

**JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH**

**ZDRAVOTNĚ SOCIÁLNÍ FAKULTA**

**Role koordinátora dobrovolníků ve zdravotně sociální oblasti**

**Bakalářská práce**

Autor: Jitka Codlová

Vedoucí práce: Mgr. Bohdana Břízová

2008



## **ABSTRAKT**

### **Volunteer coordinators role in health and social services**

Although the co-ordinator of volunteers is the key person of the volunteers management we do not know much about the role of the co-ordinator, contents of his work and personality characteristics he needs for his profession; the necessary material concerning this issue is still missing.

The theoretical part of the submitted treatise explains briefly the basic concepts as volunteering, volunteer, volunteers in the health and social field. It analyses in details the person of the co-ordinator of volunteers.

The target of the bachelor's thesis is to map the contents of work of the co-ordinator of volunteers in the health and social field, their motivation for performing this activity and their personality characteristics.

Hypotheses:

1. The co-ordinators of volunteers took part in the training organized by the National Volunteer Hestia Centre.
2. The co-ordinators of volunteers consider the communicative and organizational abilities for most important.
3. The most frequent motivation for the work of co-ordinator of volunteers is the possibility of self-fulfilment.

The selected technique is the questioning by the questionnaire with the randomly selected co-ordinators of volunteers and volunteers working in the health and social field from volunteer centers in the whole Czech Republic. Another applied method is the analysis of the document.

It follows from the results of the research that the contents of the work of volunteer co-ordinator is very broad. The co-ordinators of volunteers consider their communication and organizational abilities for most important. The main motivation for the activity is acquiring the new experience and possibilities of self-fulfillment.

The permitted research confirmed the second and third hypothesis, the first hypothesis has not been confirmed.

This bachelor's treatise may be utilized for organizations performing the training of co-ordinators of volunteers, as manual for the participants of the research.

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem svoji bakalářskou práci vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

V Českých Budějovicích 11.5.2008

Podpis:

## **Poděkování**

Ráda bych poděkovala Mgr. Bohdaně Břízové za odborné vedení mé práce, za cenné připomínky, podněty a čas, který mi věnovala. Chtěla bych poděkovat Národnímu dobrovolnickému centru Hestia a panu PhDr. Jiřímu Tošnerovi za pomoc při distribuci dotazníků dobrovolnickým centrům. Také děkuji všem koordinátorům a dobrovolníkům, kteří přispěli k vypracování mé bakalářské práce.

## **OBSAH**

ÚVOD	7
1 SOUČASNÝ STAV	8
1.1 Dobrovolnictví	8
1.2 Dobrovolnické centrum	9
1.3 Dobrovolník	11
1.4 Koordinátor dobrovolníků	14
1.4.1 Kdo je koordinátor dobrovolníků?	14
1.4.2 Náplň práce koordinátora dobrovolníků	15
1.4.3 Osobnostní předpoklady koordinátora dobrovolníků	23
1.4.4 Vědomostní předpoklady koordinátora dobrovolníků	24
1.4.5 Materiální zajištění koordinátora v organizaci	24
1.4.6 Pozice koordinátora dobrovolníků v organizaci	25
1.4.7 Další vzdělávání koordinátora dobrovolníků	25
1.4.8 Přání a očekávání dobrovolníků k osobě koordinátora	26
1.5 Dobrovolnictví ve zdravotně sociální oblasti	26
2 CÍLE PRÁCE A HYPOTÉZY	30
2.1 Cíle práce	30
2.2 Hypotézy	30
3 METODIKA	31
3.1 Použitá metoda	31
3.2 Charakter zkoumaného souboru	32
4 VÝSLEDKY	33
4.1 Výsledky dotazníků pro koordinátory dobrovolníků	33
4.2 Výsledky dotazníků pro dobrovolníky	42
4.3 Výsledky obsahové analýzy dat	46
4.4 Porovnání výsledků	49
4.4.1 Porovnání výsledků dotazníků pro koordinátory s výsledky obsahové analýzy dat	49

4.4.2 Porovnání výsledků dotazníků pro koordinátory s výsledky dotazníků pro dobrovolníky a s výsledky obsahové analýzy dat	50
5 DISKUZE	52
6 ZÁVĚR	56
7 SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	57
8 KLÍČOVÁ SLOVA	60
9 PŘÍLOHY	61

## ÚVOD

Téma mé bakalářské práce je úzce spojeno s dobrovolnictvím, kterému se věnuji již od počátku svého studia na zdravotně sociální fakultě, kdy jsem prošla výcvikem programu Pět P.

Působení v roli dobrovolníka mě iniciovalo ke zvýšenému zájmu o toto téma. Zjišťovala jsem, v jakých oblastech pomoci se člověk může angažovat, jaké možnosti takto působit dává mé rodné město. Co mohu udělat pro to, abych byla kvalitní dobrovolník.

Postupem času, kdy jsem se věnovala dobrovolnictví a zároveň díky získávání nových informací a poznatků během studia, jsem svou pozornost soustředila zejména na stranu vedení a organizaci dobrovolnictví.

Pozorovala jsem práci koordinátorů v programu Pět P a jejich přístup k nám dobrovolníkům. Začala jsem se zajímat o to, jak probíhá výcvik a supervize, jak se organizují různé společné akce pro dobrovolníky...

Ze své zkušenosti vím, že postava koordinátora je klíčová, protože je kontaktní osobou mezi všemi složkami dobrovolnictví, tedy dobrovolníky, zaměstnanci, vedením a klienty organizace. Nekvalitní koordinátor dokáže dobrovolníka odradit do té míry, že následně odmítá jakoukoli spolupráci, třeba i s jinou organizací.

Pro mě samotnou je představa ideálního koordinátora výrazná osobnost s přirozenou autoritou a charismatem. Neměl by však být manipulátorem, ale rovnocenným partnerem.

Proto mě zaujalo téma Role koordinátora dobrovolníků ve zdravotně sociální oblasti. Zjistit, jaká je náplň práce koordinátora dobrovolníků, jako ústřední postavy dobrovolnického managementu, zejména oblast spolupráce s dobrovolníkem. Jaké jsou vlastnosti a dovednosti potřebné pro výkon této pomáhající profese a jaká je jejich motivace k práci.



## 1 SOUČASNÝ STAV

### 1.1 Dobrovolnictví

Dle Zákona o dobrovolnické službě č.198/2002 Sb., §2 je dobrovolnickou službou činnost, při níž dobrovolník poskytuje: pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácím násilím, jakož i pomoc při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase.

Dobrovolnictví je neplacená a nekariévní činnost, kterou lidé provádějí proto, aby pomohli svým bližním, komunitě nebo společnosti (Matoušek, 2003b). Je to svobodně zvolená činnost, konaná ve prospěch druhých bez nároku na odměnu (<http://www.dobrovolnik.cz>).

Tošner (2006) říká, že dobrovolnictví není oběť, ale přirozený projev lidské zralosti. Přináší konkrétní pomoc tomu, kdo ji potřebuje. Je pravidelným a spolehlivým zdrojem pomoci pro organizaci, která s dobrovolníky spolupracuje. Dobrovolnictví může být pro organizaci výzva k ověření si smysluplnosti jejího počínání.

Ochman a Jordan (1997) uvádějí, že dobrovolnictví může uspokojovat potřebu kontaktu s jinými lidmi, sounáležitosti a seberealizace.

Novák (2007) tvrdí, že v mínění většiny lidí se obvykle slučuje dobrovolnictví s prací zadarmo. Je to zavádějící, neboť i přes absenci hmotné odměny dobrovolník určité přínosy získává – a organizace určité výdaje přirozeně vynakládá.

Tutr a Novotný (2007) ale varují, že se v poslední době v ČR podle vzorů z některých zemí s rozvinutou dobrovolnickou strukturou zavádí profesionálně řízené dobrovolnictví. Aníž bychom zde chtěli zpochybňovat nesporné přínosy tohoto vývoje, lze konstatovat, že přináší s sebou také některá rizika. Jedním z nich je, že se organizace soustředí ve svém vztahu k dobrovolníkům na bezchybné fungování „úřadu“, který zabezpečí hladké fungování provozu, ale vytratí se lidský vztah a pocit z toho, že jsem jako dobrovolník nezadatelně důležitý.

Dobrovolná pomoc nemůže být vnucena, vychází z motivace dobrovolníka, při respektování potřeb klientů či služeb.

Definice dobrovolnictví v České republice je stejně problematická jako v ostatních postkomunistických zemích, ve kterých bylo dobrovolnictví v posledních čtyřiceti letech devalvováno politikou totalitního režimu, který řadu společenských činností postavil na principu dobrovolného (ale při tom povinného) socialistického kolektivismu. Současná společnost, postižená kapitalistickým šustěním bankovek, zase veřejnost učí, že je nerozumné vykonávat jakoukoliv činnost bez nároku na finanční odměnu (<http://www.dobrovolnik.cz>).

Tošner (2006) ale říká, že bariéry dobrovolnictví nezmizí samy o sobě, dědictví minulosti, zpřetrhané vazby mezi lidmi se neobnoví ze dne na den. Dobrovolnictví přispívá k rehabilitaci občanských ctností, mezi kterými ochota pomáhat hraje nemalou roli.

Definice dle Všeobecné deklarace dobrovolnictví je dobrovolnictví základním stavebním prvkem občanské společnosti. Uskutečňuje nejvznešenější aspirace lidstva - touhu po míru, svobodě, příležitostech, bezpečí a spravedlnosti pro všechny (<http://www.icm.cz>).

Tošner (2006) tvrdí, že dobrovolnictví představuje fenomén, překračující hranice států, náboženských i sociálních skupin a ukazující na možnost soužití, které je založené na vzájemné pomoci a solidaritě.

## ***1.2 Dobrovolnické centrum***

V řadě zemích světa působí neziskové organizace, které se specializují na management dobrovolnictví – dobrovolnická centra. V našich podmínkách jsou to obvykle nově vznikající pracoviště, poskytující informace a podporu dobrovolnictví ve svém regionu.

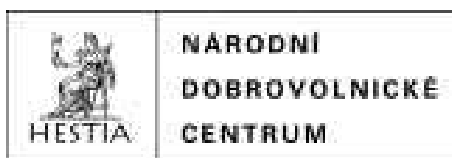
Podle Matouška (2003b) je dobrovolnické centrum organizace, která zájemcům v ČR zprostředkovává příležitosti k dobrovolné práci a vyhledává dobrovolníky pro organizace, které je potřebují. Dobrovolnické centrum vzdělává manažery dobrovolnické činnosti.

Dolejská (2003) říká, že úkolem dobrovolnického centra je kromě propagace dobrovolnictví, poskytování informací lidem ucházejícím se o dobrovolnickou činnost a pomoc při jejich uplatnění. K tomu je zapotřebí udržovat kontakt a spolupráci především s regionálními neziskovými organizacemi a poskytovat jim kvalifikovanou metodickou pomoc a podporu. V neposlední řadě sama realizují dobrovolnické programy, např. program „Dobrovolníci v nemocnicích“, „Dobrovolníci v domovech pro seniory“, „Program Pět P“ pro děti a další.

Tošner (2006) dodává, že dobrovolnické centrum může zprostředkovat zkušenosti z dobrovolnické činnosti, získávat dobrovolníky a poskytovat metodické postupy jednotlivým zájemcům. V žádném případě není zodpovědné za činnost dobrovolníků v jednotlivých organizacích. Každá organizace, která s dobrovolníky spolupracuje, je odpovědná za svůj program. Prověření a proškolení dobrovolníka spadá plně do její kompetence, ale dobrovolnické centrum může se školením pomoci.

Příkladem dobrovolnického centra v ČR je Národní dobrovolnické centrum Hestia (obrázek č. 1), které v současné době realizuje aktivity pro profesionály z oblasti dobrovolnictví a neziskového sektoru. Firmám nabízí aktivity podporující dobré vztahy byznys sektoru s místní komunitou a sociální odpovědnost firem. Studentům a veřejnosti nabízí knihovnu s unikátní literaturou o problematice dobrovolnictví (<http://www.hest.cz>).

Obrázek č.1: Znak HESTIA, o.s.



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

NDC Hestia také spolupracuje na rozvoji dobrovolnictví se státní správou a samosprávou, dobrovolnickými centry a dalšími partnery v ČR i v zahraničí. V rámci šíření dobrého jména dobrovolnictví NDC Hestia iniciovala udělování ceny Křesadlo a je spolupořadatelem konference o dobrovolnictví v Kroměříži (<http://www.hest.cz>)

### **1.3 Dobrovolník**

Zákon o dobrovolnické službě č.198/2002 Sb., §3 informuje, že dobrovolníkem může být fyzická osoba, starší 15 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby na území České republiky, nebo starší 18 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby v zahraničí, která se na základě svých vlastností, znalostí a dovedností svobodně rozhodne poskytovat dobrovolnickou službu.

Dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti (Tošner, 2006). Dobrovolník poskytuje podporu a pomoc bez nároku na odměnu – někdy po patřičném zaškolení – buď samostatně, nebo ve spolupráci s placenými profesionály (Matoušek, 2003b).

Novák (2007) definuje dobrovolníka z ekonomického hlediska jako nositele lidského kapitálu. Charakterizuje dobrovolníka jako souhrn schopností, dovedností, znalostí, zkušeností a altruismu. Dobrovolník (obrázek č. 2) věnuje především čas, čímž obětuje část svého volného času a získává dobrý pocit neboli uspokojení z pomoci ostatním.

Novotný (2001) uvádí, že dobrovolníkem se může stát v podstatě kdokoli, protože každý umí něco, co může poskytnout ostatní.

Obrázek č.2: Dobrovolníci a děti Programu Pět P



Zdroj: Vlastní fotografie

Dobrovolník dává část svého času, energie a schopností ve prospěch činnosti, která je časově i obsahově vymezena. Za tuto činnost nedostává finanční odměnu, ale často nedocenitelný dobrý pocit z pomoci ostatním, získává zkušenosti a nezdědilané přátelství ( <http://www.dobrovolnik.cz>).

Tomešová (2007) tvrdí, že dobrovolníci mohou přispět ke zvýšení kvality péče. Protože dobrovolník je daleko svobodnější a zároveň je pro něj kvalitní komunikace a autentické mezilidské vztahy jednou ze základních hodnot, proč se do dobrovolné činnosti zapojil. Dobrovolník se tak stává nepřímo testem kvality péče v organizaci. Tam, kde nejsou zaměstnanci ani klienti spokojeni, tam dobrovolník nevydrží.

Novák (2007) dále rozvádí, že dobrovolník získává nové zkušenosti a uplatňuje při tom své schopnosti. Zkušenost s výkonem dobrovolné pomoci a získané dovednosti mohou vést až k získání placeného pracovního místa. Pro organizace jsou dobrovolníci vděčným zdrojem zaučených potenciálních zájemců o práci.

Tošner (2006) říká, že role dobrovolníka je vymezena tak, aby se příjemce pomoci na ni mohl v dohodnutém rámci spolehnout. Dobrovolník může být vnímán jeho spolehlivý pomocník, na kterého je možné mít podobné nároky jako na placené zaměstnance. Vzápětí ale musíme říci, že i profesionálně vedené dobrovolnictví si může zachovat neformálnost a spontaneitu, které jsou pro dobrovolnictví charakteristické a nepostradatelné.

Národní dobrovolnické centrum Hestia komentuje postoj veřejnosti k dobrovolnictví: „V současnosti je částí naší společnosti dobrovolnictví vnímáno jako něco, co mělo odejít spolu se socialismem, nebo jako něco, co se hodí leda pro osamělé a zakomplexované lidi, kteří si tím léčí svoje pocity viny. Ukázalo se ale, že dobrovolníci nejsou lidé s nenaplněným volným časem nebo chybějícími rodinnými vazbami, ale jako nejlepší dobrovolníci se jevíli humanisticky orientovaní jedinci, sociálně integrovaní a angažovaní v mnoha aktivitách.“

Ochman a Jordan (1997) říkají, že lidé nemohou naplnit všechny své potřeby v zaměstnání a z toho důvodu se činnost dobrovolníka může stát dobrou změnou, protože umožňuje uvolnění se od každodenní a často rutinní práce.

Obrázek č.3: Dobrovolníci a děti Programu Pět P



Zdroj: Vlastní fotografie

Matoušek (2003a) říká, že se dobrovolníky mohou stát a také se jimi většinou stávají:

- Studenti, zejména ti, kteří se připravují na pomáhající profese a pro něž dobrovolnická práce představuje možnost poprvé samostatně pracovat s vlastním případem (obrázek č. 3).
- Nezaměstnaní lidé, kteří chtějí být nějak užiteční.
- Ženy pečující o rodinu a děti, které ještě nechtějí nastoupit do práce a chtějí se společensky uplatnit mimo domov.
- Lidé, kteří jsou v důchodu a cítí se málo využití.

- Lidé, kteří vnímají svou práci jako jednostrannou a nejsou při ní v kontaktu s jinými lidmi, což jim chybí.

Tošner (2006) se vyjadřuje k limitujícím faktorům dobrovolnictví tak, že je jen málo omezení, která limitují činnost dobrovolníků. Mezi ně patří zejména zásada, že dobrovolník by neměl nahrazovat práci profesionálů a dále že by neměl dělat činnosti, do kterých se nikomu nechce.

## ***1.4 Koordinátor dobrovolníků***

### ***1.4.1 Kdo je koordinátor dobrovolníků?***

K tomu, aby se dobrovolníci stali skutečným zdrojem trvalé pomoci a nedílnou součástí organizace, Tošner (2006) doporučuje podobný styl řízení jako profesionálové. Profesionalizací dobrovolné činnosti se rozumí, že v organizaci je člověk – koordinátor dobrovolníků, jehož pracovní náplní je výběr, výcvik, řízení, supervize a hodnocení dobrovolníků. Koordinaci dobrovolné činnosti se může věnovat jak placený zaměstnanec, tak dobrovolník.

Podle Matouška (2003) musí být činnost dobrovolníků koordinována z jednoho místa, nejlépe jedním profesionálním pracovníkem, který je vybaven dostatečnými pravomocemi nejen vůči dobrovolníkům, ale také vůči zaměstnancům vlastní instituce. Práce dobrovolníka musí být jistěna zkušeným profesionálem, který je kdykoli k dispozici pro zvládnutí situací, jež dobrovolník sám nezvládne.

Novotný, Stará (2001) říkají, že koordinátor dobrovolníků je klíčovou postavou každého dobrovolnického programu. U programů malých rozsahem zastupuje i druhou roli garanta programu. Velmi důležité je, aby koordinátor byl osobou **z**kutečně zapálenou pro daný program a nevěnoval se své činnosti pouze formálně.

Tutr (2007) tvrdí, že jednou z důležitých starostí koordinátora dobrovolníků v organizacích by mělo být usilování o to, jak neztratit s dobrovolníky lidský kontakt a udržet jejich chuť podílet se na něčem novém, zajímavém, zvláštním, což je pro mnohé

dobrovolníky rozhodující motivací.

Koordinátor by měl rád pracovat s lidmi, rád prezentovat svou roli, mít řídicí schopnosti a mít dostatek času k vykonávání své funkce (Ochman, Jordan, 1997). Úspěšný koordinátor musí být nadšený, výkonný, iniciativní, komunikativní a orientovaný na lidi (Rowell, Ballard, 1999).

Jestliže se organizace rozhodne zapojovat do své činnosti dobrovolníky, potřebuje podle Beranové (2003) člověka, který by je a jejich činnost vedl, byl středem dobrovolnického dění – tmelící článek. Ten by měl být v kontaktu s dobrovolnickým centrem, měl by mít větší orientaci v oblasti dobrovolnictví, umět dobře jednat s lidmi.“

Lusková (2003) uvádí, že koordinátor je kvalifikovaný člověk, který ví, kam má kterého dobrovolníka poslat, ke které práci ho postavit, seznámí ho s prostředím a s lidmi, je s ním v kontaktu, radí mu, odměňuje jej, je mu oporou, když vzniknou problémy a ty problémy také řeší. Hájí zájmy dobrovolníků v organizaci i na veřejnosti. Je nezbytně nutné, aby někdo o dobrovolníky pečoval.

#### ***1.4.2 Náplň práce koordinátora dobrovolníků***

Do náplně práce koordinátora dobrovolníků podle Zaplatílkové (2002) patří následující úkoly:

- plánování dobrovolnického programu,
- získávání dobrovolníků,
- výcvik dobrovolníků,
- uzavírání kontraktů s dobrovolníky,
- supervize dobrovolníků,
- organizace jednorázových akcí,
- motivace a oceňování dobrovolníků ,
- hodnocení dobrovolnického programu.
- propagace myšlenky dobrovolnictví,
- kontakty s dalšími dobrovolnickými centry,



- vedení dokumentace,
- účast na odborných a vzdělávacích akcích.

### Vlastní práce s dobrovolníky

#### *Získávání dobrovolníků*

Tutra a Novotný (2007) o této fázi říkají, že metody a načasování této fáze je potřeba přizpůsobit cílové skupině. Proto je dobré předem si stanovit, **jak** by měl vypadat náš ideální dobrovolník a potom přemýšlet, kde takové lidi můžeme najít a jak je nejlépe oslovit.

Tošner (2006) tvrdí, že konkrétní způsoby získávání dobrovolníků záleží na tvořivosti koordinátora. Jinak budeme postupovat při získávání dobrovolníků pro jednorázovou akci, jinak pro opakovanou a dlouhodobou spolupráci.

Nejčastější formy získávání dobrovolníků:

- leták, plakát, vývěska, místní tisk, regionální rozhlasové či televizní vysílání,
- náborová akce,
- spolupráce s dobrovolnickými centry,
- střední a vysoké školy,
- osobní kontakty.

#### *Příprava a výcvik dobrovolníků*

Do přípravy podle Tutra a Novotného (2007) spadá vstupní pohovor, či další testy, výcvik a splnění dalších podmínek, např. doložení čistého trestního rejstříku, dále sepsání smlouvy s dobrovolníkem, případné pojištění, dohoda o právech, povinnostech a kompetencích dobrovolníka a klienta.

Podle Tošnera (2006) obsahuje příprava dobrovolníka dvě složky, a to obecně dobrovolnickou a speciální či odbornou, vztahující se k charakteru jeho činnosti.

Součástí výcviků bývá v některých případech psychologické posouzení dobrovolníků z hlediska zralosti jejich osobnosti a možných psychopatologických rysů. Přichází to v úvahu např. když dobrovolník pracuje samostatně s nezletilými dětmi.

Podle Novotného (2001) má každý dobrovolník právo být na svou činnost

náležitě připraven a podrobněji seznámen s činností organizace, kde bude dobrovolnictví vykonávat. Měl by znát všechny náležitosti i případná rizika. Měl by se dozvědět, jak dobrovolnickou činnost vykonávat a jak ji vykonávat dobře.

Cílem výcviku je podle Novotného (2001):

- dále prozkoumat motivaci dobrovolníků,
- seznámit je se základními formálními podmínkami činnosti jako je smlouva, mlčenlivost, etický kodex a pojištění,
- seznámit s právy a povinnostmi dobrovolníka,
- probrat jejich obavy, strachy a nejasnosti,
- stmelit skupinu dobrovolníků,
- dát jim prostor pro jejich dotazy.

Novotný (2001) dodává, že pro takovýto výcvik je vhodná skupina okolo 15ti dobrovolníků. Výcvik by měl obsahovat komunikační hry na stmelení skupiny a navození neformální atmosféry, přednášku, práci v malých skupinách.

Tošner (2006) říká, že dobře připravený výcvik dává dobrovolníkovi pocit jistoty, že ví, k čemu se zavázal, obvykle jeho motivaci prohloubí nebo nabude reálnější podoby. Výcvikem předcházíme nereálným očekáváním či budoucím nedorozuměním mezi dobrovolníkem, personálem i klienty.

#### *Řízení a motivace dobrovolníků*

Řízení podle Tutra a Novotného (2007) je způsob kontaktu dobrovolníka s koordinátorem, způsob a frekvence referování dobrovolníka o výsledcích jeho činnosti a zadávání dalších úkolů. Důležitá je podle nich také další podpora motivace dobrovolníků, ať již formou větší účasti a dílem zodpovědnosti na činnosti organizace nebo pomocí odměn. Záleží, zda je motivace dobrovolníka orientována více na činnost samu, nebo na uznání, případně výhody, kterých se mu díky ní dostane.

Čechová (2003) zdůrazňuje, že dobrovolníci potřebují vědět, zda má jejich práce smysl, zda je dělají dobře, v čem se mohou zlepšit, jak jsou s nimi klienti nebo organizace spokojeni. Potřebují vědět, jak jejich práce přispívá k plnění poslání organizace a jak oni sami přispívají k úspěchu projektu, kterého se účastní.

Grimová (2003) říká, že je důležité dobrovolníky k jejich práci neustále motivovat a dávat jim najevo, jak si jich vážíme. Svou vděčnost bychom měli dobrovolníkům vyjadřovat poměrně často a v nejrůznějších formách. Tou nejjednodušší formou je obyčejné „děkuji“. V mnoha případech je vhodné dobrovolníkům veřejně poděkovat, např. můžeme uvést jejich jména ve výroční zprávě nebo můžeme uspořádat společné setkání dobrovolníků a zaměstnanců organizace, kde dobrovolníky oceníme. V řadě regionů se každoročně vyhlašuje cena „Křesadlo-cena pro obyčejné lidi, kteří dělají neobyčejné věci“ – ocenění nejlepších dobrovolníků za uplynulý rok (obrázek č. 4).

Obrázek č. 4 „Křesadlo“



Zdroj: [www.hest.cz](http://www.hest.cz)

Grimová (2003) dodává, že při oceňování dobrovolníků bychom měli pamatovat na to, aby poděkování bylo v souladu s výsledky, měli bychom používat stejné nebo podobné odměny za stejné výsledky. Při poděkování budme upřímní a věnujeme zvýšenou pozornost těm výsledkům, kterých si sám dobrovolník velmi cení.

#### *Supervize dobrovolníků*

Matoušek (2003) říká, že supervize je kvalifikovaný dohled nad průběhem programu nebo projektu zaměřený na kvalitu činnosti pracovníků (profesionálů či dobrovolníků). Supervize má přinejmenším tři funkce: vzdělávací, podpůrná a řídicí. Někdy se k uvedeným přidává i čtvrtá: zprostředkování při řešení konfliktů.

Tošner (2006) tvrdí, že supervize je o komunikaci dobrovolníka, respektive skupiny dobrovolníků, se supervizorem v neohrožujícím prostředí, které umožní dobrovolníkům konzultovat svoje postoje a pocity pramenící z jejich činnosti. Supervize zároveň chrání zájem klienta před případnými nevhodnými aktivitami dobrovolníka.

U jednoduchých činností může funkci supervizora zastat koordinátor dobrovolníků jako metodický vedoucí programu. Naopak u činností náročných na vztah dobrovolník a klient je role supervizora nezastupitelná. Koordinátor je v takových případech rád, že může obtížnější situace se supervizorem sám konzultovat (Tošner, 2006). Dobrovolníci mohou potřebovat podporu a supervizi prováděnou terapeutem, který jim vysvětlí problémy klientů a pomůže překonat bariéry, zabrání jejich vyhoření, přebírání zodpovědnosti za události a problémy klientů, které nemohou ovlivnit (Čechová, 2003).

Podle Novotného (2001) je nutné četnost supervizí přizpůsobit náročnosti programu a frekvenci zapojení dobrovolníků do jejich činnosti. Doporučuje se zhruba jedno supervizní dvouhodinové setkání za 1 – 2 měsíce. Důležité je, aby dobrovolníci měli možnost pravidelně hovořit o svém působení, ale aby jim účast na supervizích nezabírala více času než samotná dobrovolnická činnost.

Hawkins (2004) říká, že supervize může být velmi důležitou součástí péče o sebe a umožňuje zůstat otevřený novému učení, a je také nepostradatelnou součástí neustálého vývoje pomáhajícího, jeho sebeuvědomění a odhodlání dále se vyvíjet.

A dodává, že nám může dát příležitost podívat se na věci z odstupem a uvažovat, příležitost vyvarovat se snadné cestě obviňování druhých – klientů, kolegů, organizace, „společnost“, nebo dokonce sebe, pustit se do hledání nových možností, odhalit poučení, které s v těch nejobtížnějších situacích často skrývá, a získat podporu.

Čechová (2003) zdůrazňuje, že v neposlední řadě je supervize důležitým zdrojem informací pro organizace. Od dobrovolníků mohou získat mnoho podnětů a zpětných vazeb o tom, co je dobré, co je potřeba změnit, případně, jak to udělat, aby jejich činnost byla efektivnější, případně úspornější. Takovéto informace od lidí, kteří mají s naší činností vlastní zkušenost jsou velice cenné a mohou výrazně přispět ke zvyšování kvality našich programů, ale také ke zlepšení a pročištění vztahů v týmu.

Hawkins (2004) tvrdí, že úkolem supervizora je pomoci supervidovanému

zažívat pocit, že je přijímaný, ceněný, chápat, přičemž vycházíme z předpokladu, že jedině tak se bude cítit dostatečně bezpečně a že se otevře a bude schopen vlastních korekcí a výzev, a současně si bude vážit sám sebe a svých schopností.

### *Hodnocení dobrovolníků*

Jde o hodnocení nejen jednotlivých dobrovolníků, ale i celého programu. Mělo by se zakládat na kritériích formulovaných v plánovací fázi (Tutr, Novotný, 2007). Evaluace programu, neboli jeho hodnocení, je důležitou činností garanta programu a koordinátora. Evaluace je nutná pro rozvoj dobrovolnického programu samotného, jako zpětná vazba pro dobrovolníky (Novotný, 2001).

Tošner (2006) říká, že si dobrovolníci zaslouží, aby jejich činnost byla evidována, aby byly vykazovány počty hodin, které organizaci věnují, a také jejich přínos organizaci jako celku. Obtížnější je hodnocení dlouhodobého procesu, kdy dobrovolníci docházejí do organizace, postupně jich přibývá a jejich přínos se již nedá zhodnotit jednorázovým setkáním kompetentních osob. Osobní dojmy, příběhy a zážitky jednotlivců jsou důležité, ale pro potřeby grantu takové subjektivní výpovědi nestačí.

Tošner (2006) dodává že, hodnocení může sloužit jednak k prokázání účinnosti pomoci dobrovolníků a jednak v ohodnocení vykonaného díla jako argumentu proto, aby dobrovolnictví bylo uznáno jako činnost, která má své místo i v tržní společnosti. Hodnocení se může stát přesvědčivým argumentem, že dobrovolnictví je zdrojem nejen lidskosti a síly, ale také ekonomickým přínosem pro společnost.

### *Ukončení spolupráce s dobrovolníkem*

Tošner (2006) říká, že umění dobrovolníkovi říci „na shledanou“ korektním způsobem bez ohledu na okolnosti rozchodu, je důkaz vysoké úrovně koordinátora. Rozloučení může být obtížné zejména tehdy, když je dobrovolník silně motivován k činnosti a sám žádné problémy nevidí.

Podle Novotného (2002) je ukončení práce s dobrovolníkem, který se do programu nehodí, někdy pro koordinátora dobrovolníků náročné. Problematické může být vypořádat se s myšlenkou, že odmítáme někoho, kdo nabízí pomoc bezplatně a s

nadšením. Je ale třeba si uvědomit, že dobrovolník, jehož činnost by byla na škodu nebo který by porušoval pravidla, by mohl svým konáním ohrozit klienty a následně i existenci celého programu.

Způsob ukončení spolupráce s dobrovolníkem může být, podle Novotného (2001) trojí:

- dobrovolníkovi vyprší smlouva a on neprojeví zájem o její prodloužení nebo doposud dobře spolupracující dobrovolník přestane do programu docházet,
- s dobrovolníkem se na ukončení dohodneme,
- pro porušování pravidel jsme nuceni dobrovolníka „propustit“.

Propuštění dobrovolníka je jedním z nejnáročnějších úkolů koordinátora. M. Ochman a P. Jordan (1997) uvádějí tři případy, kdy se stává, že je koordinátor nucen dobrovolníkovi říci, že spolupráce nebude fungovat:

- zjistí-li koordinátor při vstupním rozhovoru, že dobrovolník není vhodný pro program,
- dospěje-li koordinátor k tomuto zjištění v průběhu či na konci výcviku nebo zkušebního období,
- v případě, že dobrovolník porušuje dohodnutá pravidla programu.

### Další činnosti koordinátora dobrovolníků

#### *Plánování dobrovolnického programu - zmapování potřeb*

Tošner (2006) říká, že je zajímavé sledovat, jak se liší potřeby klientů a organizací od motivů a přání dobrovolníků. Někteří dobrovolníci mají přesnou představu o své budoucí činnosti a hledají jen místo její realizace, ale často se objevují zájemci, kteří přicházejí s nejasnou představou. Cílem přípravy na zavedení systematické práce s dobrovolníky je zjištění, jaké jsou v organizaci postoje k dobrovolnictví, přičemž platí, že se zároveň zjišťuje, jaká je atmosféra v organizaci obecně.

Přípravná fáze spočívá podle Tutra a Novotného (2007) v přípravě organizace a klientů na spolupráci s dobrovolníky, ve vyjasnění kompetencí uvnitř organizace a

zajištění místa pro působení dobrovolníků a v jednoznačném určení zodpovědné osoby za řízení dobrovolníků.

#### *Propagace dobrovolnictví*

Tošner (2006) říká, že se jedná o dlouhodobý proces komunikace s blízkým i vzdálenějším okolím organizace, tedy kontakt se spoluobčany v bezprostředním okolí i kontakt se širší veřejností prostřednictvím médií a dalších komunikačních prostředků. Jde o podporu myšlenky, že nezištná pomoc druhým není činností, za kterou bychom se měli stydět, ale naopak může být zdrojem nových poznatků, zážitků i přátelství. Jde o pravidelnou informovanost veřejnosti o programech a aktivitách, v nichž dobrovolníci působí a do kterých se mohou zapojit i další lidé.

Cílem propagace dobrovolnictví jako občanské činnosti je podle Tošnera (2006) především změna postojů veřejnosti vůči fenoménu dobrovolnictví, informovanost o jednotlivých akcích a příležitostech k dobrovolné i dobročinné činnosti a v neposlední řadě i získávání nových dobrovolníků.

#### *Dokumentace dobrovolnického programu*

Břízová (2005) tvrdí, že dokumentace je jen podpůrnou a formální částí dobrovolnictví. Jsou projekty, kde může být velmi jednoduchá a jsou jiné, kde je třeba více „papírování“.

Do dokumentace dobrovolnického centra podle Národního dobrovolnického centra Hestia (2007), patří:

- náplň činnosti dobrovolnického centra,
- kodex dobrovolníka (viz příloha č. 3),
- pokyny a dotazník pro organizace,
- pokyny a dotazník pro dobrovolníka,
- registrační karta dobrovolníka (viz příloha č. 4),
- kontrakt uzavíraný s dobrovolníkem (viz příloha č. 5),
- vzor smlouvy mezi vysílající a přijímající organizací v oblasti dobrovolnické služby,
- smlouva o pojištění pro případ úrazu a pojištění odpovědnosti za škodu,
- informace o pojištění dobrovolníků prostřednictvím Hestia,

- vzor smlouvy o výkonu krátkodobé dobrovolnické služby v ČR,
- vzor smlouvy o výkonu dlouhodobé dobrovolnické služby v ČR.  
(<http://www.hest.cz>)

#### *Podíl koordinátora dobrovolníků na financování*

Podle Tošnera (2006) se jedná o zpracování přehledu zdrojů reálných a potenciálních, celostátních a regionálních nadací, sponzorů i jiných zdrojů, zpracování fundraisingového plánu a žádostí o granty a dotace podle uzávěrek a vypsání programů a dotačních titulů.

Dobrovolnické projekty a zejména činnost dobrovolnických center mají podle Sozanské, Tošnera a Cruzové (2002) z hlediska finanční udržitelnosti řadu problémů. Protože působí napříč jednotlivými obory či působnostmi rezortů. Dále zde působí postoj, že „dobrovolnictví přece nic nestojí“. Financování dobrovolnických aktivit souvisí také s úspěšnou činností regionálních dobrovolnických center, pokud přesvědčí svými výsledky nadace a další zdroje, že vklad do dobrovolnictví je vyvážen nejen jejich přínosem pro organizaci přepočítaným na peníze, ale i dalšími zisky, které na peníze převést nelze.

Náklady mohou být hrazeny z grantů vypisovaných např. Ministerstvem vnitra (pro akreditované programy), Ministerstvem školství mládeže a tělovýchovy (dobrovolnictví v práci s dětmi a mládeží), Ministerstvem práce a sociálních věcí (dobrovolnictví v zařízeních sociálních služeb) a Ministerstvem zdravotnictví (dobrovolnictví ve zdravotnických zařízeních).

#### **1.4.3 Osobnostní předpoklady koordinátora dobrovolníků**

Mezi osobnostní předpoklady koordinátora dobrovolníků Břízová (2005) řadí:

- praktické dovednosti empatické, komunikační, operační, prognostické, projekční, organizační,
- teoretické znalosti všeobecné, psychologické, z oblasti dobrovolnictví,
- tolerance, trpělivost, zralost, odolnost, optimismus, smysl pro humor,



- otevřenost, spolehlivost, odpovědnost, samostatnost, čestnost,
- člověk, „zapálený pro věc“, nadšený, s uměním strhnout další,
- člověk, který rád pracuje s lidmi, umí prezentovat (nejen) své myšlenky,
- člověk energický, iniciativní, výkonný.

A zdůrazňuje, že koordinátor musí mít dostatek času k výkonu své funkce.

#### ***1.4.4 Vědomostní předpoklady koordinátora dobrovolníků***

Břízová (2005) uvádí jako vědomostní předpoklady koordinátora dobrovolníků následující:

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

#### ***1.4.5 Materiální zajištění koordinátora v organizaci***

Jako materiální zajištění koordinátora dobrovolníků Břízová (2005) doporučuje:

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

#### **1.4.6 Pozice koordinátora dobrovolníků v organizaci**

Podle Břízové (2005) může mít koordinátor dobrovolníků v organizaci pozici:

- vedoucího organizace,
- člena týmu zaměstnanců v rámci svého úvazku,
- člena týmu zaměstnanců vedle své hlavní profese,
- dobrovolníka.

#### **1.4.7 Další vzdělávání koordinátora dobrovolníků**

Břízová (2005) doporučuje:

- stáž v dobrovolnickém centru či jiné NNO s dobře fungujícím dobrovolnickým programem,
- výcvik koordinátorů dobrovolníků,
- kurzy a semináře s problematikou komunikace, organizace, strategie a fundraisingu...

Akreditované kurzy pro koordinátory dobrovolníků pořádá NDC Hestia, např.:

- Management dobrovolnictví I (základní kurz pro koordinátory dobrovolníků). Kurz je určen pro začínající koordinátory dobrovolníků v organizacích. Cílem kurzu je seznámení s principy dobrovolnictví, s dosavadními zkušenostmi i bariérami dobrovolnictví v ČR, s metodikou získávání, přípravy i evidence dobrovolníků, se zákonem o dobrovolnické službě i s rolí dobrovolníků v sociálních službách (viz. příloha č.11). (<http://www.hest.cz>)
- Management dobrovolnictví II (pokračující kurz pro koordinátory dobrovolníků). Kurz se hlouběji zaměřuje na roli koordinátora dobrovolníků, rizika práce v pomáhajících profesích a rozbor konkrétních témat souvisejících s jednotlivými dobrovolnickými programy (viz. příloha č. 6). (<http://www.hest.cz>)

#### ***1.4.8 Přání a očekávání dobrovolníků k osobě koordinátora***

Podle Dobrovolnického centra v Ústí nad Labem (2004) dobrovolník od koordinátora očekává, že:

- seznámí dobrovolníka s jeho rolí, s tím co se od něj očekává, požaduje,
- poskytne odborníkovi oporu,
- stanoví pravidla,
- zajistí dostatečné a včasné aktuální informace,
- postará se o zázemí,
- zajistí vhodné podmínky pro činnost dobrovolníka.

#### ***1.5 Dobrovolnictví ve zdravotně sociální oblasti***

Sociální a zdravotní oblast je jednou z nejpočetněji zastoupených, a to nejen z hlediska využití dobrovolnické činnosti, ale i z hlediska přebírání řady služeb, které v minulých desetiletích byly často nedostatečně zajišťovány pouze státem. Řada neziskových organizací v této oblasti se stává postupně partnerem vlády. Zde již využití dobrovolníků vyžaduje profesionální management, protože se zde dobrovolníci pohybují na poli psychosociálních služeb a je třeba připravit je na citlivý přístup. (<http://www.dobrovolnik.cz>)

Podle Tutra a Novotného (2007) jsou sociální služby oproti jiným sektorům dobrovolnictví specifické svým rozsahem, klientelou i samotným cílem služby, kterým je ve většině případů překonání nějaké handicapu, integrace klienta do většinové společnosti, nebo alespoň zmírnění jeho vyloučení.

Na jaře 2007 vydalo Ministerstvo práce a sociálních věcí stanovisko, kterým akceptovalo dobrovolníky v sociálních službách, ve kterém se mimo jiné praví: „Dobrovolník není pracovník ve smyslu pracovně právních předpisů. Jeho činnost se řídí občanským zákoníkem, a to jak v případě, že dobrovolníci přicházejí do sociálních služeb v akreditovaném režimu podle zákona 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě, tak i v případě, že je dobrovolnictví organizováno mimo působnost zákona o dobrovolnické

službě, což je v praxi dosud častější případ.“

Tošner (2007) říká, že dobrovolníci mohou v zařízeních sociálních služeb působit od 16.října 2007 podle novelizovaného zákona o sociálních službách: „Při poskytování sociálních služeb působí rovněž dobrovolníci za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem.“ Tímto zvláštním právním předpisem se rozumí zákon č.198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů. V sociálních službách by dobrovolníci měli uzavřít smlouvu o výkonu dobrovolnické služby dle zákona o dobrovolnické službě.

Tošner (2007) dodává, že zbývá (pravděpodobně větší) část dobrovolníků, která nepůsobí v akreditovaném režimu podle zákona o dobrovolnické službě, třeba proto, že se pro malou skupinku dobrovolníků nevyplatí žádat o akreditaci. Proto předpokládáme, že pokud dobrovolníci přicházejí do zařízení sociálních služeb mimo režim akreditace, mohou i nadále vstupovat do zařízení podle Standardu kvality č.9.

Standard č.9, přílohy 2, vyhlášky, která provádí zákon o sociálních službách (2008) informuje, že v případě využívání pracovníků, kteří nejsou se zařízením v pracovně právním vztahu, má zařízení vnitřní pravidla pro uzavírání dohod o vykonání práce a zajištění pracovních podmínek, zejména pojištění, stanovení zodpovědnosti, závazku mlčenlivosti, atd.

Zákon o sociálních službách (2008) říká, že pro registraci sociální služby, musí být splněna podmínka nabídky vyjmenovaných činností u příslušného druhu služby a zároveň zde musí být té které službě odpovídající profesionálové – sociální pracovníci, či pracovníci v sociálních službách, pod jejichž vedením dobrovolníci působí.

Například Národní dobrovolnické centrum Hestia registrovala program Pět P jako sociálně aktivizační službu pro rodiny z dětmi, kde dosavadní garant programu a koordinátorky budou muset splnit požadavky kladené na sociální pracovníky resp. pracovníky v sociálních službách. ([www.hest.cz](http://www.hest.cz))

Tošner (2007) dodává, že dobrovolník musí být veden a řízen profesionálním zástupcem zařízení sociálních služeb a integrován do činnosti zařízení v souladu se standardy kvality sociálních služeb.

Tutr a Novotný (2007) tvrdí, že možnost uplatnění dobrovolníka v organizaci poskytující sociální služby jsou mnohostranné. Pomoc dobrovolníků lze využít

prakticky na všech úsecích sociální práce. Dobrovolníci také mohou odlehčovat v rutinní práci zaměstnancům, nebo naopak přinášet nadstandard, který profesionálové při svém vytížení nemohou klientům poskytnout.

Podle Tošnera (2007) dobrovolníci mohou a v řadě zařízení vykonávají tyto činnosti:

- podpora soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb,
- provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti a provádění osobní asistence,
- poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci.

Matoušek (2003a) říká, že dobrovolníci mohou v sociálních službách zastat mnoho užitečné práce, zejména v bezprostředním kontaktu s klientem. Vnášejí do nich nadšení, vysokou angažovanost, pružnost, neformálnost, osobní přístup ke klientům.

Podle Staré (2002) představuje dobrovolník pro klienta:

- změnu stereotypu
- sociální a lidský kontakt
- aktivizaci, motivaci, vyplnění volného času
- objevení nových nebo obnovení starých dovedností
- pozitivní emoční ladění a tvůrčí přístup k životu

Matoušek (2007) uvádí různé druhy sociálních služeb, kde mohou působit dobrovolníci:

Služby pro děti a rodiny. Nestátní organizace v ČR začínají v malém měřítku zkoušet programy tzv. sanace rodiny, v jejichž rámci se na rodinu napojují zaškolení dobrovolníci, pomáhající zvládat domácí provoz a výchovu dětí. Dobrovolníci také mohou poskytovat pomoc cílové skupině dětí a mládeže s rizikovým chováním. V ČR běží na několika místech program Pět P, v němž se dobrovolníci zabývají dětmi do 15let. Na podobných principech je postaven projekt LATA, jehož cílovou skupinou jsou

děti od 12ti do 18ti let.

Služby pro uprchlíky. Významnou pomoc pro azylanta, případně i pro jeho rodinu může představovat angažovaný dobrovolník pocházející ze zdejšího prostředí. Několik nestátních organizací v ČR tuto službu již azylantům zprostředkovává.

- Služby krizové intervence. Telefonická krizová intervence je mnohde poskytována zaškolenými dobrovolníky.
- Služby pro občany. Základní sociální poradenství u nás poskytují všem občanům nestátní neziskové organizace, tzv. občanské poradny. Poradenství se poskytuje formou osobní konzultace, telefonického kontaktu s klientem nebo formou písemné odpovědi na dotaz, např. elektronickou poštou. Poradny mají stále zaměstnance a využívají i dobrovolníků.

Největší zásluhou dobrovolníka ve zdravotně sociální oblasti je podle Nováka (2005) jeho prostá přítomnost. Jsou zosobněním vnějšího světa, který přinášejí klientům a pokoušejí se je udržovat při jejich zájmu osvět, který má pozitivní účinky na jejich zdravotní stav.

## **2 Cíle práce a hypotézy**

### ***2.1 Cíl práce***

Cílem bakalářské práce bylo zmapovat náplň práce koordinátorů dobrovolníků ve zdravotně sociální oblasti, jejich kvalifikaci, osobnostní charakteristiky a zjistit motivaci k vykonávání této činnosti.

### ***2.2 Hypotézy***

1. Koordinátoři dobrovolníků absolvovali výcvik, který pořádá Národní dobrovolnické centrum Hestia.
2. Za nejdůležitější považují koordinátoři dobrovolníků schopnosti komunikační a organizační.
3. Nejčastější motivací k práci koordinátorů dobrovolníků je možnost seberealizace.

## 3 Metodika

### 3.1 Použitá metoda

K ověření hypotéz byla zvolena forma kvantitativního výzkumu. Sběr dat se uskutečnil metodou dotazování, technikou dotazníků a další použitou metodou byla analýza dokumentů, technikou obsahové analýzy dat.

Jeden z dotazníků byl určen pro koordinátory dobrovolníků ve zdravotně sociální oblasti (příloha č.1) a druhý dotazník byl určen pro dobrovolníky působící ve zdravotně sociální oblasti (příloha č.2), a to vždy v celé České republice.

Dotazníky byly distribuovány prostřednictvím Národního dobrovolnického centra Hestia dobrovolnickým programům sdruženým v Koalici dobrovolnických iniciativ. Z tohoto důvodu nelze přesně určit kolik dotazníků bylo rozesláno a tedy ani jejich návratnost.

Celkem se vrátilo 30 dotazníků pro koordinátory dobrovolníků, z toho musel být 1 pro neúplnost vyřazen. Konečný soubor tvořilo 29 respondentů. Dotazníky byly distribuovány v měsících březen - duben roku 2008. Dotazník pro koordinátory obsahoval 17 polouzavřených otázek. Byl distribuován prostřednictvím e-mailu a respondent mohl dotazník vyplnit v elektronické podobě a zaslat zpět, proto bylo zodpovězení uvedených otázek časově nenáročné.

Celkem se vrátilo 63 dotazníků pro dobrovolníky, z toho muselo být 6 pro neúplnost vyřazeno. Konečný soubor tvořilo 57 respondentů. Dotazníky byly distribuovány v měsících březen - duben roku 2008. Dotazník pro dobrovolníky obsahoval 6 polouzavřených otázek a byl distribuován prostřednictvím e-mailu.

Pro obsahovou analýzu dat byly použity inzeráty nabízející volné pracovní pozice pro koordinátory dobrovolníků. Analýzou bylo zpracováno 15 inzerátů a analýza proběhla v měsíci listopadu roku 2007.



### ***3.2 Charakter zkoumaného souboru***

První zkoumaný soubor tvořili koordinátoři dobrovolníků, působící ve zdravotně sociální oblasti v celé České republice. Zkoumaný soubor tvořili respondenti, kteří byli vybráni na základě náhodného výběru.

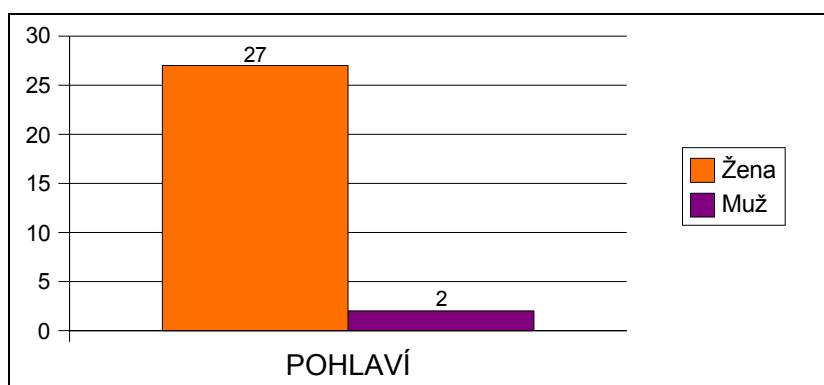
Druhý zkoumaný soubor tvořili dobrovolníci, působící ve zdravotně sociální oblasti v celé České republice. Zkoumaný soubor tvořili respondenti, kteří byli vybráni na základě náhodného výběru.

Třetí zkoumaný soubor tvořili zaměstnavatelé, kteří nabízeli prostřednictvím inzerátů volné pracovní pozice pro koordinátory dobrovolníků. Zdrojem inzerátů byly internetové stránky <http://www.neziskovky.cz>.

## 4 Výsledky

### 4.1 Vyhodnocení dotazníků pro koordinátory

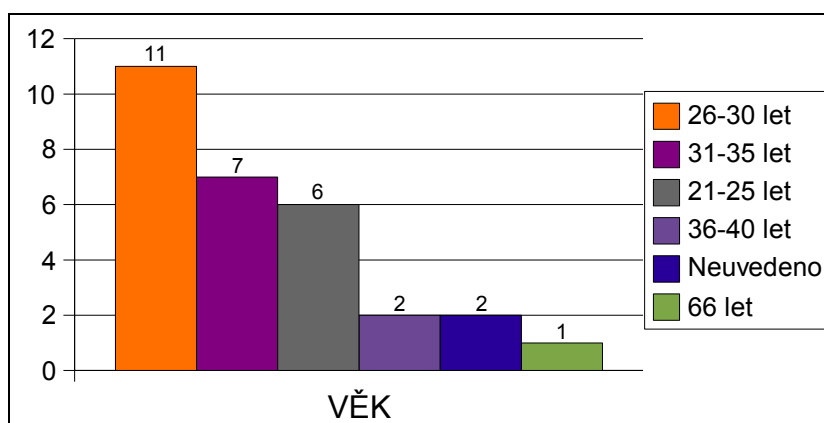
**Graf 1 - Pohlaví koordinátorů**



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf 1 se vztahuje k otázce č. 1: Pohlaví. Výsledky říkají, že zkoumaný soubor o celkovém počtu 29 respondentů tvoří z 93% ženy a ze 7% muži.

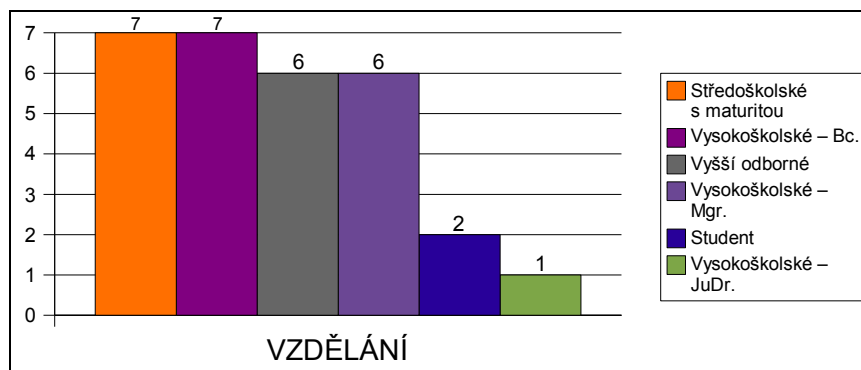
**Graf 2 - Věk koordinátorů**



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf 2 se vztahuje k otázce č. 2: Věk. Z výsledků vyplývá, že z celkového počtu 29 respondentů se věk koordinátorů pohybuje v rozmezí 26-30 let ve 38 %, v rozmezí 31-35 let ve 24%, v rozmezí 21-25 let ve 21%, v rozmezí 36-40 let v 7% a věk 66 let se objevil jen v 1 případě.

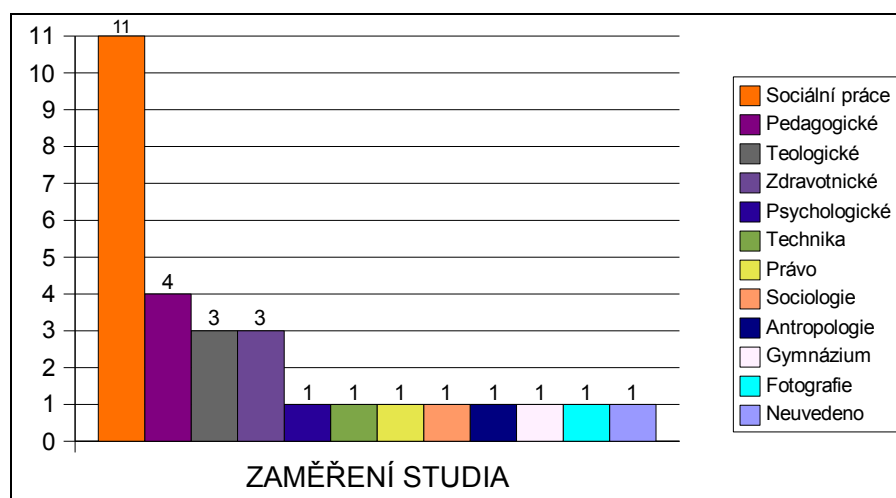
**Graf 3 - Nejvyšší dosažené vzdělání koordinátorů**



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf 3 se vztahuje k otázce č. 3: Nejvyšší dosažené vzdělání. Z výsledků je zřejmé, že z celkového počtu 29 koordinátorů má 24 % koordinátorů středoškolské vzdělání a dalších 24% má vysokoškolské bakalářské vzdělání, 21% koordinátorů má vyšší odborné vzdělání a dalších 21% má vysokoškolské magisterské vzdělání, 7% koordinátorů ještě studuje.

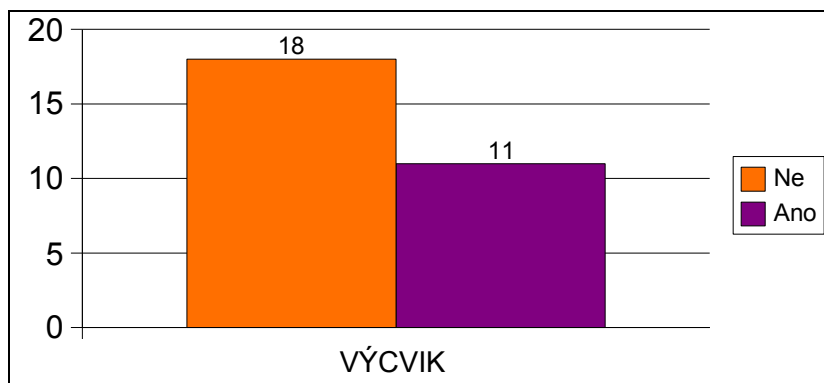
**Graf 4 - Zaměření studia koordinátorů**



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf 4 se vztahuje k otázce č. 4: Zaměření studia. Výsledky uvádí, že z celkového počtu 29 koordinátorů má vzdělání v oblasti sociální práce 38% koordinátorů, pedagogické vzdělání má 14% koordinátorů, teologické 10%, psychologické 10% a 28% koordinátorů má vzdělání v jiných oblastech.

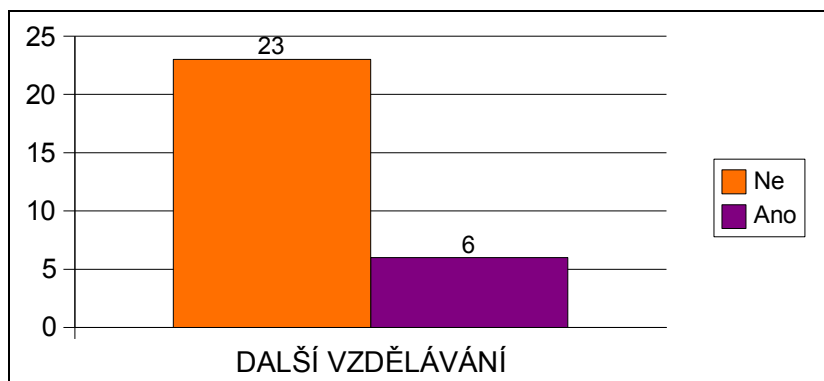
**Graf 5 - Výcvik koordinátorů**



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf 5 se vztahuje k otázce č. 5: Prošel jste výcvikem koordinátorů dobrovolníků, který pořádá NDC Hestia? Z výsledků vyplývá, že z celkového počtu 29 respondentů prošlo výcvikem 38% koordinátorů a 62% koordinátorů neprošlo výcvikem, který pořádá NDC Hestia.

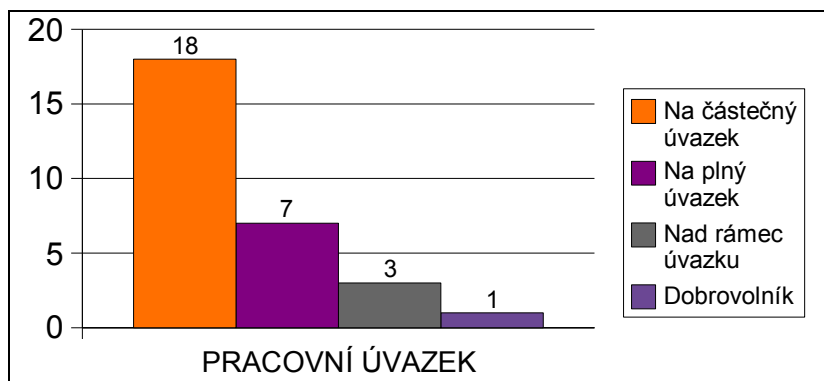
**Graf 6 - Další vzdělávání koordinátorů**



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf 6 se vztahuje k otázce č. 6: Zúčastňujete i dalších vzdělávacích programů, které nabízí NDC Hestia? Z výsledků je zřejmé, že z celkového počtu 29 respondentů se dále vzdělává jen 21% koordinátorů a 79% koordinátorů se dalších vzdělávacích programů, které nabízí NDC Hestia neúčastní.

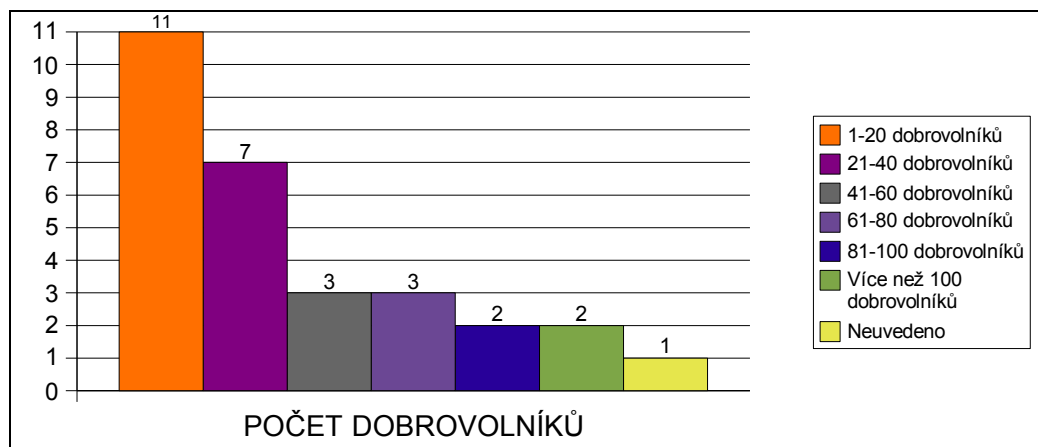
**Graf 7 - Pracovní úvazek koordinátorů**



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf 7 se vztahuje k otázce č. 7: Pracovní úvazek. Odpovědi uvádí, že z celkového počtu 29 respondentů pracuje 62% koordinátorů na částečný úvazek, 24% na plný úvazek, nad rámec svého úvazku 10% a jako dobrovolník se této činnosti věnuje 1 koordinátor.

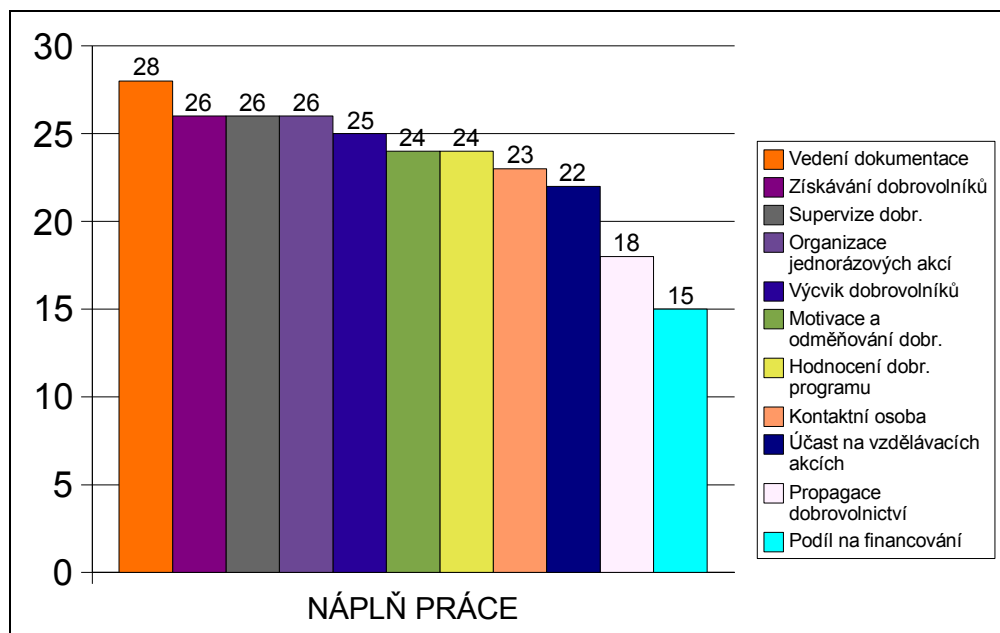
**Graf 8 - Počet dobrovolníků**



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf 8 se vztahuje k otázce č. 8: Kolika dobrovolníkům se věnujete? Z odpovědí vyplývá, že z celkového počtu 29 respondentů se dobrovolníkům v počtu 1-20 věnuje 38% koordinátorů, počtu 21-40 dobrovolníků se věnuje 24% koordinátorů, počtu 41-60 dobrovolníků se věnuje 10% koordinátorů, počtu 61-80 dobrovolníků se věnuje 10% koordinátorů, počtu 81-100 dobrovolníků se věnuje 7% koordinátorů. Počtu nad 100 dobrovolníků se věnuje 7% koordinátorů.

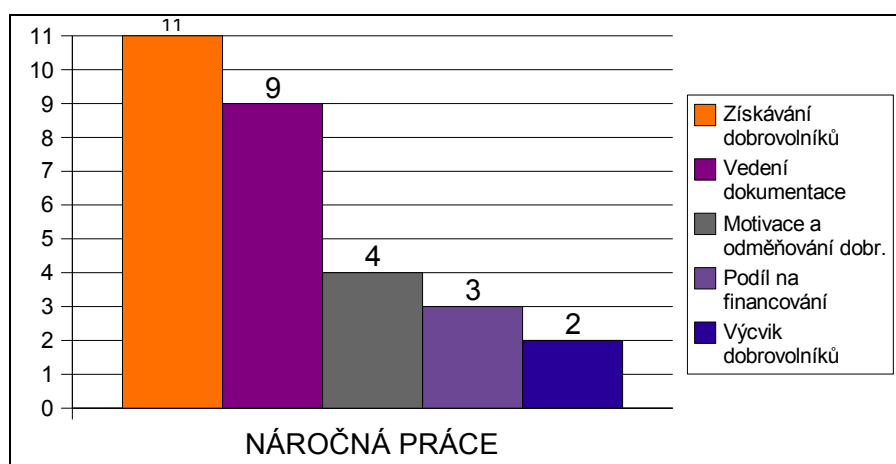
**Graf 9 - Náplň práce koordinátorů**



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf 9 se vztahuje k otázce č. 9: Náplň vaší práce (libovolný počet možností). Z výsledků je zřejmé, že velkou část náplně práce koordinátorů tvoří z 11% vedení dokumentace. Dále jsou zastoupeny vždy z 10% činnosti jako získávání dobrovolníků, supervize dobrovolníků, organizace jednorázových akcí a výcvik dobrovolníků, nejmenší část (6%) tvoří podíl na financování.

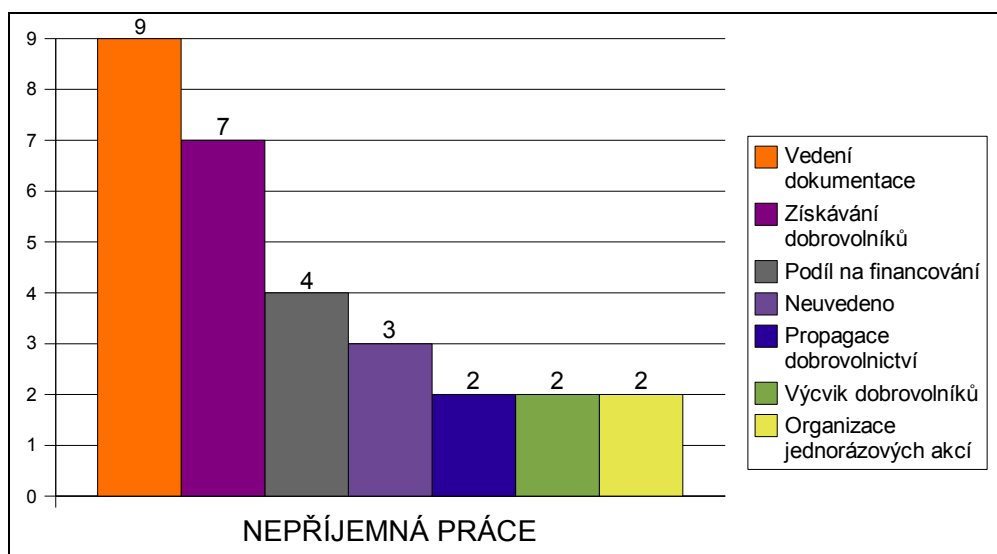
**Graf 10 - Náročnost práce koordinátorů**



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf 10 se vztahuje k otázce č. 10: Která z náplní práce je pro Vás nejnáročnější? Z odpovědí vyplývá, že z celkového počtu 29 respondentů označují koordinátoři jako náročnou náplň práce z 38% získávání dobrovolníků a z 31% vedení dokumentace.

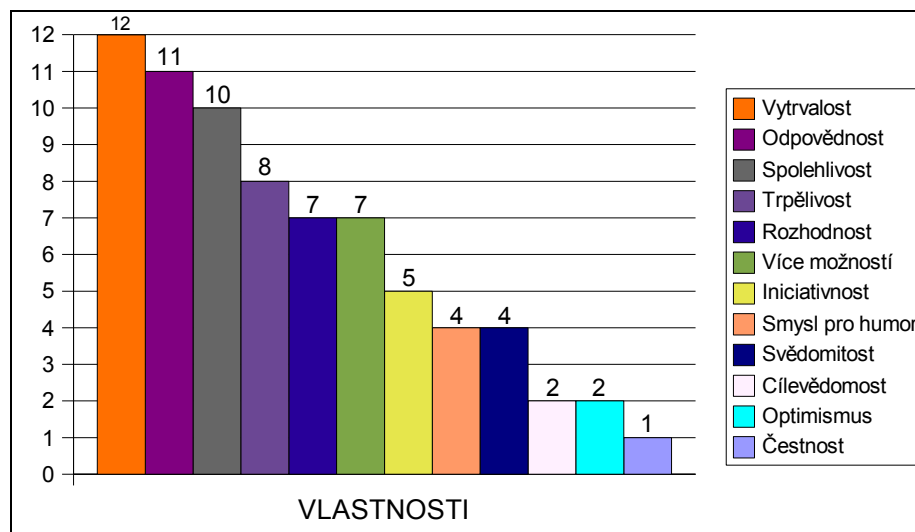
**Graf 11 - Nepříjemná práce pro koordinátory**



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf 11 se vztahuje k otázce č. 11: Která z náplní práce je pro Vás nepříjemnou záležitostí a s chutí byste ji přenechal někomu jinému? Výzkum ukázal, že z celkového počtu 29 respondentů označují koordinátoři jako nepříjemnou náplň práce z 31% vedení dokumentace a z 24% získávání dobrovolníků, což jsou stejné odpovědi, jaké se objevily i u otázky náročnosti práce.

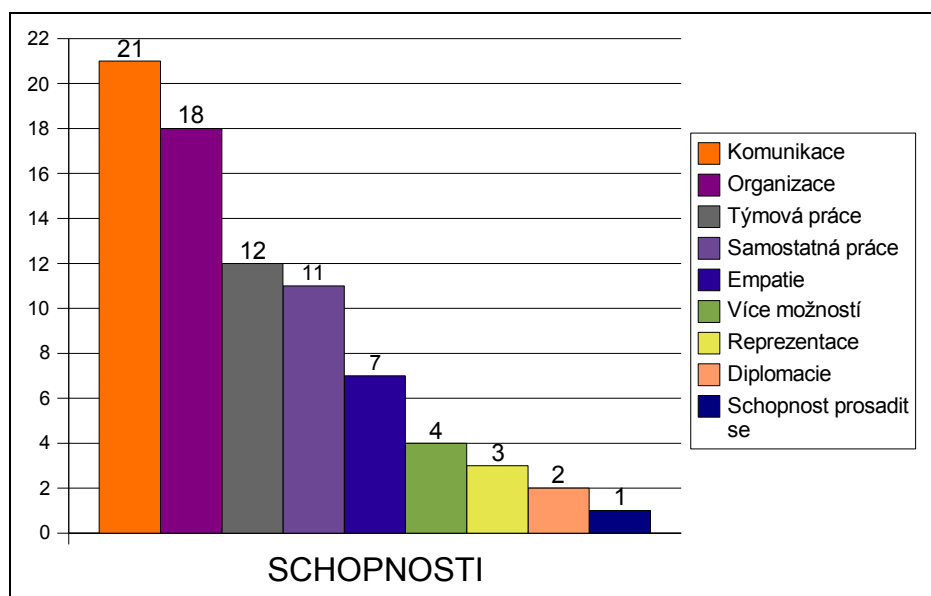
**Graf 12 - Vlastnosti koordinátorů**



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf 12 se vztahuje k otázce č. 12: Které z vlastností považujete za důležité pro práci koordinátora dobrovolníků (3 možnosti)? Z výsledků vyplývá, že z celkového počtu 29 respondentů označují koordinátoři jako důležité vlastnosti ze 16% vytrvalost, z 15% odpovědnost a ze 14% spolehlivost. Nejméně zastoupena byla čestnost, kterou uvedl jen jeden respondent.

**Graf 13 - Schopnosti koordinátora**

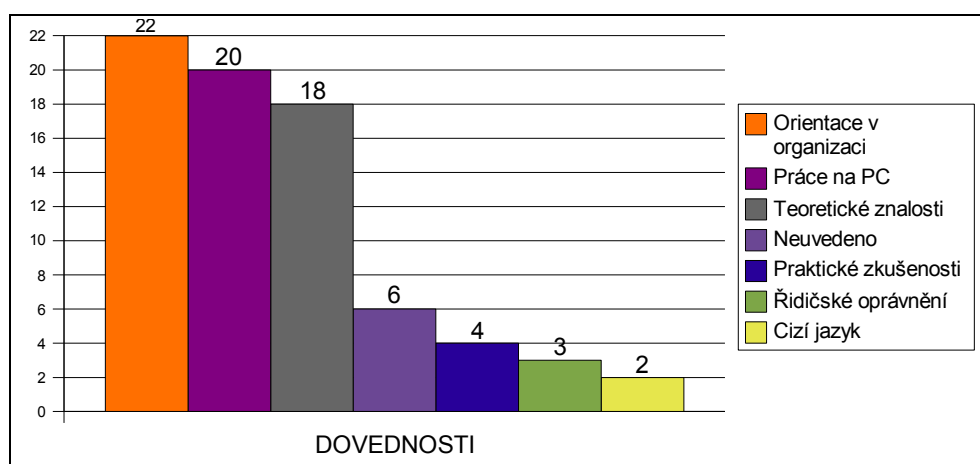


Zdroj: Vlastní výzkum



Graf 13 se vztahuje k otázce č. 13: Které ze schopností považujete za důležité pro práci koordinátora dobrovolníků (3 možnosti)? Z výsledků vyplývá, že z celkového počtu 29 respondentů označují koordinátoři jako důležité schopnosti z 27% komunikační schopnosti, z 23% organizační schopnosti a z 15% schopnost týmové práce. Nejméně zastoupena byla schopnost prosadit se, kterou označil jen jeden koordinátor.

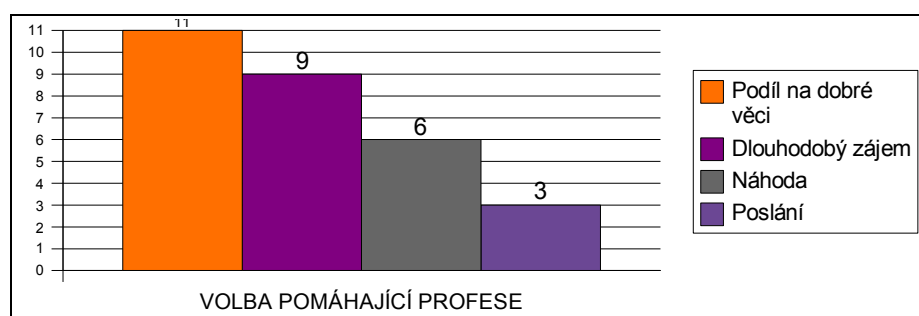
**Graf 14 - Dovednosti koordinátorů**



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf 14 se vztahuje k otázce č. 14: Které z dovedností považujete za důležité pro práci koordinátora dobrovolníků (3 možnosti)? Z výsledků je zřejmé, že z celkového počtu 29 respondentů označují koordinátoři jako důležité dovednosti z 29% orientaci ve své organizaci, z 27% znalost práce na počítači a z 24% teoretické znalosti z oblasti dobrovolnictví. Nejméně se objevuje znalost cizího jazyka, kterou zvolili jen dva respondenti..

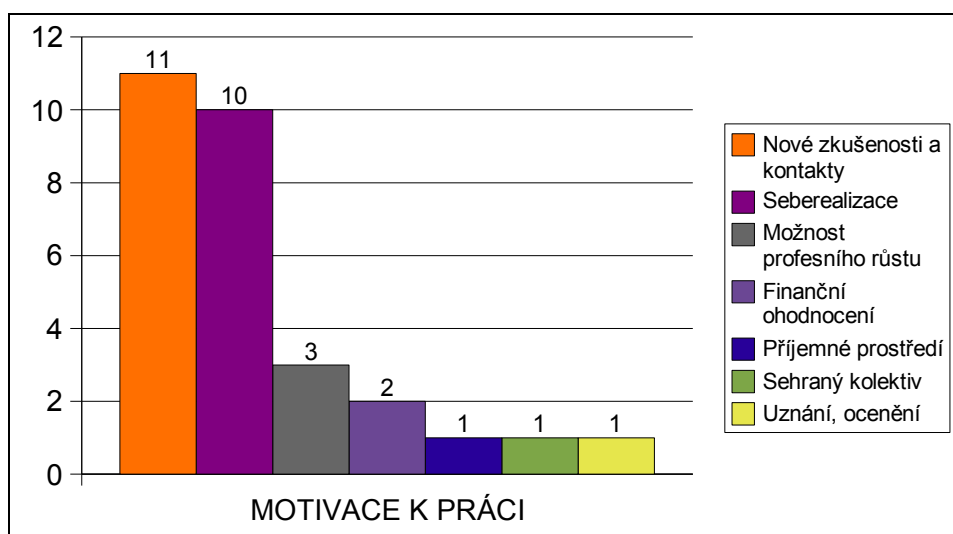
**Graf 15 - Volba pomáhající profese**



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf 15 se vztahuje k otázce č. 15: Z jakého důvodu jste si zvolil/a tuto pomáhající profesi? Odpovědi říkají, že z celkového počtu 29 respondentů uvádějí koordinátoři jako důvod volby pomáhají profese z 38% podíl na dobré věci, z 31% dlouhodobý zájem, z 21% uvádí koordinátoři náhodu a z 10% koordinátorů bere tuto profesi jako své poslání.

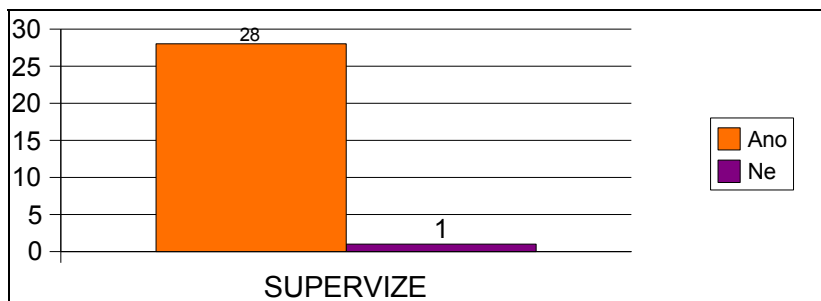
**Graf 16 - Motivace k práci**



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf 16 se vztahuje k otázce č. 16: Jaká je nyní Vaše hlavní motivace k práci? Z odpovědí vyplývá, že z celkového počtu 29 respondentů uvádí koordinátoři jako svou hlavní motivaci k práci z 37% nové zkušenosti a kontakty, ze 34% seberealizace, z 10% možnost profesního růstu, ze 7% finanční ohodnocení, které uvádí oba muži, kteří se zúčastnili výzkumu.

**Graf 17 – Supervize koordinátorů**

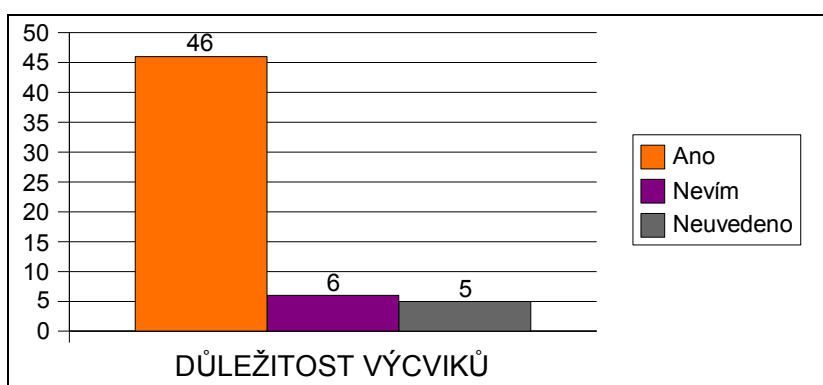


Zdroj: Vlastní výzkum

Graf 18 se vztahuje k otázce č. 18: Máte Vy sám/sama možnost supervize? Z odpovědí je zřejmé, že z celkového počtu 29 respondentů má 97% koordinátorů možnost supervize a 3% koordinátorů tuto možnost nemá.

#### 4.2 Výsledky dotazníků pro dobrovolníky

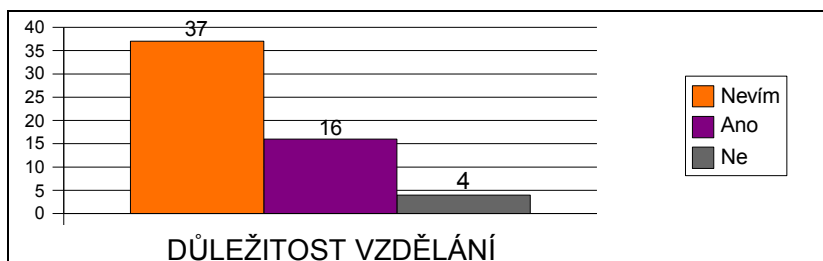
**Graf 18 – Vzdělání koordinátorů z pohledu dobrovolníka**



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf 18 se vztahuje k otázce č. 1: Myslíte si, že je pro koordinátora dobrovolníků důležité vzdělání ve zdravotně sociální oblasti? Z odpovědí dobrovolníků vyplývá, že z celkového počtu 57 dobrovolníků 81% považuje vzdělání ve zdravotně sociální oblasti za důležité, 10% nedokázalo na tuto otázku odpovědět a 9% nepovažuje toto vzdělání za důležité pro činnost koordinátora dobrovolníků.

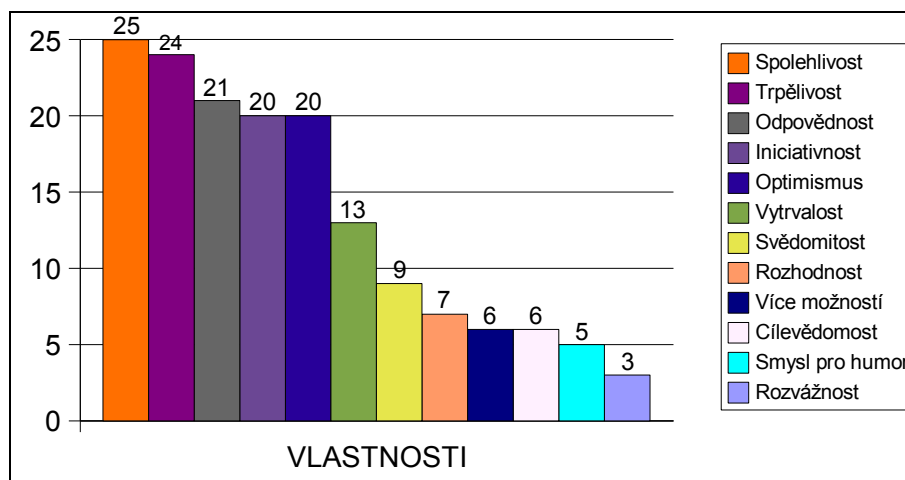
**Graf 19 – Výcvik koordinátorů z pohledu dobrovolníka**



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf 19 se vztahuje k otázce č. 2: Myslíte si, že je pro koordinátora dobrovolníků důležitý výcvik, který pořádá NDC Hestia? Z odpovědí je zřejmé, že z celkového počtu 57 dobrovolníků 65% nedokáže říct, zda je výcvik koordinátora dobrovolníků důležitý, 28% dobrovolníků si myslí, že ano a 7% dobrovolníků nepovažuje výcvik koordinátora dobrovolníků za důležitý.

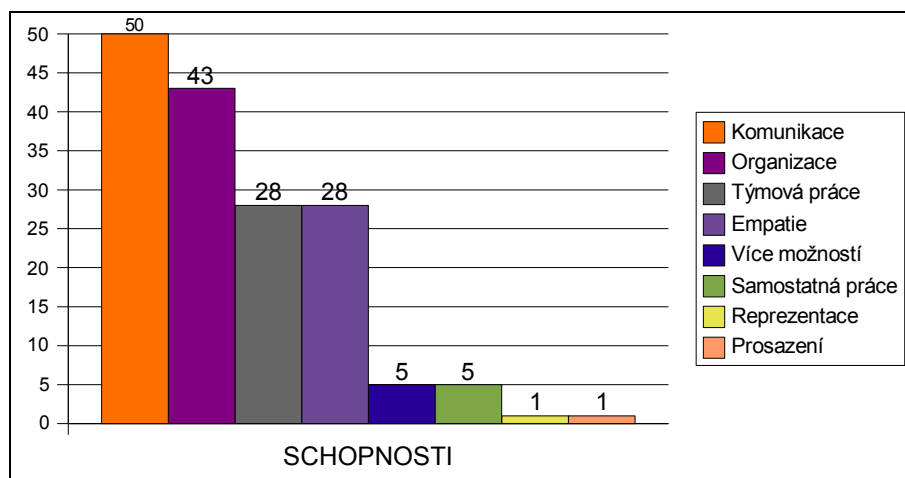
**Graf 20 – Vlastnosti koordinátora z pohledu dobrovolníka**



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf 20 se vztahuje k otázce č. 3: Které z vlastností považujete za důležité pro práci koordinátora dobrovolníků? Odpovědi říkají, že z celkového počtu 57 respondentů považují dobrovolníci za důležitou vlastnost koordinátora ze 16% spolehlivost, z 15% trpělivost a ze 13% odpovědnost. Nejméně se objevuje rozvážnost (3%).

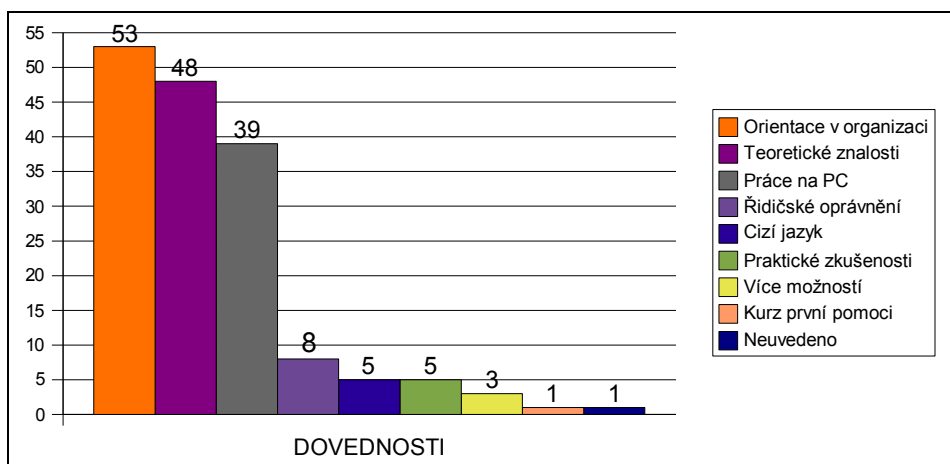
**Graf 21 – Schopnosti koordinátora z pohledu dobrovolníka**



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf 21 se vztahuje k otázce č. 4: Které ze schopností považujete za důležité pro práci koordinátora dobrovolníků? Z odpovědí je zřejmé, že z celkového počtu 57 respondentů považují dobrovolníci za důležitou schopnost koordinátora ze 31% komunikační schopnost, z 27% organizační schopnost a ze 17% schopnost týmové práce. Nejméně se objevily schopnosti jako schopnost reprezentace (1%) a také schopnost prosazení (1%).

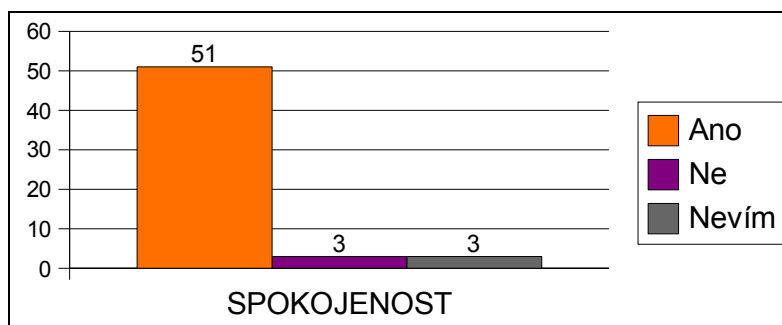
**Graf 22 – Dovednosti koordinátora z pohledu dobrovolníka**



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf 22 se vztahuje k otázce č. 5: Které z dovedností považujete za důležité pro práci koordinátora dobrovolníků? Z odpovědí je zřejmé, že z celkového počtu 57 respondentů považují dobrovolníci za důležitou dovednost koordinátora ze 32% orientaci ve své organizaci, z 29% teoretickou znalost z oblasti dobrovolnictví, ze 24% znalost práce na počítači, z 5% řidičské oprávnění, ze 3% znalost cizího jazyka, hlavně anglického, ze 3% také praktickou zkušenost s dobrovolnictvím a z 1% kurz první pomoci. Ve 2% případech bylo uvedeno více možností a v 1% případech nebyly dovednosti uvedeny.

**Graf 23 – Spokojenost dobrovolníka**

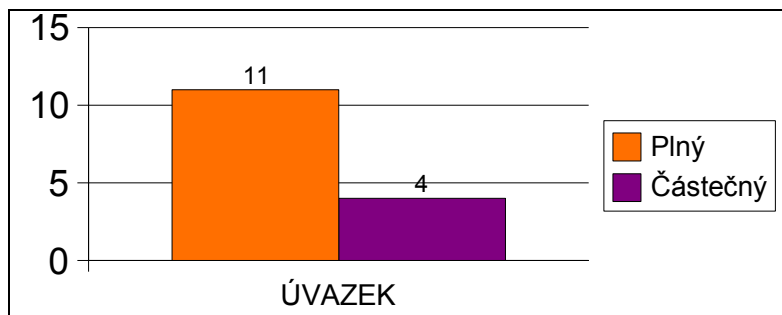


Zdroj: Vlastní výzkum

Graf 23 se vztahuje k otázce č. 6: Jste spokojený se svým koordinátorem? Z odpovědí vyplývá, že z celkového počtu 57 respondentů je 90% dobrovolníků spokojeno a 5% dobrovolníků spokojeno není. 5% dobrovolníků nedokázalo odpovědět.

### 4.3 Výsledky obsahové analýzy dat

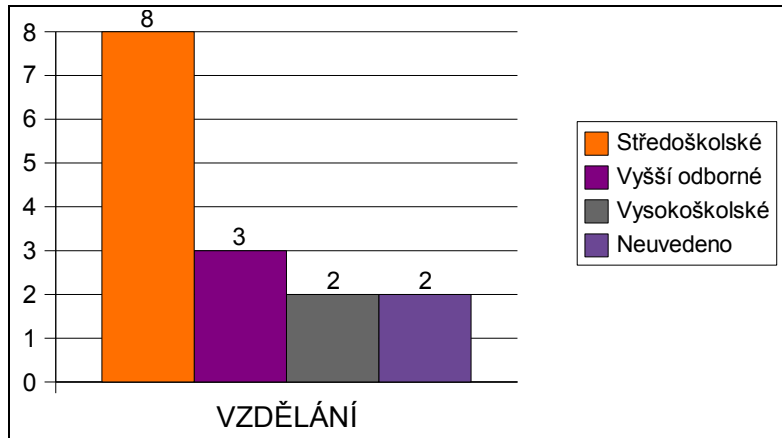
**Graf 24 – Nabízený pracovní úvazek**



Zdroj: Vlastní výzkum

Z grafu č. 24 vyplývá, že z celkového počtu 15 analyzovaných inzerátů je 73% nabízených pracovních pozic pro koordinátora dobrovolníků na plný pracovní úvazek a z 27% jsou nabízena pracovní místa na částečný úvazek.

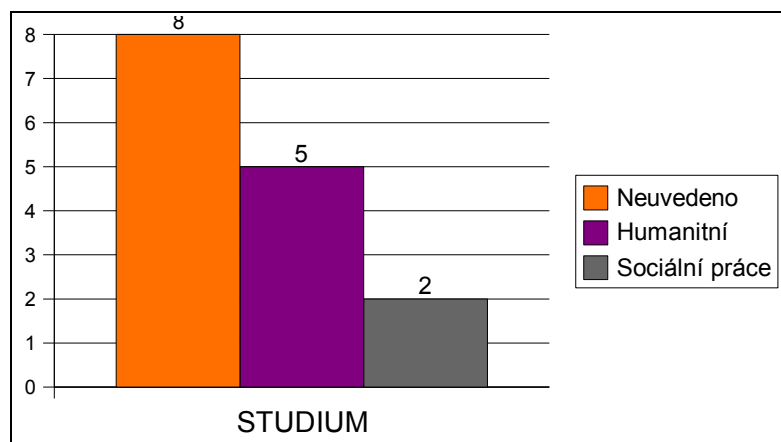
**Graf 25 – Minimální požadované vzdělání**



Zdroj: Vlastní výzkum

Z grafu č. 25 je zřejmé, že z celkového počtu 15 analyzovaných inzerátů je minimální požadované vzdělání, důležité pro pozici koordinátora dobrovolníků, z 53% středoškolské, z 21% vyšší odborné a ze 13% vysokoškolské. Ve 13% případech nebylo požadované vzdělání uvedeno.

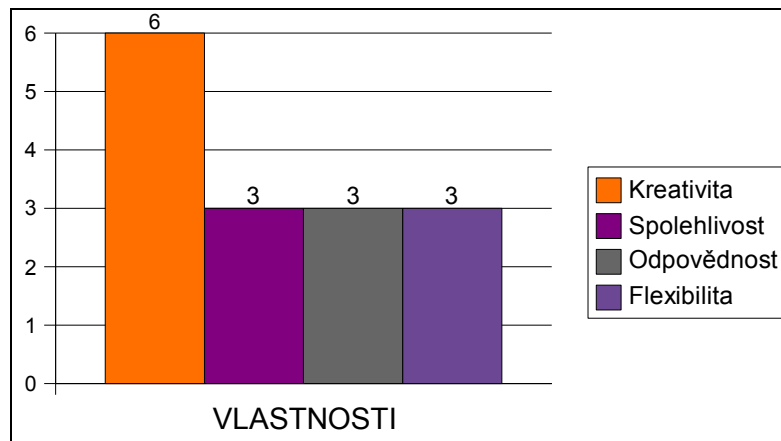
**Graf 26 – Požadované zaměření ukončeného studia**



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf č. 26 ukazuje, že z celkového počtu 15 analyzovaných inzerátů je požadované zaměření ukončeného studia, důležitého pro výkon profese koordinátora dobrovolníků, ve 33% případů humanitní, ve 13% případů je požadováno vzdělání v oblasti sociální práce a v 53% případů nebylo zaměření studia uvedeno.

**Graf 27 – Požadované vlastnosti**

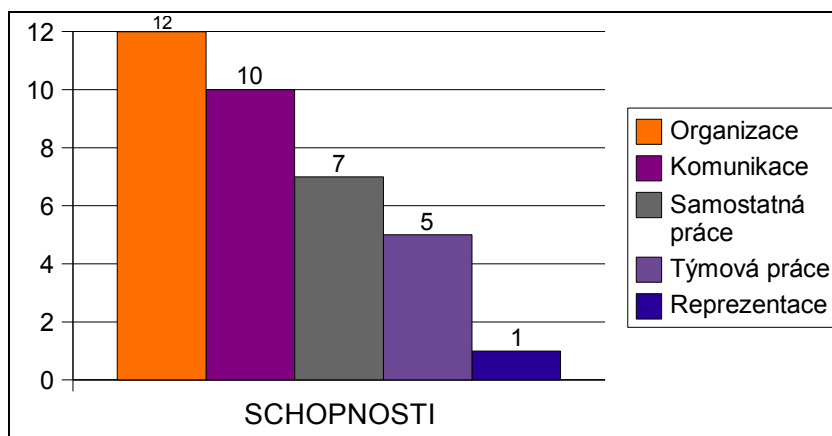


Zdroj: Vlastní výzkum

Z grafu č. 27 je zřejmé, že z celkového počtu 15 analyzovaných inzerátů je požadovanou vlastností, důležitou pro výkon profese koordinátora dobrovolníků, ze 40% kreativita a z dalších vlastností jako je spolehlivost, odpovědnost a flexibilita je každá zastoupena ve 20% případů.



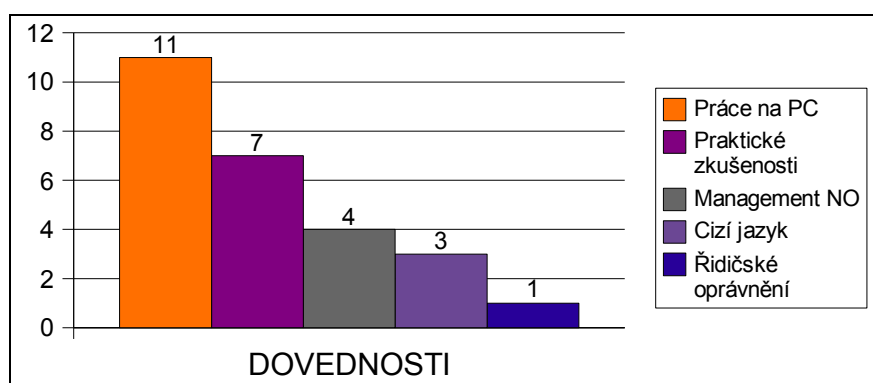
**Graf 28 – Požadované schopnosti**



Zdroj: Vlastní výzkum

Z grafu č. 28 vyplývá, že z celkového počtu 15 analyzovaných inzerátů je požadovanou schopností, důležitou pro výkon profese koordinátora dobrovolníků, ze 34% organizační schopnost, z 29% komunikační schopnost, z 20% schopnost samostatné práce, ze 14% schopnost týmové práce a 3 % reprezentativní schopnost.

**Graf 29 – Požadované dovednosti**



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf č. 29 informuje o tom, že z celkového počtu 15 analyzovaných inzerátů je požadovanou dovedností, důležitou pro výkon profese koordinátora dobrovolníků, ze 42% znalost práce s počítačem, z 27% praktické zkušenosti s dobrovolnickou činností, z 15% znalost managementu neziskových organizací, z 12% znalost cizího jazyka a ze 4% řidičské oprávnění.

#### 4.4 Porovnání výsledků

##### 4.4.1 Porovnání výsledků dotazníků pro koordinátory s výsledky obsahové analýzy dat

**Tabulka 1 - Vzdělání koordinátorů**

	Koordinátor	Zaměstnavatel
Vzdělání	Středoškolské Vysokoškolské – Bc.	Středoškolské

Zdroj: Vlastní výzkum

Z tabulky 1 vyplývá, že z celkového počtu 29 koordinátorů je nejčastějším vzděláním ze 38% středoškolské a stejný počet má vzdělání vysokoškolské bakalářské. Z 15 analyzovaných inzerátů je nejčastějším požadovaným vzděláním z 53% středoškolské.

**Tabulka 2 – Zaměření studia koordinátorů**

	Koordinátor	Zaměstnavatel
Studium	Sociální práce	Neuvedeno

Zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka 2 informuje, že z celkového počtu 29 koordinátorů je nejčastějším vzděláním (ze 38%) vzdělání v oblasti sociální práce. Z 15 analyzovaných inzerátů nebylo většinou (ze 33%) vzdělání uvedeno, není tedy pro zaměstnavatele rozhodující.

**Tabulka 3 – Pracovní úvazek**

	Koordinátor	Zaměstnavatel
Pracovní úvazek	Částečný	Plný

Zdroj: Vlastní výzkum

Z tabulky 3 je zřejmé, že z celkového počtu 29 koordinátorů je většina (62%) zaměstnána na částečný úvazek. Z 15 analyzovaných inzerátů nejčastěji (ze 73%) zaměstnavatel nabízí plný pracovní úvazek.

**4.4.2 Porovnání výsledků dotazníků pro koordinátory s výsledky dotazníků pro dobrovolníky a s výsledky obsahové analýzy dat**

**Tabulka 4 – Vlastnosti koordinátora**

	Koordinátor	Dobrovolník	Zaměstnavatel
Vlastnosti	Vytrvalost	Spolehlivost	Kreativita
	Odpovědnost	Odpovědnost	Odpovědnost
	Spolehlivost	Trpělivost	Spolehlivost

Zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka 4 informuje, že z celkového počtu 29 koordinátorů označují tito respondenti jako tři nejdůležitější vlastnosti vytrvalost (16%), odpovědnost (15%) a spolehlivost (14%). Z celkového počtu 57 dobrovolníků označují tito respondenti jako tři nejdůležitější vlastnosti spolehlivost (16%), trpělivost (15%) a odpovědnost (13%). Z celkového počtu 15 analyzovaných inzerátů označují zaměstnavatelé jako tři nejdůležitější vlastnosti kreativitu (40%), spolehlivost (20%) a odpovědnost (20%).

**Tabulka 5 – Schopnosti koordinátora**

	Koordinátor	Dobrovolník	Zaměstnavatel
Schopnosti	Komunikační	Komunikační	Organizační
	Organizační	Organizační	Komunikační
	Týmová práce	Týmová práce	Samostatná práce

Zdroj: Vlastní výzkum

Z tabulky 5 vyplývá, že z celkového počtu 29 koordinátorů označují tito respondenti jako tři nejdůležitější schopnosti komunikační schopnosti (27%), organizační schopnosti (23%) a schopnost týmové práce (15%). Z celkového počtu 57 dobrovolníků označují tito respondenti jako tři nejdůležitější schopnosti, stejně jako koordinátoři, komunikační schopnosti (31%), organizační schopnosti (27%) a schopnost týmové práce (17%). Z celkového počtu 15 analyzovaných inzerátů označují zaměstnavatelé jako tři nejdůležitější schopnosti komunikační schopnosti (34%), organizační schopnosti (29%) a schopnost samostatné práce (20%).

**Tabulka 6 – Dovednosti koordinátora**

	Koordinátor	Dobrovolník	Zaměstnavatel
Dovednosti	Orientace v org. Práce na PC Teoretické znalosti	Orientace v org. Teoretické znalosti Práce na PC	Práce na PC Praktické zkušenosti Management NO

Zdroj: Vlastní výzkum

Z tabulky 6 je zřejmé, že z celkového počtu 29 koordinátorů označují tito respondenti jako tři nejdůležitější dovednosti orientaci ve své organizaci (27%), znalost práce na počítači (23%) a teoretické znalosti z oblasti dobrovolnictví (15%). Z celkového počtu 57 dobrovolníků označují tito respondenti jako tři nejdůležitější dovednosti orientaci ve své organizaci (32%), teoretické znalosti z oblasti dobrovolnictví (29%) a znalost práce na počítači (24%). Z celkového počtu 15 analyzovaných inzerátů označují zaměstnavatelé jako tři nejdůležitější dovednosti znalost práce na počítači (42%), praktické zkušenosti s dobrovolnictvím (27%) a znalost managementu neziskových organizací (15%).

## 5 DISKUZE

Při psaní bakalářské práce jsem se potýkala s problémem, a to novelizací zákona o sociálních službách. V průběhu roku 2007 probíhaly diskuze o postavení dobrovolníka, pomáhajícího právě v zařízeních sociálních služeb. Národní dobrovolnické centrum Hestia se snažilo, aby byla pozice dobrovolníka ukotvena v tomto zákoně.

Od roku 2008 se toto opravdu podařilo, protože Zákon o sociálních službách uvádí v deváté části, týkající se okruhu pracovníků, poskytujících sociální služby také dobrovolníka, a to za podmínek stanovených Zákonem o dobrovolnické službě a o změně některých předpisů.

Tímto krokem se ovšem mění i postavení koordinátora dobrovolníků působících v sociálních službách. Pokud totiž koordinátor dobrovolníků působí v akreditovaném režimu, pak musí splňovat nároky kladené na pracovníky působících v sociálních službách.

Dalším problémem byl nedostatek literatury. Knižních publikací týkajících se dobrovolnictví je poměrně málo. Tento nedostatek kompenzují mnohé příručky a manuály vydané různými neziskovými organizacemi a některé odkazy jsem objevila i v publikacích, které se věnují neziskovému sektoru a v bakalářských a diplomových pracích, které se této problematice věnují.

Snažila jsem se tedy čerpat informace i z internetových stránek, týkajících se dobrovolnictví, avšak ty jen kopírují knižní publikace, zejména „bibli“ tohoto oboru Dobrovolníci a práce s nimi v organizacích od Jiřího Tošnera a Olgy Sozanské.

A pokud bylo obtížné shromáždit informace o dobrovolnictvím jako takovém, pak najít rozsáhlejší a propracovanou část, pojednávající o roli koordinátora dobrovolníků, byl opravdu „tvrdý oříšek“. Literatura se o tomto tématu vždy jen zmiňuje ve stručných kapitolách.

Velmi mi v tomto ohledu pomohly přednášky a semináře z předmětu dobrovolnictví, které na naší fakultě přednáší Mgr. Bohdana Břízová, která shromáždila zajímavé informace nejenom o dobrovolnictví obecně, ale poskytla nám také materiály, pojednávající o koordinátorovi dobrovolníků se zaměřením na jeho vlastnosti,

schopnosti a dovednosti, které jsou důležité pro výkon této profese. Tato témata doposud v jakémkoli informačním zdroji chybí.

Proto tato bakalářská práce předkládá mnohdy nové a zajímavé informace o roli koordinátora dobrovolníků ve zdravotně sociální oblasti.

Nejčastěji se profesi koordinátora dobrovolníků věnují mladí lidé ve věku od 26 do 30 let, což vyplývá z poměrně krátké tradice dobrovolnictví v ČR. Neziskový sektor se totiž začal rozvíjet až po roce 1989 a profesionálně vedené dobrovolnictví se nápadně projevuje až v souvislosti s Mezinárodním rokem dobrovolníků 2001 (Tošner, 2006). Někteří ze starší generace vidí dobrovolnictví stále ještě jako povinně volitelnou pomoc při budování socialistické vlasti v komunistické éře.

Tuto profesi vykonávají stále v naprosté většině ženy, jako ostatně většinu pomáhajících profesí.

Většina koordinátorů dobrovolníků má středoškolské vzdělání v oblasti sociální práce. Toto zaměření je pro ty koordinátory, kteří pracují v akreditovaném programu, nezbytné (zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb.).

Koordinátoři dobrovolníků ze zkoumaného souboru v převážné většině neabsolvovali výcvik, který každoročně pořádá NDC Hestia. Což je pozoruhodné, protože jen samotná práce s dobrovolníky, která zahrnuje široké spektrum činností vyžaduje od koordinátora vysokou míru profesionality a zkušeností. Další náplň práce od vedení dokumentace, přes podíl na financování až k managementu organizace, vyžaduje zase poměrně širokou informovanost o této problematice.

Kde ale potom koordinátoři dobrovolníků získávají potřebné informace a zkušenosti? Během vzdělávání? Avšak téměř třetina respondentů uvádí jiné vzdělání než v oblasti sociální práce, proto nemohou být připraveni na tuto náročnou a odpovědnou profesi...

Důvodem může být poměrně velká finanční náročnost a místo konání, kterým je vždy Praha, která může být pro mnohé „z ruky“. Ani v analyzovaných inzerátech zaměstnavatelé nepožadují právě tento výcvik. Avšak podle Matouška (2003) by měl ten, kdo poskytuje supervize projít výcvikem, což se tedy týká i některých koordinátorů, kteří vedení supervize uvedli v náplni práce. Také Tošner (2006) a Břizová (2005) doporučují budoucím koordinátorům například kromě stáže ve fungujícím

dobrovolnickém centru právě absolvování tohoto výcviku.

Také dalších vzdělávacích programů, které pořádá NDC Hestia se koordinátoři dobrovolníků příliš neúčastní, což je na škodu, protože nabízí mnoho kurzů s aktuálními informacemi, v současné době hlavně v souvislosti s poskytováním dobrovolnické pomoci v zařízeních sociálních služeb, což je velmi rozsáhlá problematika. Avšak velké množství koordinátorů uvedlo jako součást své práce účast na odborných a vzdělávacích akcích, což svědčí o tom, že se snaží dále rozvíjet, ale nevyužívají programy NDC Hestia.

Většina koordinátorů dobrovolníků pracuje na částečný úvazek, ale zaměstnavatelé nabízejí v inzerátech hlavně práci na plný úvazek. Je dobrá zpráva, že si zaměstnavatelé začínají uvědomovat, že náplň práce koordinátora dobrovolníků je opravdu široká a tomu přizpůsobují i pracovní úvazek. Jestliže jeden koordinátor řídí práci desítek dobrovolníků, může jejich přínos pro organizaci přepočítaný na peníze být podle Tošnera (2006) srovnatelný s jeho platem, a to nepočítáme zisky, které na peníze převést nelze.

Počty dobrovolníků, kterým se koordinátor věnuje se pohybují nejčastěji v rozmezí 1-20 a 21-40 dobrovolníků, což je podle mě ideální počet, kterému se může koordinátor kvalitně věnovat. Někteří koordinátoři uváděli i počty vyšší jak 100, ale já si myslím, že do tohoto počtu zahrnují i potencionální zájemce o dobrovolnictví, kteří se zúčastnili náboru či výcviku dobrovolníků, tedy počet který koordinátorům „prošel pod rukama“ za dobu jejich působení.

Náplň práce, kterou uvádí koordinátoři je velmi široká a náročná, což souvisí i s otázkou supervize koordinátorů, na kterou naprostá většina odpověděla kladně. Koordinátor dobrovolníků by měl mít podle Tošnera (2006) možnosti pravidelné supervize své činnosti tak, jak by to mělo být samozřejmé pro všechny pomáhající profese. S tímto názorem se naprosto ztotožňuji, protože tato profese vyžaduje velké množství nadšení a elánu, což je při tak obsáhlé náplni práce opravdu obtížné.

Jako nejnáročnější a nejnepříjemnější součástí práce označují koordinátoři vedení dokumentace a získávání dobrovolníků. Vedení dokumentace je i podle mě velmi zdoluhavá a nudná činnost, kterou by mohli vykonávat dobrovolníci, kteří se příliš nehodí „do terénu“ nebo oni sami neprojeví zájem o kontakt s klienty a více jim

vyhovuje organizační práce. Tím ulehčí koordinátorovi čas, který může věnovat potřebným činnostem.

Získávání dobrovolníků je také časově náročnou a „nevděčnou“ záležitostí, protože jak říká Tošner (2006) je dobrovolník „rychloobrátkové zboží s krátkou záruční lhůtou“. Dobrovolníci přicházejí a odcházejí a práce s nimi je nepřetržitý a stále se opakující proces, který může být pro koordinátora velmi vyčerpávající.

Co se týče vlastností, označují sami koordinátoři, ale také dobrovolníci i zaměstnavatelé prostřednictvím inzerátů jako nejdůležitější vlastnosti koordinátora dobrovolníků spolehlivost a odpovědnost, stejně jako Břízová (2005).

Jako nejdůležitější schopnosti koordinátora dobrovolníků označují sami koordinátoři, dobrovolníci i zaměstnavatelé komunikační a organizační schopnosti.

Jako nejdůležitější dovednosti koordinátora dobrovolníků považují koordinátoři i dobrovolníci orientaci ve své organizaci, teoretické znalosti z oblasti dobrovolnictví a znalost práce na PC. Jako další vlastnost vedle uvedených možností zdůrazňují praktické zkušenosti s dobrovolnictvím. Zaměstnavatel požaduje hlavně praktické zkušenosti a znalost managementu neziskových organizací. Všechny tyto dovednosti zdůrazňuje i Břízová (2005).

Jako svoji hlavní motivaci k práci označují koordinátoři hlavně nové zkušenosti a kontakty a možnost seberealizace, což je nejvyšší potřeba podle Maslowa a jeho hierarchie potřeb.

Zajímavé je, že jako svou hlavní motivaci označili oba muži ze zkoumaného souboru finanční ohodnocení, což v této profesi není příliš vysoké. Já si proto myslím, že důvodem nedostatku mužů v pomáhajících profesích není nedostatek jejich altruismu, ale právě nedostatečné finanční ohodnocení, které je v současné společnosti, tak jak jsou nastaveny genderové role, pro muže stále zásadní.

Hypotéza č. 1: Koordinátoři dobrovolníků absolvovali výcvik, který pořádá Národní dobrovolnické centrum Hestia potvrzena nebyla.

Byla potvrzena hypotéza č. 2: Za nejdůležitější považují koordinátoři dobrovolníků schopnosti komunikační a organizační.

Hypotéza č. 3: Nejčastější motivací k práci koordinátorů dobrovolníků je možnost seberealizace byla potvrzena.



## 6 ZÁVĚR

V ČR se v posledních letech i mezi laickou veřejností rozšířil pojem dobrovolník. Informace o tom, kdo je dobrovolník a v jakých oblastech pomoci se může angažovat, nacházíme mnoho jak v literatuře tak na internetových stránkách. Přestože je koordinátor dobrovolníků klíčovou postavou dobrovolnického managementu, o roli koordinátora, náplni jeho práce a osobnostních dispozicích, které potřebuje ke své profesi, již moc nevíme a potřebné materiály, týkající se této problematiky chybí.

Použitou metodikou bylo dotazování, technikou dotazníků pro koordinátory a dobrovolníky ve zdravotně sociální oblasti v celé ČR a obsahová analýza dat, v tomto případě inzerátů, nabízející volné pracovní pozice pro koordinátory dobrovolníků. Bylo zajímavé sledovat, jak se názory těchto skupin na určitou problematiku různí nebo naopak svá tvrzení vzájemně potvrzují.

Z výsledků vyplynulo, že náplň práce koordinátora dobrovolníků je velmi obsáhlá a náročná, protože je kontaktní osobou mezi dobrovolníky, vedením, organizací a klienty.

Hlavním cílem práce bylo zmapovat náplň práce koordinátora dobrovolníků ve zdravotně sociální oblasti. Dílčími cíli bylo zjistit motivaci koordinátorů k této činnosti, jejich kvalifikaci a osobnostní charakteristiky. Domnívám se, že cíl práce byl splněn.

Bakalářská práce se věnuje problematice, která nebyla doposud v ČR obsáhle popsána. Tyto mezery se snaží vyplnit a předkládá zajímavé a někdy i překvapivé informace o profesi koordinátora dobrovolníků a pokouší se zodpovědět všechny důležité otázky, které souvisí s výkonem této profese.

Uvedenou práci budou moci využít organizace, zabývající se výcvikem koordinátorů dobrovolníků, což je v ČR Národní dobrovolnické centrum Hestia a jako manuál pro samotné účastníky výzkumu a budoucí koordinátory.

## 7 POUŽITÉ ZDROJE

1. Beranová, I. Proč mít koordinátora dobrovolníků? In: Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace. Praha: Hestia, 2003. s. 15
2. Boldiš, J. Bibliografické citace dokumentů podle ISO 690 a ISO 690-2. [on-line]. 2006, [cit.2008-02-03]. Dostupné z : <http://www.boldis.cz/citace/citace1.ps>
3. Břízová, B. Přednášky z dobrovolnictví. České Budějovice: ZSF JU. Prosinec 2005
4. Čechová, G. Je třeba supervize pro dobrovolníky? In: Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace. Praha: Hestia, 2003. s. 23
5. Dolejšká, M. K čemu jsou dobrovolnická centra? In: Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace. Praha: Hestia, 2003. s. 28
6. Grimová, B. Jak si udržet dobrovolníka? In: Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace. Praha: Hestia, 2003. s. 13
7. Hawkins, P., Shohet, R. Supervize v pomáhajících profesích. 1.vyd. Praha: Portál, 2004. 202 s. ISBN 80-7178-715-9
8. Chrásková, M. Metody pedagogického výzkumu. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. 272 s. ISBN 978-80-247-1369-4
9. Kolektiv autorů. Dobrovolníci v krizových situacích. Dobrovolnické centrum Ústí nad Labem, [on-line]. 2004, [cit. 2008-02-28]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/pruvodce.shtml>
10. Lusková, D. Proč mít koordinátora dobrovolníků? In: Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace. Praha: Hestia, 2003. s. 16
11. Matoušek, O. a kol. Metody a řízení sociální práce. 1.vyd. Praha: Portál, 2003. 384 s. ISBN 80 -7178-548-2
12. Matoušek, O. a kol. Sociální služby. 1.vyd. Praha: Portál, 2007.184 s. ISBN 978-80-7367-310-9
13. Matoušek, O. Slovník sociální práce. 1.vyd. Praha: Portál, 2003. 288 s. ISBN 80-7178-549-0
14. Nabídka kurzů Hestia. Akreditované kurzy Hestia o.s., [on-line]. 2007, [cit. 2008-02-29]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/akt.shtml?x=2061752>

15. Nabídka práce pro koordinátory dobrovolníků, [on-line]. 2007, [cit. 2007-11-16]. Dostupné z: <http://neziskovky.cz/cz/vyhledavani/?PHPSESSID=e0b8247e809fc1d8bb1111ff6d00dd42&radiobutton=radiobutton&SearchFor=koordin%20r+dobrovoln%20EDk%20F9>
16. Novák, T. Dobrovolnictví v organizacích. [on-line]. 2005, [cit. 2008-02-27]. Dostupné z: <http://nb.vse.cz/~novakt/projekt.htm>
17. Novák, T. Dobrovolnictví z mikroekonomického hlediska. [on-line]. 2007, [cit. 2008-03-01]. Dostupné z: <http://nb.vse.cz/~novakt/projekt.htm>
18. Novotný, M., Stará, I. a kol. Využití dobrovolníků v nemocnicích. Praha: Hestia, 2001. 32s.
19. Ochman, M., Jordan, P. Dobrovolníci: cenný zdroj. 1. vyd. Baltimore: Johns Hopkins University Institut for Policy Studies, 1997. Překl. Hledíková, J. ISBN 1-886333-29-7
20. Rowell, P.B., Ballard, L.M. Řízení dobrovolnické práce v nemocničním zařízení. 1999, Hestia
21. Stará, I. Dobrovolnictví jako součást psychosociální péče. In: Dobrovolníci v zařízeních sociální a zdravotní péče. Kroměříž: Hestia, 2002. s. 33. ISBN 80-85945-30-4
22. Tomešová Dobrovolníci v sociálních službách jako test kvality péče [on-line]. 2007, [cit. 2008-05-03]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/pruvodce.shtml>
23. Tošner, J. Dobrovolnictví a zákon o sociálních službách, [on-line]. 2007, [cit. 2008-01-25]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/pruvodce.shtml>
24. Tošner, J. Dokumentace dobrovolnických center a programů. [on-line]. 2007, cit. [2008-03-23]. Dostupné z : <http://www.hest.cz/pruvodce.shtml>
25. Tošner, J. Nejnovější stanovisko Hestia ke změně zákona o sociálních službách, [on-line]. 2007, [cit. 2008-03-08]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/pruvodce.shtml>
26. Tošner, J., Sozanská, O. Dobrovolníci a metodika práce s nimi organizacích. 2.vyd. Praha: Portál, 2006. 149 s. ISBN 80-7367-178-6
27. Tošner, J., Sozanská, O., Cruzová, D. Role dobrovolnických center, zahraniční zkušenosti, organizace a financování. In: Dobrovolníci v zařízeních sociální a

- zdravotní péče. Kroměříž: Hestia, 2002. s. 43. ISBN 80-85945-30-4
28. Tutr, V., Novotný, M. Metodika dobrovolnictví v sociálních službách pracujících s klienty ohrožených exkluzí [on-line]. 2007, [cit. 2008-01-30]. Dostupné z:<http://www.hest.cz/pruvodce.shtml>
  29. Všeobecná deklarace o dobrovolnictví [on-line]. 2007, [cit. 2008-02-25]. Dostupné z: <http://www.icm.cz/vseobecna Deklarace-o-dobrovolvi>
  30. Zaplatílková, B. Dobrovolnické centrum KID při fakultní nemocnici v Praze. In: Dobrovolníci v zařízeních sociální a zdravotní péče. Kroměříž: Hestia, 2002. s. 71. ISBN 80-85945-30-4
  31. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách
  32. Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů
  33. Žáková, M. Charakteristika dobrovolnictví [on-line].2007, [cit. 2008-02-25]. Dostupné z:<http://www.icm.cz/dobrovolnictvi-charakteristika>

## **8 KLÍČOVÁ SLOVA**

Dobrovolnictví

Dobrovolník

Koordinátor dobrovolníků

Zdravotně sociální oblast

## **9 PŘÍLOHY**

1. Dotazník pro koordinátory dobrovolníků
2. Dotazník pro dobrovolníky
3. Kodex dobrovolníka
4. Registrační karta dobrovolníka
5. Smlouva o výkonu dlouhodobé dobrovolnické služby v ČR
6. Pozvánka na kurz Management dobrovolnictví I a II