nebyli schopni v takové šíři prožít. Funkcí komunikace může být samozřejmě mnohem více, například svěřovací, úniková a podobně (Mikuláščík, 2003, s. 21). Tyto funkce komunikace jsou důležité jak pro dobrovolnické centrum, tak pro organizace přijímající dobrovolníky. Využijeme je při vedení dobrovolníků, jejich informování, při radách, jak by měli jednat s klienty. Aplikovat je mohou také dobrovolníci samotní.

### **5.3 Komunikace koordinátorů a kontaktních osob**

Dobrovolnictví by mělo být smysluplné a přínosné pro všechny strany, tedy jak pro dobrovolníky a klienty, tak také pro dobrovolnické centrum a zařízení, které dobrovolníky přijímá. Proto by mělo obsahovat důležité aspekty, jakými jsou kvalitní vedení, školení a supervize, dobré vztahy na pracovišti, včasné podávání informací, další vzdělávání, vstřícnost, ochota spolupracovat, pomoci a v neposlední řadě dobrá komunikace, která v podstatě všechny tyto aspekty zastřešuje. Pokud by nebyla komunikace přijímající organizace a dobrovolnického centra dobrá, nebylo by možné udržet příjemnou atmosféru, dobré vztahy na pracovišti, dobrovolníci by nebyli správně informováni a vůbec celý systém a dobrovolnický program by pokulhával. V důsledku špatné komunikace mohou vzniknout problémy a konflikty, které mohou vést až k ukončení činnosti dobrovolníků, což v žádném případě nechceme. Dobrovolníkům by se také měla dát příležitost k tomu, aby vyjádřili svůj názor na komunikaci a přístup jak ze strany dobrovolnického centra, tak přijímající organizace.

V praktické části své diplomové práce se zaměřuji na komunikaci mezi koordinátory dobrovolnického centra a kontaktními osobami v zařízení, kam dobrovolníci docházejí. Spolupracuji s Dobrovolnickým centrem ADRA Frýdek-Místek, protože ADRA zřejmě jako jedna z mála organizací na území České republiky pracuje principem „hledám a vyšlu“ a podle zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě je tedy vysílající organizací. To také znamená, že má nastavenou komunikaci dvou osob – koordinátora a kontaktní osoby v přijímající organizaci. Koordinátor a kontaktní osoba se setkávají při dojednávání spolupráce, během školení dobrovolníků, při výběru dobrovolníků, během supervizí a podobně.

Vysílající organizace (dobrovolnické centrum) vyčlení zaměstnance, který je koordinátorem dobrovolnického programu. Koordinátor je tedy většinou zaměstnancem dobrovolnického centra a má na starosti i několik dobrovolnických programů v různých zařízeních. Prostřednictvím vysílající organizace koordinátor zabezpečí potřebný standard dobrovolnického programu, ke kterému se vysílající organizace zavázala v akreditaci udělené Ministerstvem vnitra. Dobrovolník může být zařazen do programu, pokud absolvoval školení, doložil lékařské potvrzení o zdravotní způsobilosti, výpis z evidence rejstříku trestů ne starší tří měsíců a pokud výběrová komise odsouhlasila jeho zařazení do programu. Koordinátor s dobrovolníkem podepíše smlouvu o výkonu dobrovolnické služby v přijímající organizaci, pojistí dobrovolníka, vede dokumentaci dobrovolníků, zabezpečuje péči o dobrovolníky formou pravidelné supervize. Podle možností koordinátor prostřednictvím vysílající organizace spolurealizuje oceňování dobrovolníků a děkovné akce a ověřuje průběh dobrovolnické služby. Koordinátor programu také vydává dobrovolníkům potvrzení o dobrovolnické činnosti, organizuje supervize, na nichž se s dobrovolníky setkává, zasílá dobrovolníkům blahopřání k narozeninám, PF apod. Dobrovolník mu hlásí ukončení dobrovolnické činnosti nebo dlouhodobé přerušení. V neposlední řadě se spolupodílí na náboru dobrovolníků a propagaci programu a aktivně komunikuje s kontaktní osobou.

Přijímající organizace také ze svého týmu vyčlení zaměstnance – tzv. kontaktní osobu, která organizačně zajišťuje dobrovolnickou službu uvnitř organizace. Kontaktní osoba je tedy zaměstnanec organizace nebo zařízení, které dobrovolníky přijímá, tedy přijímající organizace. Kontaktní osoba se prostřednictvím přijímající organizace podílí na přípravě (školení) dobrovolníků a je zodpovědná za jejich proškolení v oblasti BOZP a PO při výkonu dobrovolnické služby. Také rozhoduje o výběru dobrovolníků do programu, což probíhá při přijímajících pohovorech. Uvádí dobrovolníka do zařízení, představuje jej personálu, klientům a domlouvá pravidla spolupráce (utváří dvojici dobrovolník a klient). Kontaktní osoba je přítomna po nezbytný čas během první návštěvy dobrovolníka u vybraného klienta, řeší případné nesrovnalosti, nedorozumění mezi dobrovolníkem a klientem nebo dobrovolníkem a personálem. Zajistí dobrovolníkům případnou exkurzi zařízení, seznámí je

s místem výkonu dobrovolnické služby a informuje je o zázemí dobrovolníků. Účastní se supervizí s dobrovolníky, zřizuje docházkovou knihu pro dobrovolníky (namátkově kontroluje evidenci dobrovolníků) a hlásí čtvrtletně koordinátorovi součet dobrovolnických hodin. Od dobrovolníků přijímá omluvy o absenci a tyto informace zprostředkovává klientům, s dobrovolníky má průběžný kontakt. Také zajišťuje propagaci dobrovolnictví v zařízení, spolupodílí se na oceňování dobrovolníků a aktivně komunikuje s koordinátorem programu.

## **6 ADRA**

ADRA je mezinárodní humanitární organizace, která poskytuje pomoc lidem v nouzi. Zkratka ADRA znamená Adventist Development and Relief Agency, což by se dalo přeložit jako Adventistická agentura pro pomoc a rozvoj. ADRA je jednou ze tří největších humanitárních organizací u nás.

### **6.1 ADRA Česká republika**

ADRA byla založena jako občanské sdružení v roce 1994, ale v současnosti, v důsledku změn, které přinesl nový Občanský zákoník, se přeregistrovala na obecně prospěšnou společnost. ADRA Česká republika je součástí mezinárodní sítě organizací, která pracuje ve více než 125 zemích světa. V České republice působí od roku 1992, kdy se datuje založení Nadace ADRA. V prosinci roku 1994 vzniklo Občanské sdružení ADRA, které poskytuje okamžitou pomoc doma i v zahraničí při mimořádných událostech (např. povodně, zemětřesení, válečné konflikty apod.). Také realizuje dlouhodobé projekty, jejichž cílem je poskytnout lidem žijícím v chudobě a ve špatných životních podmínkách takovou podporu, aby dokázali vzít život do vlastních rukou. V rámci lidskoprávních projektů podporuje rozvoj občanské společnosti hlavně v zemích, které procházejí demokratickou transformací. Díky celosvětové síti organizací ADRA mohou rychle a pružně reagovat na humanitární katastrofy.

V České republice se ADRA zaměřuje na dobrovolnictví, psychosociální pomoc a globální rozvojové vzdělávání. Koordinuje zde 11 dobrovolnických center, které se zaměřují hlavně na pomoc dětem, seniorům a zdravotně postiženým. V roce 2012 vyslala ADRA do domovů pro seniory, nemocnic, dětských domovů a ústavů sociální péče více než 1600 pravidelných dobrovolníků. V České republice patří ADRA mezi největší koordinátory pomoci při povodních a jiných živelných katastrofách. Jak už bylo řečeno, věnuje se také globálnímu rozvojovému vzdělávání, které vede žáky, studenty i pedagogy k zájmu o globální témata, jako například migrace, chudoba, ochrana životního prostředí, spravedlivý obchod, lidská práva a podobně. V roce 2012 si ADRA v České republice připomněla v rámci 20. výročí vzniku, že za tu dobu pomáhala



při živelních katastrofách a jiných mimořádných událostech doma i ve světě a při dlouhodobém zlepšování životních podmínek lidí v rozvojových zemích. Představme si tedy krátce „nej“ projekty ADRA za 20 let:

- Projekt s největší poskytnutou materiální pomocí - v období válek bývalé Jugoslávie a v následné rekonstrukční fázi ADRA dovezla více než 50 000 tun pomoci. Také fungovala jako pošta a dovážela konkrétním příjemcům balíčky s potravinami a od jugoslávských uprchlíků v ČR dopisy.
- Nejdéle trvající projekt - program BanglaKids (dříve BangBaby) byl zahájen v roce 1999 a jeho cílem je trvalá podpora a zlepšení života chudých bangladéšských dětí. Podpora probíhá formou adresného dárcovství nebo prostřednictvím podpory vzdělávání ve slumech.
- Nejdelší veřejná sbírka - jedná se o Velikonoční sbírku, jejíž první ročník se uskutečnil v roce 2002.
- Projekt s největším rozpočtem - Asii postihla v roce 2004 ničivá vlna tsunami, která zničila více než polovinu ze 190 škol na Sumatře. ADRA ČR se podílela na obnově škol, nákupu jejich vybavení a v rámci projektu bylo postaveno i ubytování pro učitele těchto škol. Šest set učitelů také prošlo školením, které mělo za cíl zvýšit jejich odbornost a připravit je na práci s dětmi v posttraumatickém stresu.
- Nejvzdálenější projekt - Vanuatu se nachází 1 750 kilometrů východně od Austrálie a je to souostroví 83 ostrovů. Projekt byl realizován v roce 2008 a jeho cílem bylo zvýšení úrovně vzdělávání v místních komunitních školách, které se potýkají s nedostatkem kvalifikovaných pedagogů (*ADRA Výroční zpráva 2012*).

ADRA také spolupracuje s organizacemi v rámci platformy na národní i mezinárodní úrovni. Například s evropskou platformou nevládních organizací VOICE, Českým fórem pro rozvojovou spolupráci FoRS, Klimatickou koalici, Asociací veřejně prospěšných organizací AVPO a podílí se na informační kampani Česko proti chudobě.

V současnosti působí v České republice 11 dobrovolnických center ADRA, která koordinují dobrovolníky ve 27 městech. Dobrovolnická centra vysílají

dobrovolníky do přijímajících organizací, kterými jsou například domovy pro seniory, nemocnice, kojenecké ústavy, domovy pro lidi se zdravotním postižením. „Cílem práce dobrovolnických center je poskytnout smysluplnou činnost občanům všech věkových kategorií a zároveň vyhledávat ty, kteří pomoc potřebují. Dobrovolnická centra chtějí nejenom pomáhat, ale i motivovat lidi k tomu, aby se dobrovolnictví stalo přirozenou součástí jejich života.“ (<http://www.adra.cz/projekty/projekty-v-cr/dobrovolnicka-centra> cit. 5. 3. 2014).

## **6.2 Dobrovolnické centrum ADRA Frýdek-Místek**

Dobrovolnické centrum ADRA je pobočkou obecně prospěšné společnosti ADRA. Pobočka ve Frýdku-Místku byla založena v roce 2004 a byla prvním dobrovolnickým centrem o.p.s. ADRA v České republice. Postupně centrum otevřelo detašovaná pracoviště v Třinci, Ostravě, Havířově, Českém Těšíně a Novém Jičíně. Pracoviště v Ostravě se osamostatnilo v roce 2009, a tak vzniklo Dobrovolnické centrum ADRA Ostrava. Od roku 2013 funguje samostatně také havířovské dobrovolnické centrum.

Hlavním předmětem činnosti je realizace dobrovolnických programů v zařízeních pracujících s dětmi, mládeží, zdravotně postiženými či seniory. Dobrovolníci jsou vysíláni do nemocnic, dětských domovů, zařízení pro zdravotně postižené, domovů pro seniory a podobně. Dobrovolník se stává společníkem uživatelů či pacientů a napomáhá při vyplnění volného času. Dobrovolnické centrum ADRA Frýdek-Místek koordinuje službu ve třech vlastních dobrovolnických programech: studentům středních a vysokých škol se zde nabízí možnost zapojit se do Studentského dobrovolnického klubu. Vedle těchto aktivit je zde také zprostředkovávána materiální pomoc ze Sociálního šatníku, jež je určena sociálně potřebným. Dále dobrovolnické centrum koordinuje dobrovolnický program Charitativní obchod, který umožňuje lidem nakoupit oblečení za velmi příznivé ceny, a tímto obnosem pomoci dobré věci. Centrum provozuje půjčovnu polohovacích postelí a v neposlední řadě podporuje služby dobrovolné hospicové sestry Andrey Radomské.

ADRA ve Frýdku-Místku v současné době připravuje a vysílá dobrovolníky pro sedm přijímajících organizací (například Nemocnice Frýdek-Místek, Domov

pro seniory Frýdek-Místek, Integrované centrum Žirafa, Hospic Frýdek-Místek a jiné). Mimo město Frýdek-Místek toto dobrovolnické centrum připravuje a vysílá dobrovolníky se smluvními organizacemi, které působí ve Frýdlantě nad Ostravicí, Třinci, Jablunkově, Komorní Lhotce, Novém Jičíně, Kopřivnici a Studénce. Dobrovolnické centrum ADRA založil a do roku 2013 vedl Michal Čančík, který je nyní ředitelem společnosti ADRA v České republice. *„Dobrovolnické centrum se snaží propojovat dva světy. Svět lidí, kteří chtějí pomoci, se světem lidí, kteří pomoc potřebují“* (<http://www.dcfm.cz/o-nas/> cit. 5. 3. 2014).

### 6.3 Materiál ke školení dobrovolníků

Péče o dobrovolníky a přístup k nim je klíčovým prvkem dobrovolnické organizace a dobře zpracovaná metodika je podstatou fungujících dobrovolnických programů. Dobrovolnické centrum ADRA zpracovalo Materiál ke školení dobrovolníků, který nabízí pomoc v přípravě na činnost dobrovolníka. Jak již v úvodu píše D. Hoferková a M. Čančík, dobrovolnictví je především záležitostí srdce, ale je potřeba mít také určité teoretické znalosti. Materiál má za cíl pomoci dobrovolníkům zorientovat se v jejich právech i povinnostech a ukázat úskalí, která organizované dobrovolnictví může přinést. V této brožuře se autoři zaměřili hlavně na dobrovolnické činnosti, do kterých se zapojují dobrovolníci vysílání z dobrovolnických center ADRA v Ostravě a ve Frýdku-Místku. Jedná se tedy hlavně o dobrovolnické programy v domovech pro seniory, v dětských domovech, nemocnicích, v zařízeních pro zdravotně a mentálně postižené a podobně. Hoferková a Čančík také připomínají, že: *„Vzdělávání dobrovolníků a organizování dobrovolnictví je příležitost setkávat se se zajímavými lidmi, kteří jsou připraveni něco ze své vnitřní krásy předat těm, kdo jejich pomoc potřebují.“*

Materiál dostanou všichni dobrovolníci na úvodním školení. Je členěn do sedmi kapitol:

#### 1) Základní pojmy:

V první kapitole je krátce představena Humanitární organizace ADRA a Dobrovolnické centrum ADRA. Jsou zde objasněny základní pojmy, jako dobrovolník – kdo je to, kdo jím může být, smysl jejich činnosti

atd. Přijímající organizace – uzavírá smlouvu s dobrovolnickým centrem (vysílající organizací) a zavazuje se poskytovat dohodnuté podmínky. Koordinátor Dobrovolnického centra – jeho úkolem je působit jako prostředník mezi dobrovolníkem a přijímající organizací, organizovat pro dobrovolníky supervize, informovat o změnách v rámci programu, zprostředkovávat pojištění a smluvní ošetření atd. Kontaktní osoba – je zaměstnancem přijímající organizace, většinou je jí vrchní sestra, sociální pracovnice a podobně. Je zde uvedeno, že by se na kontaktní osobu měli dobrovolníci obracet v situacích, které jim připadají těžké nebo nezvyklé nebo pokud mají nějaký problém. Úkoly kontaktní osoby jsou:

- *„vytvářet dvojici – klient a dobrovolník,*
- *seznamovat dobrovolníky s areálem zařízení, kde vykonávají svoji činnost,*
- *představit dobrovolníka ostatnímu personálu,*
- *řešit problémy s klienty či personálem,*
- *odpovídat dobrovolníkům na otázky,*
- *přijímat omluvy dobrovolníků v případě jejich krátkodobé nepřítomnosti,*
- *změnit činnost dobrovolníka, pokud o to požádá,*
- *seznámit dobrovolníka s bezpečnostními předpisy organizace“*  
(Materiál ke školení dobrovolníků, 2012, s. 5).

2) Zásady pro chování dobrovolníka v organizaci:

Zde je popsáno, jak pravděpodobně bude probíhat první návštěva a jak by se měl dobrovolník chovat. Dále jsou objasňovány zásady komunikace s klientem, dotýkání a objímání, vztah personálu k dobrovolníkům, pravidla ohledně financí, změna klienta nebo zařízení a přerušení či ukončení dobrovolné činnosti.

3) Práva a povinnosti dobrovolníků:

Jako například právo na rozhovor, právo požádat o pomoc, určit si rozsah činnosti, právo dobrovolníka vykonávat tu činnost, pro kterou do zařízení přišel. V neposlední řadě zachovávat mlčenlivost

o osobních údajích, dodržovat termíny návštěv, dbát na bezpečnost svou i ostatních a různá další pravidla.

4) Pravidla dobrovolnického programu:

Dobrovolnické centrum získalo akreditaci Ministerstva vnitra. Musí se tedy řídit Zákonem o dobrovolnické službě č. 198/2002 Sb., z kterého vyplývají určitá pravidla: dobrovolník musí být pojištěný a musí být viditelně označen vizitkou, odpracované hodiny se zapisují, provádějí se supervize. Informace o proplácení cestovních nákladů dobrovolníkům, o smlouvě dobrovolníka s dobrovolnickým centrem, potvrzení o zdravotní způsobilosti a výpisu z trestního rejstříku. Dobrovolníkem se zájemce stane až po výběrovém pohovoru, na kterém je přítomen koordinátor za centrum a kontaktní osoba.

5) Přijímající organizace:

V této kapitole jsou popsána zařízení, kam dobrovolníci mohou docházet a úloha dobrovolníka v těchto zařízeních.

6) Komu pomáhají dobrovolníci:

Děti v nemocnicích a v ústavní péči – je nastíněna situace dítěte a co by pro ně mohl dobrovolník udělat. Senioři – typické znaky v tomto věku, popis nejčastější nemoci stáří. Dobrovolníci se také mohou setkat s dlouhodobě nemocnými, klienty s psychózou a klienty s mentálním postižením, proto je zde popsáno chování těchto lidí.

7) Zásady přístupu ke klientům:

V poslední kapitole je pro pochopení a správný přístup ke klientům popsán psychomotorický vývoj dítěte a doporučení chování k nim, imobilní klienti, klienti s epilepsií, senioři. Doporučení, jak se chovat ke klientům s bolestí, umírajícím a klientům s mentálním postižením a psychickými poruchami.

Materiál ke školení dobrovolníků je dle mého názoru zpracován velmi pěkně a je vhodný nejen pro dobrovolníky, ale i pro koordinátory, kontaktní osoby a vůbec všechny, kdo mají s organizovaným dobrovolnictvím co dočinění.

## **II Empirická část**

## 7 Výzkumná část

Dostáváme se k empirické části mé diplomové práce, ve které uvádím provedený výzkum, metodu získávání dat a výzkumného vzorku a popisuji, jakým způsobem jsem při realizaci výzkumu postupovala. Konkretizuji si výzkumné cíle a výzkumné otázky, na které budu během výzkumu hledat odpovědi, a to analýzou a interpretací získaných údajů pomocí kódování.

### 7.1 Výzkumná metoda

V empirické části diplomové práce se budu zabývat výzkumem komunikace mezi koordinátory dobrovolníků a kontaktními osobami v zařízeních, kam jsou dobrovolníci vysíláni. Z podstaty zkoumaného problému mi vyplynulo, že se tato oblast hodí spíše pro kvalitativní typ výzkumu. Kvalitativní metody se totiž používají k odhalení a porozumění tomu, co je podstatou jevů, o kterých toho ještě moc nevíme. Také mohou být použity k získání nových, neotřelých názorů na jevy, o nichž už něco víme. V neposlední řadě nám kvalitativní metody mohou pomoci získat o jevu detailní informace, které by se kvantitativními metodami obtížně podchycovaly.

Autoři Strauss a Corbinová (1999, s. 10) definují kvalitativní výzkum takto: *„Termínem kvalitativní výzkum rozumíme jakýkoliv výzkum, jehož výsledků se nedosahuje pomocí statistických procedur nebo jiných způsobů kvantifikace. Může to být výzkum týkající se života lidí, příběhů, chování, ale také chodu organizací, společenských hnutí nebo vzájemných vztahů.“* Někteří metodologové mohou chápat kvalitativní výzkum jako pouhý doplněk tradičních kvantitativních výzkumných strategií, jiní jako protipól nebo vyhraněnou výzkumnou pozici ve vztahu k jednotné vědě, postavené na přírodovědných základech. Ale jak píše Hendl (2005, s. 49): *„Postupně získal kvalitativní výzkum v sociálních vědách rovnocenné postavení s ostatními formami výzkumu.“* Kvalitativní výzkum má tři hlavní složky. První složkou jsou údaje, které mohou pocházet ze zdrojů, ale nejobvyklejšími jsou rozhovory a pozorování. Druhou složkou jsou různé analytické nebo interpretační postupy, s jejichž pomocí docházíme k závěrům nebo teoriím. Postupy obsahují techniky konceptualizace údajů. Tento proces,

který se nazývá „kódování“, se liší podle množství zkušeností badatele, typu výcviku a cílů badatele. Třetí složkou kvalitativního výzkumu jsou písemné a ústní výzkumné zprávy, které mohou být publikovány ve vědeckých časopisech nebo na konferencích.

Abychom mohli správně provádět kvalitativní výzkum, měli bychom mít určité dovednosti, jako například dovednost odstoupit a kriticky analyzovat situaci, rozeznat zkreslení a vyhnout se mu, získat platné a spolehlivé údaje a v neposlední řadě schopnost abstraktního myšlení. K tomu všemu badatel potřebuje hlavně teoretickou a sociální vnímavost, užívat dřívější zkušenosti a teoretické znalosti k interpretaci toho, co vidí, a umět si udržet analytický odstup. Také by měl být všímavý pozorovatel a měl by mít dobré komunikační schopnosti.

Existují také různé typy kvalitativního výzkumu, jimiž jsou: zakotvená teorie, etnografie, fenomenologické pojetí, životní historie nebo analýza rozhovoru. Pro svůj výzkum jsem si vybrala zakotvenou teorii, což je teorie induktivně odvozená ze zkoumání jevu, který reprezentuje. „*To znamená, že je odhalena, vytvořena a prozatím ověřena systematickým shromažďováním údajů o zkoumaném jevu a analýzou těchto údajů*“ (Strauss a Corbinová, s. 14). Tak se shromažďování údajů, jejich analýza a teorie vzájemně doplňují. Nezačínáme tedy teorií, kterou bychom následně ověřovali, ale spíše začínáme zkoumanou oblastí a necháváme, aby se vynořilo to, co je v této oblasti významné. Výsledkem výzkumu bude tedy spíše teoretické vyjádření zkoumané reality než sada čísel. Cílem metody zakotvené teorie je vytvoření teorie, která věrně odpovídá zkoumané oblasti a vysvětluje ji.

Jak již bylo zmíněno, metody obvykle spojovány s kvalitativním výzkumem jsou pozorování a rozhovor. Pro účely mého výzkumu jsem vybrala techniku individuálního osobního rozhovoru, kde jde o interakci mezi tazatelem a dotazovaným. Mezi hlavní výhody osobního dotazování patří, že umožňuje získat informace hlubšího a širšího zaměření o kvalitativně různorodých skutečnostech. Na rozhovor se budu dívat jako na plánovanou a řízenou konverzaci. Od běžného popovídání se tedy rozhovor liší tím, že má jistý účel, plán a je řízen. Dle struktury otázek bude můj rozhovor polostrukturovaný, tedy



předem naplánovaný. Hlavní otázky a okruhy jsou dané, ale umožňuje mi pokládat doplňující otázky nebo měnit pořadí otázek, a tím mi dává větší svobodu a flexibilitu.

Výzkum tedy budu provádět kvalitativní, metodou zakotvené teorie a s pomocí polostrukturovaného rozhovoru.

## 7.2 Cíl výzkumu

Hlavním cílem výzkumu je zjistit, jaká je kvalita komunikace koordinátorů vysílající organizace a kontaktních osob v přijímajících zařízeních.

Konkrétními výzkumnými cíli je:

1. Objasnit způsoby a podmínky komunikace koordinátora dobrovolnického centra a kontaktní osoby přijímající organizace.
2. Provéřit, zda jsou v komunikaci koordinátora a kontaktní osoby nedostatky.
3. Navrhnout opatření pro zlepšení komunikace mezi koordinátorem a kontaktní osobou.

Na základě konkrétních výzkumných cílů jsem si stanovila následující výzkumné otázky:

1. Jakými způsoby probíhá komunikace koordinátora a kontaktní osoby?
  - váže se k výzkumnému cíli číslo 1.
2. Jsou podmínky pro komunikaci koordinátora a kontaktní osoby vhodné?
  - váže se k výzkumnému cíli číslo 1.
3. Existují v komunikaci koordinátora a kontaktní osoby nedostatky?
  - váže se k výzkumnému cíli číslo 2.
4. Jaká opatření by mohla přispět ke zlepšení komunikace mezi koordinátorem a kontaktní osobou?
  - váže se k výzkumnému cíli číslo 3.

### 7.3 Popis realizace výzkumu

Dobrovolnictví je pro mě delší dobu velmi zajímavé téma, a tak jsem se chtěla této problematice věnovat více. Proto jsem si jako poslední praxi navazujícího magisterského studia zvolila působení v Dobrovolnickém centru ADRA Frýdek-Místek. Díky přiblížení k této oblasti jsem se rozhodla zaměřit svou diplomovou práci na dobrovolnictví. Zástupkyně vedoucího Lenka Hájková mi poradila, na jaké výzkumné problémy bych se mohla zaměřit. Po počátečním průzkumu dané problematiky jsem se rozhodla věnovat se komunikaci koordinátora dobrovolnického centra a kontaktní osoby v přijímajícím zařízení. Toto téma mi přijde neprobádané, a ani v knihách a jiných materiálech se o něm mnoho nepíše.

Téma výzkumu jsem tedy měla dané a mezitím, co jsem pracovala na teoretické části práce, a tvořila si tak slušnou teoretickou základnu, uvažovala jsem, jak bude výzkum probíhat. S vedoucí mé práce, paní doktorkou Jůvovou, jsme se dohodly na zhruba pěti informantech pro rozhovor. Napsala jsem návrh otázek pro rozhovor a po následné konzultaci s paní doktorkou Jůvovou a Lenkou Hájkovou vznikla finální podoba rozhovoru.

### 7.4 Výzkumný vzorek

Začala jsem tedy vybírat výzkumný vzorek ve spolupráci s Lenkou Hájkovou, která mi také se všemi domluvila schůzku. Rozhovory proběhly během jednoho týdne v měsíci březnu 2014 a zúčastnili se jich dva koordinátoři Dobrovolnického centra Frýdek-Místek a tři kontaktní osoby různých přijímajících zařízení. Kontaktní osoby byly vybrány tak, aby jejich zařízení spadala pod Dobrovolnické centrum Frýdek-Místek a aby spolupracovaly s koordinátory, kteří byli pro rozhovor vybráni.

Jak jsem již uvedla, pro získávání dat jsem použila polostrukturovaný rozhovor. Sestával z 22 otázek a byl v podstatě stejný jak pro koordinátora, tak pro kontaktní osobu. Pouze v některých případech jsem musela trochu pozměnit znění otázky, aby pasovala na konkrétního informanta, ale význam otázky se neměnil. Jelikož oba činitelé dělají velmi podobnou práci a jedná se mi o komunikaci mezi nimi, nepokládala jsem za významné vykonat individuálně

rozhovor pro koordinátora a kontaktní osobu. Rozhovory jsem si vždy nahrávala na diktafon a na počátku každého dialogu jsem se nejdříve zeptala, zda s nahráváním souhlasí. Také jsem je ujistila, že nebudu uvádět jejich jména, čímž jsem jim chtěla zajistit větší bezpečí a ochotu vypovídat věrohodně. Žádný z informantů s nahráváním neměl problém a musím říct, že všechny rozhovory probíhaly hladce a informanté byli příjemní a ochotní. Za kontaktními osobami jsem přijela do jejich zařízení a s koordinátory jsme se domluvili v zařízení, kde zrovna měli jednání a mohli si na mě vyčlenit potřebný čas. Délka rozhovorů vycházela zhruba na 20 minut. Rozhovory jsem následně zpracovala do písemné podoby a jména všech informantů změnila na základě zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

## **7.5 Analýza a interpretace získaných údajů**

Jak jsem již zmínila, analýzu získaných dat budu provádět pomocí zakotvené teorie. Zakotvená teorie využívá pro proces analýzy údajů kódování, které představuje operace, pomocí nichž jsou údaje rozebrány, konceptualizovány a opět složeny novými způsoby. To je ústřední proces tvorby teorie z údajů. V tomto případě se tedy analýza skládá ze tří typů kódování - otevřené, axiální a selektivní kódování. Mezi jednotlivými typy kódování existují hranice, které jsou ale uměle vytvořené. Můžeme tedy rychle a nevědomky přecházet od jednoho typu k jinému a zpět, hlavně mezi otevřeným a axiálním kódováním (Strauss a Corbinová, 1999).

### **7.5.1 Otevřené kódování**

Otevřené kódování je proces rozebírání, prozkoumávání, porovnávání, konceptualizace a kategorizace údajů. Můžeme také říct, že otevřené kódování je část analýzy, která se zabývá označováním a kategorizací pojmů pomocí pečlivého studia údajů. Základem procesu kódování jsou dva analytické postupy – porovnávání a kladení otázek. Jejich podstata se s typem kódování mění.

V metodě zakotvené teorie jsou pojmy základními jednotkami analýzy. Pojmy jsou pojmová značení přidělená jednotlivým událostem, případům a jiným výskytům jevu. Konceptualizace údajů je tedy prvním krokem analýzy. V údajích

identifikujeme určité jevy a pojmy seskupujeme kolem nich. Proces seskupování pojmů, které přísluší stejnému jevu, nazýváme kategorizace.

Dále se tedy zabývám důkladným rozbořem rozhovorů a snažím se v textu nacházet podobné pojmy či myšlenky a vytvářet tak jednotlivé kategorie.

### **1. kategorie: Motivace pro vedení dobrovolníků**

Kategorii týkající se motivace zařazuji jako první, protože si myslím, že je to jedna z nejdůležitějších věcí pro vedení dobrovolníků a vůbec pro jakoukoliv činnost. Ovšem v této situaci obzvlášť, protože lidé, kteří dobrovolníky vedou, tuto činnost většinou nemají finančně ohodnocenou a mají to navíc ke svému pracovnímu úvazku. Proto mě zajímalo, jakou k tomu mají motivaci, co je naplňuje v této činnosti, jestli jsou spokojeni a zda se cítí dostatečně ohodnoceni za vedení dobrovolníků. Také jsem se jich ptala, jak dlouho se již vedení dobrovolníků věnují, protože pokud to již pár let vykonávají a jsou spokojeni, je vše v nejlepším pořádku.

V této kategorii se objevovaly pojmy jako: spokojenost, radost, motivace, práce s lidmi, zpestření, dobrý pocit, nové podněty.

Vedení dobrovolníků se mí informanti věnují různě dlouho – od šesti měsíců až po deset let. Nutno říct, že všechny tato činnost naplňuje.

Rozhovor (dále jen R.) D: *„Naplňuje mě maximálně. Ono to není moje profese přímá, dělám to ve svém volném čase, externě tedy. A jsem nadmíru spokojen.“*

R. C: *„Naplňuje. Je to moc pěkná práce, protože se setkávám s lidmi, kteří mají o tu práci zájem nebo o ty činnosti s dobrovolníky a uživateli, takže je to pěkná práce.“*

R. A: *„Určitě. Strašně ráda to dělám, je to úplně zas něco jinéh, o než co jsem 19 let dělala. Je to prostě super. Úplně o něčem jiným a hlavně s jinýma lidma se setkávám, než jsem byla zvyklá.“*

Koordinátoři a kontaktní osoby se cítí ohodnoceni, i když se práce navíc na finanční stránce nijak neodrazí. Ohodnocením je pro ně hlavně pocit naplnění a dobrý pocit z toho, že program funguje. Důležitý je poznatek, že dobrovolníci

do zařízení přinášejí nové podněty pro činnosti s klienty a mají jiné názory na různé věci, takže v tomto smyslu je to obohacující pro celou organizaci.

R. B: „...*pro mne takové ohodnocení třeba je, když dobrovolníci na supervizi řeknou, že se jim tady líbí, že jsou tady přijímáni a tak.*“

R. C: „...*ohodnocení je to, že mě to naplňuje. Prostě je to něco navíc a setkávat se s lidmi nejenom tady v práci s kolektivem je jakoby obohacující...*“

Tím hlavním, co informanty motivuje a podporuje pro vedení dobrovolníků, je spokojenost klientů. Pak také s tím související správné fungování dobrovolnického programu (hlavně u koordinátorů dobrovolníků) a to, že dobrovolníci přinášejí do zařízení něco nového.

R. C: „...*když je spokojený klient, tak je to velká motivace a dobrovolníci vždycky přinášejí něco nového. Takové nadšení a vhléd úplně nových věcí co už my nevidíme, takže jsme vždycky za každého nového dobrovolníka rádi.*“

## **2. kategorie: Komunikace mezi koordinátorem a kontaktní osobou**

Koordinátor a kontaktní osoba spolu komunikují o dobrovolnickém programu. Konkrétně o chodu a nastavení dobrovolnického programu, o dobrovolnicích, počtu odpracovaných hodin dobrovolníků, o jejich docházce, při přípravě supervizí nebo společenských akcí a samozřejmě při řešení případných problémů. Docházka dobrovolníků se kontroluje hlavně kvůli pojištění dobrovolníků, které hradí dobrovolnické centrum.

Oba činitelé jsou v kontaktu jsou spolu kupodivu hodně často, v některých případech i co druhý den. Většinou je to ale pravidelně, zhruba jednou týdně. Samozřejmě je to třeba přizpůsobit konkrétnímu zařízení. Například v nemocnici, kde se dobrovolníkům klienti stále střídají a personál dobrovolníkům není moc nakloněn, je třeba být v častějším kontaktu s kontaktní osobou a pracovat na tom, aby dobrovolnický program fungoval tak, jak má.

R. A: „*Nejvíce s tou nemocnicí, protože tam si myslím, že to mají nejtěžší tu práci ti dobrovolníci. Opravdu, tam to mají nejnáročnější... Mají skoro pokaždé*

*někoho jiného. Málokdy se shledají s tím stejným. Takže tam já jim věnuji nejvíce toho času těm dobrovolníkům i těm kontaktním pracovnícím.“*

R. D: *„Ono je to různé, ale zpravidla máme minimálně telefonický kontakt tak dvakrát do měsíce, někdy i víc, někdy si voláme často, i několikrát týdně, pokud je třeba něco vyřešit, nějak se domluvit.“*

Komunikace probíhá nejčastěji telefonicky nebo e-mailem. Výhodou telefonické komunikace je její rychlost. Potřebujete se na něco zeptat nebo řešíte nějaký problém, zvednete telefon a je to. Ovšem komunikace přes e-mail má také své výhody. Může se například stát, že vás u hovoru někdo vyruší a vy nakonec nevíte, jak jste se domluvili. V e-mailu se můžete zpětně podívat, zda zpráva byla odeslána, v jakém čase a na čem jste se domluvili.

R. C: *„Ty telefony jsou občas takové zrádné, že volám, do toho přijde spousta lidí, zase jiné telefony, takže člověk na to snadno zapomene a ten email vím, že jsem odeslala, že to tam opravdu je.“*

R. D: *„Telefonicky, popřípadě pokud je to nutné, tak se vidíme i osobně...“*

R. E: *„E-maily, telefonáty nejčastěji.“*

### **Subkategorie: Podmínky pro komunikaci**

Nyní se zaměříme na podmínky pro komunikaci, to znamená jestli mají dostatek času, informací, vzájemné sympatie, ochotu a například jasné vymezení kompetencí. Pro většinu lidí v dnešní době je ale nejčastějším problémem čas.

R. D: *„...cítím, že i ti lidé jsou strašným způsobem vytíženi a vytěžováni. Mají spoustu svých pracovních povinností, no, a dobrovolnictví často bývá i nad rámeček těch jejich pracovních povinností.“*

Jinak se všichni informanté shodli, že pro vzájemnou komunikaci mají podmínky vhodné a vzájemné vztahy, sympatie a ochota spolupracovat jsou také na dobré úrovni.

R. B: *„Jo, určitě. Jako s koordinátorem to my máme opravdu velice dobrou spolupráci.“*

R. D: „...tím, že to dělám 8 let, tak já opravdu se znám s těmi lidmi velmi dobře, protože to jsou lidé, s kterými spolupracuju už tedy od počátku, a tam ty vztahy jsou nastavené prostě příjemně a snažíme se to udržovat. Takže podmínky jsou docela dobré.“

### **3. kategorie: Školení aneb je zde potřeba dalšího vzdělávání?**

Rozhovorem jsem také chtěla zjistit, jestli se koordinátoři a kontaktní osoby cítí kompetentní řešit všechny situace, které při vedení dobrovolníků mohou nastat. Zda mají dostatek informací nebo by přivítali možnost dalšího školení a vzdělávání v této oblasti.

Pojmy této kategorie: zkušenost, rady, sdílení, samostudium.

Každý z mých informantů má pocit, že je schopen řešit všechny situace ohledně vedení dobrovolníků, a pokud ještě v tomto oboru není moc dlouho, má oporu například v lidech z dobrovolnického centra, kteří by mu poradili a domluvili se na řešení situace.

R. A: „...zatím jsem se neshledala s ničím, s čím bych si nevěděla rady nebo s čím by mi někdo neporadil...“

Většina informantů prošla školením zaměřeným na dobrovolníky a jejich vedení nebo už měl dotyčný jisté zkušenosti z dřívějška. V tomto případě například dostal materiály, které si mohl prostudovat a čerpat z nich informace.

R. B: „...tak já jsem dlouhá léta pracovala jako vedoucí přímé péče, takže já o vedení a takových věcech vím určitě.“

R. D: „Tak pokud mám mluvit za nás, za dobrovolnické centrum ADRA, tak si myslím, že ano, že lidi, kteří u nás jsou, jsou kompetentní vykonávat, mají znalosti, vědomosti, a pokud to jsou začínající koordinátoři, tak vždycky tam je člověk, který pomáhá v těch počátcích.“

#### **Subkategorie: Setkávání místo vzdělávání**

Pokud jde o následné vzdělávání, všichni dotyční by další vzdělávání nebo školení přijali, protože uznávají, že vzdělávání není nikdy dost. Ovšem z jejich

odpovědi vyplynulo, že další vzdělávání už ani moc není potřeba. Pro kontaktní osobu je důležité hlavně to, aby znala své zařízení, její zaměstnance, klienty a dobrovolníky a uměla například vhodně přiřadit dobrovolníka ke klientovi. Tedy jsou to spíše konkrétní věci, v kterých by jim obecné školení nepomohlo. Ovšem objevil se zde zajímavý návrh, že spíše než školení a další vzdělávání by jim mohlo pomoci občasná setkávání a sdílení svých zážitků a zkušeností.

R. C: „...myslím, že je nejdůležitější vědět, jak to funguje v té organizaci, protože to obecné školení nám stejně moc nepomůže, protože ti klienti z různých organizací i služeb jsou vždycky jiní...“

R. D: „...spíš bych přivítal možná nějaká setkávání koordinátorů jako takových, kde tam dochází k tomu předávání třeba zkušeností...“

#### **4. kategorie: Zaměstnanci přijímajícího zařízení versus dobrovolníci**

Mezi zaměstnanci zařízení a dobrovolníky je nejdůležitější jejich vztah. Je podstatné, jaký přístup mají zaměstnanci k dobrovolníkům, zda ví, co dobrovolník smí a nesmí, jestli mají zaměstnanci pocit, že jim dobrovolník pomáhá. Hlavně na začátku dobrovolnických programů to bývá problémové. Zaměstnanci mohou v dobrovolnicích spatřovat spíše vetřelce a někoho, kdo je bude kontrolovat. Právě proto by zde měla být správná komunikace, aby byl přístup zaměstnanců k dobrovolníkům pozitivní, a tedy aby dobrovolnický program fungoval tak, jak má.

V této kategorii jsem našla pojmy jako: rozdílnost, podpora, pomoc, zpětná vazba, zlepšení.

R. E: „Dneska už jo, ale trvalo jim to. Takové dva roky určitě, než to začalo fungovat a než všichni pochopili, kdo je dobrovolník, jaké jsou jeho kompetence, co mohou a nemohou po nich chtít. Ale dneska to šlape výborně řekla bych.“

R. D: „V programech, které se nastavují a otvírají se jako nové, tak tam je potřeba někdy některé věci doladit v průběhu. Protože někdy ten personál má jako kdyby pocit, že ten dobrovolník, jako kdyby tam byl nějaký špión, takže tam je někdy potřeba řešit případné problémy, ale to jsou minimální věci.“



R. A: „...možná, že v těch ostatních zařízeních snad ano, ale co se týče té nemocnice, tam to trošku hapruje. Přestože se snažím všemožně, tak ne vždycky, i když se to už o mnoho zlepšilo od toho začátku, co fungujou, ale pořád to není ještě ono.“

Shodují se tedy, že začátky programů jsou těžké, ale nakonec je přístup zaměstnanců k dobrovolníkům pozitivní. Také to v zařízeních funguje různě. Jak naznačuje poslední úryvek z rozhovoru, problémové je to v nemocnici, ale také záleží na konkrétním oddělení. Lidský faktor je zde velký, jak podotýká informant:

R. A: „Ale je to jenom o lidech. Na některých odděleních to šlape perfektně, na některých méně. Je to škoda.“

Přístup zaměstnanců k dobrovolníkům je ve výsledku ve většině zařízení velmi pozitivní. Dobrovolníci se totiž klientům věnují po stránce aktivizační a mohou se jim věnovat individuálně. To samozřejmě vede k mnohem větší spokojenosti klienta.

R. D: „...obecně platí, pokud je program dobře nastavený, zaměstnanci ví, že ten člověk je jim přínosem.“

R. C: „...dobrovolník nemá suplovat tu činnost pracovníků, ale mají vnést do té organizace i něco nového, protože pracovník může už i trpět takovou provozní slepotou, že spoustu věcí nevidí nebo neví o tom uživateli, protože jsou s ním denně a nepřijde jim, že je třeba něco jinak, co zase vidí ten dobrovolník. Takže ti dobrovolníci i poskytují zpětnou vazbu, tak myslím, že ti pracovníci jsou za to rádi. Jsou takovou podporou, určitě.“

S přístupem zaměstnanců souvisí jejich informovanost o roli a působnosti dobrovolníka v zařízení. Nedostatek informací totiž může vést u zaměstnance k nesprávnému pocitu z dobrovolníka. Většina informantů mi odpověděla, že dle jejich názoru zaměstnanci dostatečně informováni jsou. Když už program nějaký čas běží, zaměstnanci si na dobrovolníky zvyknou a popřípadě se informují navzájem. Ovšem problém může nastat při začátku programu, kdy zařízení své

zaměstnance dostatečně neinstruuje. To je problém hlavně ze strany přijímajícího zařízení, ale pro lepší začátek programu by se zde mohlo angažovat dobrovolnické centrum a zorganizovat školení pro zaměstnance. Tady by tedy byl prostor pro zlepšování.

### **5. kategorie: Dobrovolníci pod vedením koordinátorů a kontaktních osob**

Tato kategorie se zabývá informovaností dobrovolníků, jestli mají problémy a jak se řeší jejich problémy a zda mají pozitivní zpětnou vazbu.

Objevují se zde pojmy: informovanost, doškolení, potřeby dobrovolníka, zpětná vazba, problémy.

Nejvíce informací dostanou dobrovolníci na vstupním školení. Když mají nějaké problémy, chtějí více informací nebo vzniknou jiné potřeby, mohou to řešit individuálně s kontaktní osobou nebo koordinátorem a hlavně se to dále řeší na supervizích. Všichni uznávají, že se vždycky dá něco zlepšovat a že někdy se může stát, že zapomenou něco sdělit. Zároveň ale mají pocit, že mají dobrovolníci dostatečné informace.

R. B: *„O tom uživateli oni jsou informováni určitě, protože já jim hned řeknu, když jdou poprvé, oni vědí, ke komu jdou, vědí, jak ten člověk komunikuje...“*

R. C: *„O chodu zařízení to v rámci školení toho velkého, a potom když tady dobrovolníci nastoupí, tak se konkrétně bavíme třeba už spolu jenom mezi čtyřma očima, já zjišťuju představy toho dobrovolníka, on zase zjišťuje o organizaci, co ho zajímá...“*

R. D: *„...snažíme se dělat maximum. Snažíme se jim ty informace předávat samozřejmě na tom vstupním školení hromadném. Takže mám za to, že věci potřebné k tomu, aby ten dobrovolník vstoupil do programu, ty informace potřebné má. Samozřejmě na dalších setkáváních vyplývají další potřeby třeba doškolení, případně sdílet nějaké další informace potřebné pro program, tak ty se doplňují průběžně.“*

R. A: *„Snažím se, ale stejně ještě pořád mi něco schází aspoň na těch supervizích. Myslím, že tam by se to nejvíc mělo projevit a mluvit s těma*

*dobrovolníkama, co všechno by měli dělat, jak by to měli dělat nebo aspoň nějaké návrhy jim dát.“*

Vypadá to tedy, že podle většiny informantů jsou dobrovolníci dostatečně informováni. Jenom v jednom případě je pocit, že by dobrovolníci potřebovali více proškolení, aby byli více v obraze a věděli si rady v různých situacích. Ovšem na druhou stranu, pokud si rady nevědí, je zde vždy kontaktní osoba nebo koordinátor, na které se mohou obrátit. Další věcí je ohodnocení dobrovolníků. Jak jsem zjistila, v zařízeních jsou s dobrovolníky spokojeni, a tak mě zajímalo, jestli dobrovolníci mají pozitivní zpětnou vazbu.

R. D: *„My se je snažíme chválit, motivovat, jak to jde. Odměňujeme je drobnými dárky, pokud samozřejmě máme na to nějaké prostředky, takže snažíme se je maximálně ohodnotit v těch mezích těch našich možností.“*

R. C: *„Doufám, že mají zpětnou vazbu pozitivní, protože vždycky zase v rámci těch supervizí jim děkuji já i paní ředitelka, předáváme jim drobné dárečky, když vytvoří nějakou akci, tak jim pišeme děkovné dopisy, tak si myslím, že o tom ví, že jsou pro nás velkým přínosem a že jsme za ně rádi. Tak doufám, že se i oni u nás cítí dobře.“*

To, aby dobrovolníci měli zpětnou vazbu a cítili, že jsou potřební, je samozřejmě velmi důležité. Dělají tuto práci zadarmo a pochvala a vděk jsou jediné prostředky jak jim nejen poděkovat, ale také je namotivovat pro další dobrovolnickou činnost.

Občas se může stát, že nastane nějaký problém. Jak mi informanté sdělili, moc často se nestává, že by dobrovolník přišel nějaký problém řešit. Většinou se tak podobné věci vyřeší na supervizích. Je ale důležité, aby dobrovolník věděl, že může kdykoli přijít s jakýmkoli problémem a nenechal ho jen tak vyšumět. V podstatě dobrým znamením pro mě je, že každému informantovi se už někdy stalo, že se na něj dobrovolník s nějakým problémem obrátil, dokonce někdy i osobním. Z toho vyvozují, že všichni působí vstřícným a přátelským dojmem a dobrovolník tím pádem ví, že není problém se s čímkoli se svěřit.

## 6. kategorie: Supervize a jejich organizace

Jak jsem již psala dříve, právě na supervizích mohou dobrovolníci řešit své problémy, povědět si navzájem své zážitky a zkušenosti a hlavně dostat pozitivní zpětnou vazbu.

Pojmy: motivace, organizace supervize, spokojenost, podpora, poděkování.

Supervize jsou většinou dvakrát, třikrát i čtyřikrát za rok. Odvíjí se to například od počtu dobrovolníků v zařízeních. Čtvrtou supervizí ale většinou bývá takové slavnostní vánoční setkání na konci kalendářního roku, kde jsou přítomní lidé z dobrovolnického centra, z vedení zařízení a vedoucí pracovníci, klienti zařízení a samozřejmě dobrovolníci, kterým se poděkuje.

Kvalitu supervize určuje její organizace a obsahová náplň. Většinou probíhají supervize tak, že každý dobrovolník řekne, co mu to přináší nebo co mu funkce dobrovolníka bere, případně jestli má nějaké problémy a může sdělit různé své zkušenosti, radosti a strasti. Při takovémto povídání se také mohou probrat vnitřní pravidla zařízení, programu, metodické postupy atd. Supervizor také dělá nadhled do situace a kontroluje, jestli to dobrovolník vnímá správně a jestli vše funguje tak, jak má. Většina informantů je se supervizemi spokojena. Jak v tom, jak často probíhají, tak s jejich organizací a obsahem.

R. B: *„Jo, určitě. ADRA, ta to má vždycky připravené...je to takové příjemné a vždycky to uteče.“*

R. E: *„Dříve to byla vlastně jenom jakoby klasická supervize, povídání si, řešení problémů, ale není těch problémů tolik, abychom vykryli celou supervizi, takže teď jsme to nastavili, že je část jakoby nějaká krátká přednáška, anebo nějaké školení...“*

R. D: *„Samozřejmě tady je prostor vždycky na zlepšování, protože po těch letech, někdy se stává v tom programu, že lidé docházející do zařízení ztrácejí jako kdyby zájem o ta setkání, protože mají pocit, že to, co chtěli říct, už řekli, že nemají žádné problémy, žádné potíže.“*

Vždycky je samozřejmě co zlepšovat. V jednom případě je zde ale pocit, že dobrovolníci nemají dostatečnou pozitivní zpětnou vazbu, jakou by měli mít a navíc tady není ani spokojenost se supervizí celkově.

R. A: „*Kdyby tam mohlo být něco ještě k tomu víc, k tý supervizi, jak jsem říkala, třeba to proškolení nebo to seznámení, aby byli v obraze, věděli si rady, na co jak mají reagovat, tak si myslím, že by to mohlo být klidně častěji. Ale pokud je to tak jenom o tom popovídání, tak to stačí každopádně... Ti lidi volají právě po tom, že by potřebovali něco jiného. Třeba právě mluvit o tom, jak jednat s těma klientama. Jak se k nim chovat, co si nedovolit, co si dovolit. I když je proškolujeme, ale to jsou takové situace, že člověk jim všechno říct nemůže, no. To ta praxe potom přinese.*“

Jednou z nejdůležitějších věcí na supervizi je namotivovat dobrovolníky k další dobrovolnické činnosti, předat jim pozitivní zpětnou vazbu. Většina souhlasí s tím, že ji dobrovolníci na supervizi dostanou v dostatečném množství.

R. D: „*Určitě, o to se snažíme maximálně, protože co jiného oni mají za to, než takový typ odměny, že jsou opravdu slovně ohodnoceni, chváleni, je tam zdůrazňovaná ta potřeba, důležitost, která často bývá podpořena nějakou maličkostí, nějakým dárkem, maličkostí. Takže vnímám, že ze strany, ať už tedy ADRY, tak i zařízení, tam taková ta pochvala a to ocenění je, zaznívá vždycky.*“

Ovšem dostalo se mi i takové odpovědi na otázku, zda dobrovolníci dostanou na supervizích pozitivní zpětnou vazbu a motivaci.

R. A: „*Někdy se to stane, ale strašně málo. Mně se zdá, že to je málo.*“

## **7. kategorie: Možnosti pro změnu**

Již během předchozí analýzy údajů jsem narazila na náměty, jak a v čem by se dala komunikace koordinátora a kontaktní osoby zlepšit. Zeptala jsem se na to ale i v rozhovoru mých informantů a nejčastější odpovědí se mi dostalo, že komunikace mezi koordinátorem a kontaktní osobou je na tak dobré úrovni, že není co zlepšovat, nebo že je momentálně nic nenapadá.

R. C: „*Co se týká té komunikace samotné, tak to vždycky bylo v příjemném duchu. Nikdy jsem neměla problém třeba s koordinátorem nebo s kontaktní osobou jakože i jinými organizacemi, tak jsem neměla problém něco vyřídit nebo si předat nějaké informace, takže to si myslím, že je bez problémů.*“

R. E: „*Protože všechno funguje, tak ne. My jsme jako kamarádi...*“

### **Subkategorie: Dobrý vztah je základ**

Jako nejdůležitější v dobré vzájemné komunikaci je pravděpodobně dobrý vztah mezi těmi, co komunikují. Jenže jak již bylo řečeno, časová a pracovní vytíženost je velká a mnohdy na prosté budování vztahů nezbyvá čas.

R. D: „*Žel si uvědomuju, protože vlastně pracuju v té oblasti dost dlouho, cítím, že i ti lidé jsou strašným způsobem vytíženi a vytěžováni. Mají spoustu svých pracovních povinností, no, a dobrovolnictví často bývá i nad rámec těch jejich pracovních povinností. Takže tam hledáme tu správnou míru a nastavení i těch našich vzájemných kontaktů... někdy nemám odvahu nabídnout ještě další setkání třeba neformální třeba při kávě... Všechno to závisí na těch vztazích.*“

Měly by se tedy hlavně budovat dobré vztahy a hodně komunikovat o dobrovolnických programech. Nezapomínat motivovat a podporovat nejen dobrovolníky, ale také kontaktní osoby, aby cítily, že jsou to důležité osoby a že z velké části stojí dobrovolnický program právě na nich.

Další oblastí, která by možná potřebovala změnu, je organizace supervizí a pokus o podání lepší pozitivní zpětné vazby dobrovolníkům na supervizích. Také by se dalo zamyslet, zda nezorganizovat školení pro zaměstnance přijímající organizace vždy na začátku dobrovolnického programu.

Posledním návrhem pro změnu je setkávání koordinátorů a kontaktních osob. Bylo mi řečeno, že koordinátoři se jednou za čas setkávají v rámci celého kraje a že v dobrovolnickém centru v Ostravě se kontaktní osoby s koordinátory potkávali i dvakrát ročně. Myslím, že by stálo za to uspořádat třeba jednou ročně setkání koordinátorů a kontaktních osob jen Dobrovolnického centra ADRA Frýdek-Místek nebo kontaktních osob zvlášť a koordinátorů zvlášť. Možná by tato setkávání přinesla nějaké „ovoce“.

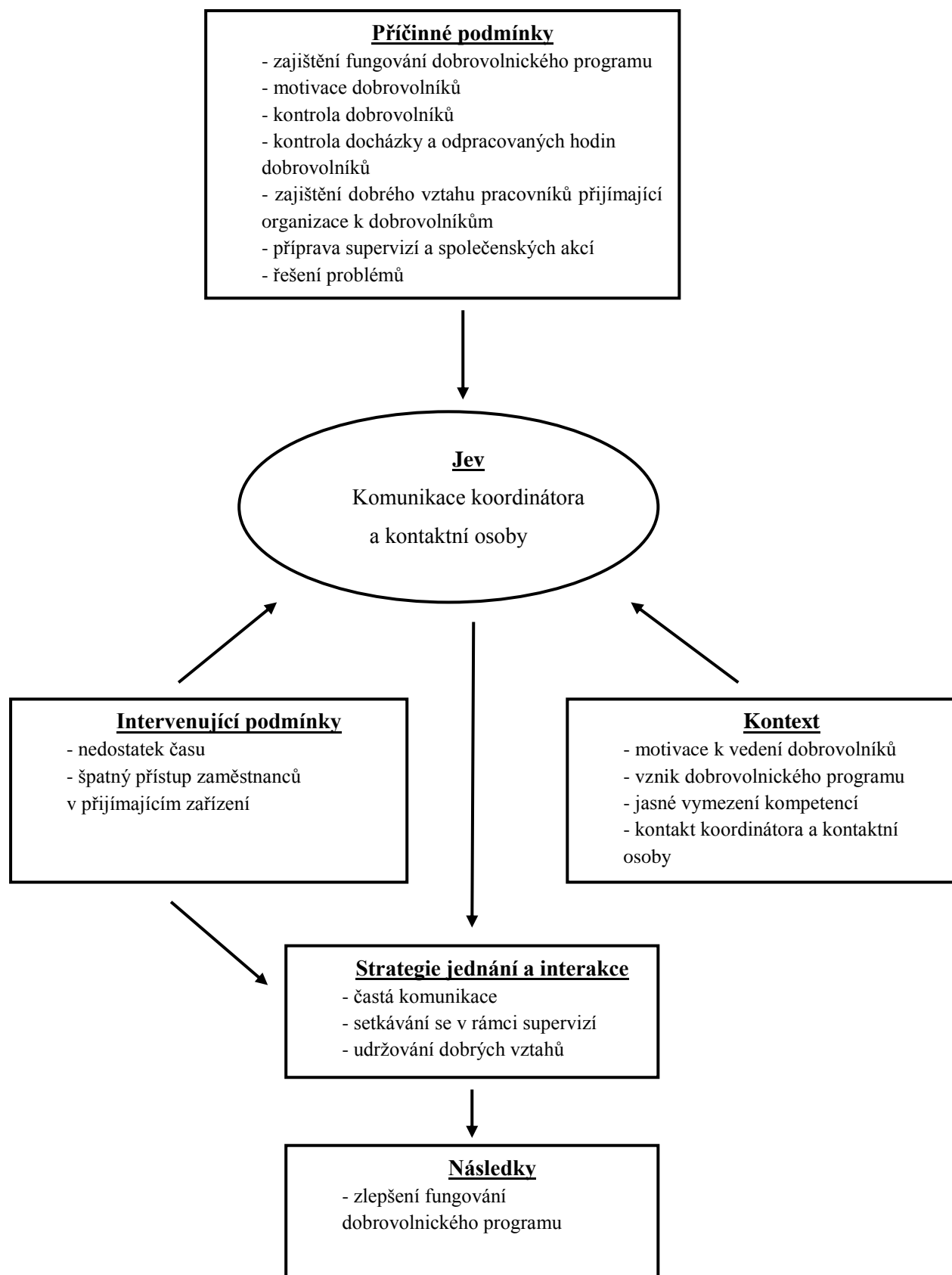
Na konci rozhovoru jsem se ještě informantů zeptala, zda by mé otázky nějak doplnili nebo jestli si myslí, že jsou vyčerpávající. Všichni odpověděli, že jsou podle nich dostačující.

### **7.5.2 Axiální kódování**

Axiálním kódováním rozumíme soubor postupů, pomocí nichž jsou údaje po otevřeném kódování znovu uspořádány novým způsobem, a to prostřednictvím vytváření spojení mezi kategoriemi. Provádí se to v duchu kódovacího paradigmatu, které zahrnuje podmiňující vlivy, strategie jednání, kontext, interakce a následky.

Otevřeným kódováním jsem údaje rozdělila, určila kategorie a vlastnosti. Axiální kódování zase tyto údaje novým způsobem skládá dohromady vytvářením spojení mezi kategorií a jejími subkategoriemi. Jde o vytvoření něčeho, co se časem stane jednou z několika hlavních kategorií. Soustředím se na bližší určení kategorie = jevu, pomocí podmínek, které jej zapříčiňují = kontextu, v němž je zasazen. Také se zaměřuji na strategie jednání, interakce a následky těchto strategií. Tyto charakteristiky upřesňují kategorie, proto je nazýváme subkategorie. Subkategorie jsou vztahovány ke svým kategoriím pomocí paradigmatického modelu.

Obrázek č. 2: Paradigmatický model





### 7.5.3 Selektivní kódování

Selektivní kódování je proces, kdy se vybere jedna centrální kategorie, která je poté systematicky uváděna do vztahu k ostatním kategoriím. Tyto vztahy se dále ověřují, a pokud je to u některých kategorií potřeba, dále se zdokonalují a rozvíjejí. Je to složitý proces závěrečné integrace kategorií do zakotvené teorie.

Jako centrální kategorii jsem zvolila druhou kategorii: „Komunikace mezi koordinátorem a kontaktní osobou“. Nyní budu k této kategorii uvádět do vztahu ostatní kategorie.

#### **1. Komunikace mezi koordinátorem a kontaktní osobou ve vztahu k motivaci pro vedení dobrovolníků**

Tak jako platí obecně, že pro jakoukoli činnost by měl mít člověk motivaci a měla by jej ta činnost naplňovat, tak to platí i v tomto případě. Předpokládala jsem, že pokud by koordinátoři a kontaktní osoby nebyli pro vedení dobrovolníků motivováni a tato činnost je nenaplňovala, nebyla by ani komunikace mezi nimi na dobré úrovni a měla by pravděpodobně nedostatky. Navíc v našem případě nemáme motivaci po stránce finanční, informanté většinou vedou dobrovolníky nad rámec pracovního úvazku.

Z předchozí analýzy vyplývá, že koordinátoři i kontaktní osoby jsou s vedením dobrovolníků spokojeni a tato činnost je naplňuje. Nezáleží ani na tom, jak dlouho se činnosti věnují. Ať už je to půl roku či deset let, výsledek je stejný. Pozitivní také je, že se cítí dostatečně ohodnoceni, a to většinou spokojeností všech, tedy když je spokojený klient, dobrovolník i zaměstnanci, jsou spokojeni i oni.

#### **2. Komunikace mezi koordinátorem a kontaktní osobou a školení, aneb je zde potřeba dalšího vzdělávání?**

K tomu, aby komunikace koordinátora a kontaktní osoby probíhala správně, potřebují obě strany dostatek informací. Ať už ohledně dobrovolnického programu, o dobrovolnících, dobrovolnickém centru, o zařízení, svých pracovních kompetencí apod. Proto mě zajímalo, jestli prošli nějakým školením pro

koordinátory dobrovolníků, nebo něco podobného. Kontaktní osoby a jeden koordinátor se již dříve zabývali obdobnou činností, a tak jim jen byly předány materiály k samostudiu a samozřejmě, pokud by něco nevěděli, možnost se poradit. Ostatní prošli školením, které organizovala ADRA. Všichni se cítí dostatečně kompetentní pro vedení dobrovolníků a také z obecného hlediska si myslí, že jsou kontaktní osoby a koordinátoři dostatečně vzděláni a připraveni řešit situace, které mohou při vedení dobrovolníků nastat.

Na druhou stranu nikdo neřekl, že by možnost dalšího vzdělávání v této oblasti nepřijal. Naopak se k tomu všichni stavěli pozitivně.

R. B: „...vzdělávání nikdy není na škodu.“

R. C: „...vzdělávání je vždycky dobré...“

Jak ale sami řekli, spíše než další vzdělávání by přivítali společná setkávání, sdílení svých zkušeností a zážitků. Je pravda, že z praxe se člověk učí nejlépe. To by asi skutečně bylo nejen pro zlepšení komunikace lepší, než jen suchá teorie.

### **3. Komunikace mezi koordinátorem a kontaktní osobou a zaměstnanci přijímajícího zařízení versus dobrovolníci**

V této kategorii jsem se soustředila hlavně na to, jestli je přístup zaměstnanců přijímající organizace k dobrovolníkům pozitivní. Jejich přístup k dobrovolníkům totiž hodně ovlivňuje spokojenost dobrovolníků a úspěšnost dobrovolnického programu. To s jakým způsobem a laděním přistupují zaměstnanci zařízení k dobrovolníkům také ovlivňuje jejich informovanost o dobrovolnickém programu a funkci dobrovolníka. Informovat je má kontaktní osoba v zařízení, která si zase předává informace s koordinátorem dobrovolnického centra. Jde mi tedy o to, že pokud by komunikace mezi koordinátorem a kontaktní osobou neprobíhala správně, nefungoval by dobře ani dobrovolnický program.

Jak řekli sami informanté, na začátku dobrovolnického programu je to vždy těžké. Mnohdy to ale trvalo třeba i dva roky, než konečně program začal fungovat tak, jak má. Myslím, že tahle doba „zvykání si“ na začátku programu by se dala podpořit lepší komunikací, a tak by se mohlo toto období zkrátit na minimum. Z mého pohledu je zde tedy prostor pro zlepšování.

Jakmile ale přejde období „zvykání si“ na dobrovolnický program, zaměstnanci přijímajícího zařízení jsou s dobrovolníky spokojeni a jejich přístup k nim je pozitivní. Ví, že dobrovolníci jsou pro ně velkou podporou a pomocí. Podle informantů jsou zaměstnanci zařízení dostatečně informováni o roli a působnosti dobrovolníka, ale jak jsem se již zmiňovala, na začátku dobrovolnického programu by to asi chtělo informovat více a lépe.

#### **4. Komunikace mezi koordinátorem a kontaktní osobou a dobrovolníci pod jejich vedením**

V této kategorii šlo opět o informovanost ale dobrovolníků. Dobrovolník by měl mít dostatek informací o chodu zařízení a samozřejmě o situaci a změnách klienta (zdravotní stav apod.). To podle informantů vždy má. Někteří uznávají, že mohou někdy zapomenout něco sdělit, ale všichni se snaží je dostatečně informovat. Mnoho informací dostanou na vstupním školení pro dobrovolníky a potom buď na supervizích, nebo se mohou zeptat kontaktní osoby a koordinátora. Na nich potom je, aby si tyto informace předali a případně přizpůsobili podmínky nebo supervizi atd. Také na nich záleží, aby dobrovolnický program fungoval správně a aby dobrovolníci byli spokojeni.

Se spokojeností dobrovolníka také souvisí jeho ocenění. Všichni informanté podotýkají, že se dobrovolníky snaží chválit, oceňovat, zkrátka dávat jim pozitivní zpětnou vazbu maximálně. Jeden informant ale má pocit, že tato pozitivní zpětná vazba není dostatečná a že na supervizích by měli dobrovolníci dostat více informací, než dosud dostávají. Je tedy na komunikaci kontaktní osoby a koordinátora, aby se domluvili a zavedli určité změny. Stejně je to v případě, kdy má dobrovolník nějaký problém. Důležité ale je, že se mým informantům moc nestává, že by dobrovolník za nimi přišel s problémem, spíše se vyřeší na supervizích.

## **5. Komunikace mezi koordinátorem a kontaktní osobou ve vztahu k supervizím a jejich organizaci**

Jak jsem již psala, je na komunikaci koordinátora a kontaktní osoby, aby se spolu domluvili, co je potřeba změnit, jaké jsou potřeby dobrovolníků, co řeší za problémy a podobně, a tomu přizpůsobili supervizi. Tím podporují správný chod dobrovolnického programu a spokojenost dobrovolníků.

Supervize bývají párkrát do roka, což je podle všech dostatečné. Zajímalo mě, jestli jsou oba činitelé spokojeni s organizací a obsahovou výplní supervizí, což ve většině případech byli, ovšem opět v jednom případě to tak není. Ať už se to týká supervize, nebo pozitivní zpětné vazby, informant má pocit, že by bylo potřeba něco změnit a poupravit. V tomto případě by to tedy určitě chtělo zlepšit komunikaci mezi koordinátorem a kontaktní osobou a domluvit se na změnách.

Ostatní informanté jsou spokojeni jak s organizací, tak s obsahovou výplní supervizí a myslí si, že dobrovolníci dostávají pozitivní zpětnou vazbu a motivaci, která je podpoří v pokračování dobrovolnické činnosti.

## **6. Komunikace mezi koordinátorem a kontaktní osobou a možnosti pro změnu**

Do poslední kategorie jsem zařadila otázku, ve které mě zajímalo, jestli by dotyčný v komunikaci s koordinátorem nebo kontaktní osobou něco změnil. Ve všech případech se mi dostalo odpovědí, že jejich komunikace i vztah je na velmi dobré úrovni a tím pádem by nic neměnili.

Dobrý vztah je tedy základem dobré komunikace, ale tady je trochu kámen úrazu. Abyste mohli budovat dobrý vztah, potřebujete čas, a toho moc není. I přesto jsou ale všichni informanté s komunikací a vzájemnými vztahy spokojeni, tak předpokládám, že se jim je daří budovat a udržovat.

Během rozhovoru vyplynul z odpovědí návrh pro změnu, a to pořádat občas společná setkávání ať už jen kontaktních osob nebo koordinátorů, či setkání společné pro všechny. Většina informantů má za to, že by sdílení svých zkušeností a zážitků mělo pozitivní efekt.

## 7.6 Shrnutí a diskuse

V empirické části mé diplomové práce jsem se zabývala komunikací mezi koordinátorem dobrovolníků a kontaktní osobou v přijímajícím zařízení. Výzkum jsem prováděla pomocí kvalitativní metody, která se používá k odhalení a porozumění tomu, co je podstatou jevů, o kterých toho ještě mnoho nevíme. Výzkumnou technikou pro mne byl individuální osobní rozhovor, který byl předem naplánovaný a podle struktury otázek polostrukturovaný. To mi umožnilo přímý kontakt s dotazovanými a volnost při kladení otázek, i když jsem se držela tematických okruhů. Analýzu získaných dat jsem prováděla pomocí metody zakotvené teorie, jejímž cílem je vytvoření teorie, která odpovídá zkoumané oblasti a vysvětluje ji. Na základě otevřeného, axiálního a selektivního kódování jsem zjistila určité skutečnosti, které nyní budu interpretovat.

Cílem výzkumu bylo získat odpovědi na výzkumné otázky, které jsem si stanovila. Abych netvořila nepřehledný jednodušný text, zde uvádím vždy výzkumnou otázku a výsledky výzkumu.

### **1. Jakými způsoby probíhá komunikace koordinátora a kontaktní osoby?**

Koordinátor a kontaktní osoba jsou spolu v kontaktu pravidelně, zhruba jednou týdně či několikrát za měsíc. Komunikace probíhá telefonicky, e-mailem nebo při osobním setkání, například v rámci supervizí. Nejčastějším způsobem je ale komunikace po telefonu.

### **2. Jsou podmínky pro komunikaci koordinátora a kontaktní osoby vhodné?**

Dá se říct, že podmínky pro vzájemnou komunikaci mají koordinátoři a kontaktní osoby vhodné, i když občas nemají dostatek času na budování lepších vztahů, které jsou pro dobrou komunikaci důležité. I přesto jsou informanté spokojeni a sdělili mi, že spolupráce mezi nimi je velmi dobrá a vztahy mají přátelské.

### **3. Existují v komunikaci koordinátora a kontaktní osoby nedostatky?**

Na nějaké zásadní nedostatky v komunikaci jsem nepřišla. Ovšem v případě jednoho rozhovoru jsem zjistila, že informant není úplně spokojen s obsahem supervizí a má pocit, že pozitivní zpětná vazba a motivace dobrovolníků není dostatečná. Tady bych tedy nedostatek viděla. Myslím, že v ostatních případech je komunikace dobrá a zásadní nedostatky nemá, ale jak sami informanté podotýkali, vždy je co zlepšovat.

### **4. Jaká opatření by mohla přispět ke zlepšení komunikace mezi koordinátorem a kontaktní osobou?**

Opatření, které by podle mě opravdu mohlo přispět ke zlepšení komunikace koordinátora a kontaktní osoby je společné setkávání. Představovala bych si to tak, že by Dobrovolnické centrum Frýdek-Místek uspořádalo jednou za rok společné setkání. Ať už by bylo jenom pro kontaktní osoby, nebo jenom pro koordinátory dobrovolníků, nebo pro všechny společně, myslím si, že setkání, kde by si mohli předávat své zkušenosti a sdílet své zážitky, by mohlo přispět ke zlepšení komunikace mezi koordinátorem a kontaktní osobou.

Jak vyplývá z výzkumů autorů Friče a Pospíšilové (2010), sice se často hovoří o profesionálním řízení dobrovolníků nebo o „manažerském“ typu dobrovolnictví, ale v českém dobrovolnictví převažuje dobrovolná činnost pro organizace, které nemají zaměstnance (62 % dobrovolníků) a jsou tedy spíše amatérské než profesionální. Nabízí se otázka, kolik dobrovolníků se během své činnosti setkala s koordinátorem dobrovolníků, prošlo školením nebo obdrželo příručku s „popisem práce“? Z výsledků výzkumu vyplývá, že polovina dobrovolníků se setkala alespoň se dvěma prvky profesionálního vedení dobrovolníků, a pětina dokonce se čtyřmi nebo více prvky profesionálního managementu.

Samozřejmě že vysoká profesionalizace není nějakou zásadní metou, ke které by dobrovolnictví muselo směřovat. Ovšem na základě výsledků výzkumů Friče a Pospíšilové (2010) a výsledků mého výzkumu bych mohla konstatovat, že české dobrovolnictví je vysoce profesionalizované. Tento předpoklad by však bylo možné ověřit kvantitativním výzkumným šetřením. Na základě zjištění bychom se

pak mohli pokusit identifikovat indikátory kvality komunikace mezi koordinátory a kontaktními osobami v rámci dobrovolnických center.

## ZÁVĚR

Tato diplomová práce se zaměřuje na komunikaci koordinátorů dobrovolníků a kontaktních osob v přijímajících zařízeních. Komunikace je v tomto případě brána jako nástroj podpory dobrovolnického programu. Cílem práce je tedy nejenom popsat a vysvětlit pojmy spojené s dobrovolnictvím a komunikací koordinátorů dobrovolníků a kontaktních osob, ale také zjistit metodiku této komunikace, její nedostatky a případná opatření vedoucí ke zlepšení.

V teoretické části práce jsem se zaměřila na dobrovolnictví z obecného hlediska. Charakterizovala jsem dobrovolnictví a jeho vývoj ve světě i u nás, zabývala se druhy dobrovolnictví a jeho legislativním ukotvením v České republice. Dále jsem se zaměřila na osobnost a motivaci dobrovolníků, přijímající organizace, dobrovolnická centra a programy. V neposlední řadě na management dobrovolnictví a samotné fáze dobrovolnického programu, komunikaci v dobrovolnictví, obecně prospěšnou společnost ADRA a její Dobrovolnické centrum ADRA Frýdek-Místek. Tak jsem si vytvořila teoretickou základnu potřebnou pro druhou část práce.

V empirické části jsem provedla kvalitativní výzkum zaměřený na komunikaci koordinátorů dobrovolníků a kontaktních osob v přijímajících zařízeních. Při výzkumu jsem spolupracovala s koordinátory a kontaktními osobami z Dobrovolnického centra ADRA Frýdek-Místek. Výsledky jsem získávala pomocí polostrukturovaného rozhovoru, jehož údaje jsem analyzovala metodou zakotvené teorie. Zjistila jsem, že komunikace mezi koordinátorem a kontaktní osobou probíhá nejčastěji telefonicky, podmínky jsou vhodné a zásadní nedostatky tato komunikace nemá. Jako opatření, které by mohlo vzájemnou komunikaci zlepšit, se ukázalo společné setkávání koordinátorů a kontaktních osob, kde by si mohli předávat své zkušenosti a sdílet zážitky z praxe.

Poznatky a výsledky výzkumu této diplomové práce mohou být přínosem pro koordinátory dobrovolníků a kontaktní osoby v přijímajících zařízeních, pro dobrovolnická centra a vedoucí pracovníky neziskových organizací. Diplomová



práce také bude k dispozici Dobrovolnickému centru ADRA Frýdek-Místek, s jehož pomocí se mi podařilo výzkum uskutečnit.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

ADAIR, J. *Efektivní komunikace* Praha: Alfa Publishing, 2004. ISBN 80-86851-10-9.

ADRA *Smlouva o dlouhodobé spolupráci* [online] Dostupný z WWW: <<http://www.dcfm.cz/ke-stazeni/>>.

ADRA *Výroční zpráva 2012* [online] Dostupný z WWW: <<http://www.adra.cz/adra/vyrocní-zpravy>>.

BRUMOVSKÁ, T., SEIDLOVÁ MÁLKOVÁ, G. *Mentoring: výchova k profesionálnímu dobrovolnictví*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-772-5.

ČEŠKOVÁ, H. *Strategie komunikace mezi dobrovolníkem a dobrovolnickým centrem: bakalářská práce*. Olomouc: Univerzita Palackého, Pedagogická fakulta, 2013. Vedoucí bakalářské práce PaedDr. Alena Jůvová, Ph.D.

DEVITO, J. *Základy mezilidské komunikace* 6. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-2018-0.

*Dobrovolníci pro kulturu. Dobrovolnická činnost v kulturních organizacích*. Praha: Česká kancelář programu Culture, 2011. ISBN 978-80-7008-268-3.

FRIČ, P., POSPÍŠILOVÁ, T. a kol. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století* [online] Praha, 2010. Dostupný z WWW: <<http://www.dobrovolnik.cz/res/data/024/002868.pdf>>.

GULOVÁ, L. *Sociální práce (Pro pedagogické obory)*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3379-1.

HAUMEROVÁ, P. *Dobrovolnictví jako přirozená součást života: bakalářská práce*. Brno: Masarykova Univerzita, Pedagogická fakulta, 2007. Vedoucí bakalářské práce Mgr. Lenka Gulová, Ph.D.

HAVLÍČKOVÁ, M. *Burnout syndrom v činnosti dobrovolníka: diplomová práce* Brno: Masarykova Univerzita, Pedagogická fakulta, 2009. Vedoucí diplomové práce PaedDr. Alena Jůvová, Ph.D.

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum. Základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.

HOLCZEROVÁ, V., DVOŘÁČKOVÁ, D., *Volnočasové aktivity pro seniory* Praha: Grada Publishing, 2013. ISBN 978-80-247-4697-5.

KLAPILOVÁ, S. *Kapitoly ze sociální pedagogiky* Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, Pedagogická fakulta, 1999. ISBN 80-7067-669-8.

KOVAŘÍKOVÁ, I. *Analýza dobrovolnické služby v Dobrovolnickém centru ADRA Frýdek-Místek: bakalářská práce*. Ostrava: Ostravská univerzita, Filozofická fakulta, 2007 [disk]. Vedoucí bakalářské práce Mgr. Petra Švrčinová.

*Manuál programu Pět P* [online] Praha, 2009. Dostupný z WWW: <[http://www.petp.cz/dokumenty/manual\\_petp\\_hestia\\_praha\\_brezen\\_2009.pdf](http://www.petp.cz/dokumenty/manual_petp_hestia_praha_brezen_2009.pdf)>.

*Materiál ke školení dobrovolníků 2012* [online] Dostupný z WWW: <[http://www.dcfm.cz/wp-content/uploads/2011/08/Material\\_ke\\_skoleni\\_dobrovolniku.pdf](http://www.dcfm.cz/wp-content/uploads/2011/08/Material_ke_skoleni_dobrovolniku.pdf)>.

MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce* Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.

MATULAYOVÁ, T., HAJDUKOVÁ, J. *ABC koordinátora dobrovolníků: Manuál pre organizácie*. [online] Prešov: Prešovská univerzita, 2011. Dostupný z WWW: <[http://issuu.com/dobrovolnictvo/docs/teaching\\_materials\\_en\\_2\\_final](http://issuu.com/dobrovolnictvo/docs/teaching_materials_en_2_final)>.

MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi* [online] Praha: Grada Publishing, 2003. Dostupný z WWW: <[http://books.google.cz/books?id=TG4f9buG1kcC&printsec=frontcover&hl=cs&source=gbs\\_atb#v=onepage&q&f=false](http://books.google.cz/books?id=TG4f9buG1kcC&printsec=frontcover&hl=cs&source=gbs_atb#v=onepage&q&f=false)>.

Některá „aktivní“ slovesa a slovesní vazby vhodné pro vymezování učebních cílů v kognitivní oblasti podle Bloomovy taxonomie [online] Dostupný z WWW: <[http://www.ics.muni.cz/elearning/theory/ncdiv/Bloomova\\_taxonomie-tabulka.pdf](http://www.ics.muni.cz/elearning/theory/ncdiv/Bloomova_taxonomie-tabulka.pdf)>.

Nová citační norma ČSN ISO 690:2011 – Bibliografické citace. [online] Dostupný z WWW: <<https://sites.google.com/site/novaiso690/>>.

Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace [online] Praha: Hestia – Národní dobrovolnické centrum, 2003. Dostupný z WWW: <<http://www.hest.cz/kresadlo/dokumenty-ke-stazeni/>>.

Průvodce dobrovolnictvím v Jihočeském kraji [online] ICOS Český Krumlov, o.s. a CPDM Český Krumlov, o.p.s., 2011. Dostupný z WWW: <[http://books.google.cz/books?id=F7Mzmb0Uw6IC&pg=PA6&dq=dobrovolnictv%C3%AD&hl=cs&sa=X&ei=AaMMU\\_b0N-jW4gT6u4HIDg&ved=0CDQQ6AEwAQ#v=onepage&q=dobrovolnictv%C3%AD&f=false](http://books.google.cz/books?id=F7Mzmb0Uw6IC&pg=PA6&dq=dobrovolnictv%C3%AD&hl=cs&sa=X&ei=AaMMU_b0N-jW4gT6u4HIDg&ved=0CDQQ6AEwAQ#v=onepage&q=dobrovolnictv%C3%AD&f=false)>.

STOKLASOVÁ, J. *Koordinátor dobrovolníků jako klíčová osoba pro řízení a vedení dobrovolníků v oblasti sociálních služeb: diplomová práce*. Olomouc: Univerzita Palackého, Cyrilometodějská teologická fakulta, 2012. Vedoucí práce: ThLic. Michal Umlauf.

STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu* Brno: Albert, 1999. ISBN 80-85834-60-X.

SURYNEK, A., KOMÁRKOVÁ, R., KAŠPAROVÁ, E. *Základy sociologického výzkumu* Praha: Management Press, 2001. ISBN 80-7261-038-4.

ŠEBKOVÁ, I. *Evropská dobrovolná služba očima dobrovolníků: diplomová práce*. Brno: Masarykova Univerzita, Filozofická fakulta, 2010. Vedoucí práce: PhDr. Dana Knotová, Ph.D.

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

TOŠNER, J. *Druhy dobrovolnictví* [online] [cit. 19. 2. 2014] Dostupný z WWW: <http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/druhy-dobrovolnictvi/>.

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

## **INTERNETOVÉ ZDROJE**

<http://www.dobrovolnik.cz/>

<http://www.peacecorps.gov/>

<http://www.thesite.org/>

<https://iave.org/>

<http://www.evs.cz/>

<http://www.cev.be/>

<http://www.unv.org/en.html>

<http://www.mvcr.cz/ministerstvo-vnitro-ceske-republiky.aspx>

<http://www.hest.cz/>

<http://www.adra.cz/>

<http://www.goodreads.com/>

## **ZÁKONY**

Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě

Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů

Zákon č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů

## **SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha č. 1: Rozhovor s koordinátorem dobrovolníků

Příloha č. 2: Rozhovor s kontaktní osobou přijímajícího zařízení

## **SEZNAM OBRÁZKŮ**

Obrázek č. 1: Fáze dobrovolnického programu podle autorek Matulayové a Hajdukové (2011).

Obrázek č. 2: Paradigmatický model.

## **Příloha č. 1: Rozhovor s koordinátorem dobrovolníků**

### **ROZHOVOR – koordinátor dobrovolníků**

Rozhovor bude v mé diplomové práci veden anonymně, čímž bych Vám chtěla zajistit větší bezpečí a snad i ochotu vypovídat věrohodněji. Souhlas informanta s nahráváním.

1. Jak dlouho se věnujete vedení dobrovolníků?
2. Naplňuje Vás tato práce?
3. Cítíte se dostatečně ohodnoceni za vedení dobrovolníků?
4. Jak často jste v kontaktu s kontaktní osobou v přijímajícím zařízení?
5. Jakým způsobem komunikujete nejčastěji? Myslím tím, zda spolu mluvíte spíše telefonicky, nebo se setkáte osobně, používáte e-mail apod.
6. Jaké informace si mezi sebou předáváte?
7. Máte pro vzájemnou spolupráci vhodné podmínky? Např. čas, informace, ochota, sympatie, jasné vymezení kompetencí, finanční odměna apod.
8. Absolvovala jste někdy školení pro koordinátory dobrovolníků, nebo například management řízení lidských zdrojů?
9. Myslíte si, že jsou koordinátoři a kontaktní osoby dostatečně vzděláni a připraveni řešit všechny situace, které mohou při vedení dobrovolníků nastat?
10. Přivítala byste možnost dalšího vzdělávání v této oblasti? Mám na mysli například rozšíření znalostí a dovedností užitečných pro řízení a vedení dobrovolníků.
11. Máte pocit, že je přístup zaměstnanců k dobrovolníkům v přijímajícím zařízení pozitivní?
12. Jsou podle Vás zaměstnanci dostatečně informováni o působnosti a roli dobrovolníků v zařízení?

13. Mají podle Vás zaměstnanci pocit, že jim jsou dobrovolníci velkou pomocí?
14. Myslíte si, že jsou dobrovolníci z Vaší strany dostatečně informováni o své roli?
15. Jste s dobrovolníky spokojeni? Pokud ano, mají od Vás průběžnou pozitivní zpětnou vazbu?
16. Přicházejí za Vámi dobrovolníci s problémy? Jak často?
17. Jak často probíhají supervize s dobrovolníky? Je to podle Vás dostatečné?
18. Jste spokojena s organizací a obsahovou výplní supervizí?
19. Myslíte, že dobrovolníci na supervizích dostanou pozitivní zpětnou vazbu a motivaci, která je podpoří v pokračování jejich dobrovolnické činnosti?
20. Co Vás ke spolupráci s dobrovolníky dokáže vhodně podpořit?
21. Měla byste nějaké návrhy, jak nebo v čem by se dala komunikace koordinátora a kontaktní osoby zlepšit?
22. Jsou podle Vás mé otázky pro zjištění problematiky komunikace koordinátora a kontaktní osoby vyčerpávající, nebo byste je ještě nějak doplnila?



## **Příloha č. 2: Rozhovor s kontaktní osobou přijímajícího zařízení**

### ROZHOVOR – kontaktní osoba

Rozhovor bude v mé diplomové práci veden anonymně, čímž bych Vám chtěla zajistit větší bezpečí a snad i ochotu vypovídat věrohodněji. Souhlas informanta s nahráváním.

1. Jak dlouho se věnujete vedení dobrovolníků?
2. Naplňuje Vás tato práce?
3. Cítíte se dostatečně ohodnoceni za vedení dobrovolníků?
4. Jak často jste v kontaktu s koordinátorem dobrovolnického centra?
5. Jakým způsobem komunikujete nejčastěji? Myslím tím, zda spolu mluvíte spíše telefonicky nebo se setkáváte osobně, používáte e-mail apod.
6. Jaké informace si mezi sebou předáváte?
7. Máte pro vzájemnou spolupráci vhodné podmínky? Např. čas, informace, ochota, sympatie, jasné vymezení kompetencí, finanční odměna apod.
8. Absolvovala jste někdy školení pro koordinátory dobrovolníků, nebo například management řízení lidských zdrojů?
9. Myslíte si, že jsou kontaktní osoby dostatečně vzdělány a připraveny řešit všechny situace, které mohou při vedení dobrovolníků nastat?
10. Přivítala byste možnost dalšího vzdělávání v této oblasti? Mám na mysli například rozšíření znalostí a dovedností užitečných pro řízení a vedení dobrovolníků.
11. Máte pocit, že je přístup zaměstnanců k dobrovolníkům ve vašem zařízení pozitivní?
12. Jsou podle vás zaměstnanci dostatečně informováni o působnosti a roli dobrovolníků v zařízení?

13. Mají podle Vás zaměstnanci pocit, že jim jsou dobrovolníci velkou pomocí?
14. Myslíte si, že jsou dobrovolníci z Vaší strany dostatečně informováni o situaci, změnách klienta a obecně o chodu zařízení?
15. Jste s dobrovolníky ve Vašem zařízení spokojeni? Pokud ano, mají od Vás průběžnou pozitivní zpětnou vazbu?
16. Přicházejí za Vámi dobrovolníci s problémy? Jak často?
17. Jak často probíhají supervize s dobrovolníky? Je to podle Vás dostatečné?
18. Jste spokojena s organizací a obsahovou výplní supervizí?
19. Myslíte, že dobrovolníci na supervizích dostanou pozitivní zpětnou vazbu a motivaci, která je podpoří v pokračování jejich dobrovolnické činnosti?
20. Co Vás ke spolupráci s dobrovolníky dokáže vhodně podpořit?
21. Měla byste nějaké návrhy, jak nebo v čem by se dala komunikace koordinátora a kontaktní osoby zlepšit?
22. Jsou podle Vás mé otázky pro zjištění problematiky komunikace koordinátora a kontaktní osoby vyčerpávající, nebo byste je ještě nějak doplnila?

## ANOTACE

<b>Jméno a příjmení:</b>	Nika Oramová
<b>Katedra:</b>	Ústav pedagogiky a sociálních studií
<b>Vedoucí práce:</b>	PaedDr. Alena Jůvová, Ph.D.
<b>Rok obhajoby:</b>	2014

<b>Název práce:</b>	Komunikace koordinátorů dobrovolníků a kontaktních osob jako nástroj podpory dobrovolnického programu
<b>Název v angličtině:</b>	Communication of volunteer coordinators and contact persons as an instrument of support of a volunteer program
<b>Anotace práce:</b>	<p>Diplomová práce „Komunikace koordinátorů dobrovolníků a kontaktních osob jako nástroj podpory dobrovolnického programu“ se zabývá metodikou komunikace mezi koordinátory a kontaktními osobami v přijímajících zařízeních. První část práce se věnuje dobrovolnictví obecně, tedy jeho charakteristikou, vývojem, druhy a legislativním ukotvením v České republice. Dále osobností a motivací dobrovolníka pro dobrovolnou činnost, dobrovolnickými centry, managementem dobrovolnictví a v neposlední řadě komunikací v této oblasti. V empirické části práce je předložen kvalitativní výzkum, který proběhl za pomoci Dobrovolnického centra ADRA Frýdek-Místek. Cílem práce je popsat a vysvětlit pojmy spojené s dobrovolnictvím a komunikací koordinátorů dobrovolníků a kontaktních osob a zjistit, jak tuto komunikaci zmíněné osoby vnímají. Výzkum byl proveden pomocí polostrukturovaného rozhovoru a údaje analyzovány metodou zakotvené teorie.</p>
<b>Klíčová slova:</b>	dobrovolnictví, dobrovolník, dobrovolnické centrum, management dobrovolnictví, komunikace, koordinátor, kontaktní osoba, kvalitativní výzkum, rozhovor, zakotvená teorie

<b>Anotace v angličtině:</b>	The thesis "Communication of volunteer coordinators and contact persons as an instrument of support of a volunteer program" focuses on the methodology of communication between the coordinators and contact persons in receiving facilities. The first part of the thesis deals with volunteering in general, its characteristics, development, types and legislation in the Czech Republic. Further, personality and motivation of volunteers, volunteer centers, volunteer management, and finally communication in the field. In the empirical part of the thesis qualitative research conducted with the assistance of the Volunteer Centre ADRA Frýdek-Místek is presented. The aim is to describe and explain the concepts associated with volunteering and communication of coordinators and contact persons and to survey their perception of the said communication. The research was conducted using a semi-structured interview and data were analyzed using grounded theory.
<b>Klíčová slova v angličtině:</b>	volunteering, volunteer, volunteer center, volunteer management, communication, coordinator, contact person, qualitative research, interview, grounded theory
<b>Přílohy vázané v práci:</b>	Příloha č. 1: Rozhovor s koordinátorem dobrovolníků Příloha č. 2: Rozhovor s kontaktní osobou přijímajícího zařízení
<b>Rozsah práce:</b>	86 stran
<b>Jazyk práce:</b>	čeština