

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Zdravotně sociální fakulta

Rozvoj dobrovolnictví mezi poskytovateli sociálních služeb na Českbudějovicku

bakalářská práce

Autor práce: Michaela Pošvářová
Studijní program: Rehabilitace
Studijní obor: Rehabilitační - psychosociální péče o postižené děti, dospělé a seniory

Vedoucí práce: Ing. Renata Švestková, Ph.D.

Datum odevzdání práce: 4. 5. 2012

Abstrakt

Rozvoj dobrovolnictví mezi poskytovateli sociálních služeb na Českobudějovicku

Přestože dobrovolníci působí ve všech sférách lidské činnosti, je zdravotní a sociální oblast jednou z nejpočetněji zastoupených. Proto se tato práce zabývá dobrovolnictvím mezi poskytovateli sociálních služeb v okrese České Budějovice. Cílem této bakalářské práce bylo, zjistit u poskytovatelů sociálních služeb v dané lokalitě, kolik jich využívá činnost dobrovolníků a jak je jejich činnost koordinována.

Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. V teoretické části jsou definovány pojmy související s dobrovolnictvím, Evropským rokem dobrovolnictví 2011 a metodikou práce s dobrovolníky. Jsou zde také charakterizovány sociální služby, jejich poskytovatelé a dobrovolnictví v sociálních službách. V praktické části práce jsou popsány cíle práce a hypotéza, metody výzkumu a výsledky výzkumu. Ke zjištění potřebných informací byl zvolen kvantitativní typ výzkumu, sběr dat proběhl metodou dotazování, technikou dotazníku. Výzkumný soubor tvořili poskytovatelé sociálních služeb v okrese České Budějovice.

Z výsledků výzkumu vyplývá, že 73 % (22) zařízení poskytovatelů sociálních služeb spolupracuje s dobrovolníky. Téměř ve všech organizacích procházejí dobrovolníci při vstupu výcvikem a více než polovina jim umožňuje pravidelnou supervizi. Činnost dobrovolníků koordinuje ve více než polovině zařízení koordinátor, který ale většinou neabsolvoval výcvik v oblasti dobrovolnického managementu a nemá možnost pravidelné supervize. Až na jednu výjimku poskytují všechna zařízení dobrovolníkům zpětnou vazbu a oceňují jejich činnost v organizaci. Z toho vyplývá, že činnost dobrovolníků není profesionálně koordinována.

Výzkum ukázal, že v zařízeních pokud mají koordinátora, tak většinou nemá výcvik v oblasti dobrovolnického managementu a také nemá většinou možnost pravidelné supervize. Doporučila bych proto zaměřit se na umožnění pravidelné supervize a zvýšení kvalifikace koordinátora právě výcvikem v oblasti dobrovolnického managementu.

Abstract

The development of volunteering among the social service providers in the region České Budějovice

Although, the volunteers are active in all sorts of human activities, the health and social area are the most widely covered. This is the reason why this work focuses on volunteering among the social work providers in the district of České Budějovice. The aim of this bachelor thesis was to find out how many providers of social work in the area use the work of volunteers and how their work is coordinated.

This bachelor thesis is divided into theoretical and practical part. In the theoretical part, the terms related to volunteering, European year of volunteering 2011 and the methodology of work with volunteers are defined. Social services, their providers and volunteering in social services are also characterized. In practical part, the objective, hypothesis, research methods and research results are described. To get the information needed quantitative research was chosen, data collection was done using the method of inquiry, the technique of questionnaire. The research aggregate was formed by the providers of social services in the district of České Budějovice.

The results of research show that most institutions of providers of social services cooperate with volunteers. Almost all the institutions train the volunteers at the beginning and more than half of the institutions allow them regular supervision the work of volunteers is coordinated in more than half of the institutions by the coordinator who doesn't usually have the training in the area of volunteering management and does not have the possibility of regular supervision. With one exception all the institutions give volunteers feedback and appreciate their work for the organization. As result, the work of volunteers is not professionally coordinated.

The research showed that if the institutions have a coordinator, he does not have a training in the area of volunteering management and he does not have the possibility or regular supervision. I would therefore recommend focusing on allowing the regular supervision and increasing coordinator's qualification by training in the area of volunteering management.

Prohlášení

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

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

V Českých Budějovicích dne 4. 5. 2012

.....

Michaela Pošvářová

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucí mé bakalářské práce Ing. Renatě Švestkové, Ph.D. za cenné připomínky a odborné vedení mé práce.

Obsah

Úvod	8
1 SOUČASNÝ STAV	9
1.1 Dobrovolnictví	9
1.1.1 <i>Dobrovolník</i>	10
1.1.2 <i>Dobrovolnictví v ČR</i>	12
1.1.3 <i>Dobrovolnická služba</i>	14
1.1.4 <i>Vysílající a přijímající organizace</i>	16
1.1.5 <i>Národní dobrovolnické centrum Hestia</i>	17
1.1.6 <i>Dobrovolnická centra</i>	19
1.1.7 <i>Význam dobrovolnictví</i>	20
1.2 Evropský rok dobrovolnictví 2011.....	21
1.2.1 <i>Dobrovolnictví pro všechny</i>	22
1.2.2 <i>Dobrovolnictví pro České Budějovice</i>	23
1.3 Metodika práce s dobrovolníky.....	24
1.3.1 <i>Koordinátor dobrovolníků</i>	25
1.3.2 <i>Získávání dobrovolníků</i>	26
1.3.3 <i>Výběr a výcvik dobrovolníků</i>	27
1.3.4 <i>Supervize dobrovolníků</i>	28
1.3.5 <i>Hodnocení dobrovolnického programu</i>	30
1.3.6 <i>Oceňování dobrovolníků</i>	31
1.4 Sociální služby dle Zákona č. 108/2006 Sb., v platném znění.....	32
1.4.1 <i>Poskytovatelé sociálních služeb</i>	33
1.5 Dobrovolnictví v sociálních službách	34
2 CÍLE PRÁCE A HYPOTÉZY	36
2.1 Cíle práce	36
2.2 Hypotézy	36
3 METODIKA	38
3.1 Použité metody a techniky sběru dat.....	38

3.2	Realizace výzkumu	39
3.3	Charakteristika zkoumaného souboru	40
4	VÝSLEDKY	41
5	DISKUZE	67
6	ZÁVĚR	71
7	KLÍČOVÁ SLOVA	73
8	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	74
9	PŘÍLOHY	79

Úvod

Tato bakalářská práce se zabývá dobrovolnictvím. S dobrovolnictvím jsem se prvně setkala na Dni otevřených dveří Zdravotně sociální fakulty Jihočeské univerzity, v době kdy jsem se rozhodovala na jakou vysokou školu si dát přihlášku. Prezentace dobrovolnických programů byla jedním z rozhodujících faktorů, proč jsem se rozhodla pro studium na této fakultě. Po úspěšném složení přijímacích zkoušek jsem nastoupila do prvního ročníku, ale i s nabitým rozvrhem jsem měla stále pocit, že mi něco chybí. Proto jsem se odhodlala stát se dobrovolníkem a postupem času jsem se zapojila do různých dobrovolnických programů, které byly realizovány na Zdravotně sociální fakultě, ale i mimo ni.

Po čase, kdy jsem se pohybovala mezi dobrovolníky, jsem se začala zajímat o dobrovolnictví také z „druhé strany“. Především o to, zda dobrovolníci prošli před začátkem činnosti výcvikem, jestli je jejich činnost řízena koordinátorem, který by dobrovolníkům poskytl zpětnou vazbu a také je dokázal motivovat k činnosti či je patřičně ohodnotit. Uvědomila jsem si, jak důležité je, aby dobrovolníci byli profesionálně koordinováni. Ideálně aby v každém zařízení fungoval koordinátor dobrovolníků, který se řídí pravidly managementu dobrovolnictví a působí jako metodický vedoucí programu. Protože v zdravotní a sociální oblasti jsou kladeny vysoké nároky na jejich přípravu a profesionalitu, je důležité, aby dobrovolníci měli možnost pravidelné supervize.

Rok 2011 byl vyhlášen Radou ministrů Evropské unie Evropským rokem dobrovolnictví, což přispělo k zviditelnění dobrovolnictví a očekávání, že dojde k nárůstu dobrovolných činností. Byla jsem tedy zvědavá, zda se zařízení poskytovatelů sociálních služeb na Českobudějovicku zapojí do mnoha akcí, které byly k této příležitosti pod hlavičkou Dobrovolnictví pro České Budějovice uspořádány. A také, zda aktivity spojené s Evropským rokem dobrovolnictví nějakým způsobem ovlivní činnost či počet dobrovolníků v organizacích.

1 SOUČASNÝ STAV

1.1 Dobrovolnictví

Fenomén dobrovolnictví provází lidskou společnost už tisíce let. Hodnota dobrovolnictví se v průběhu této doby velmi lišila, od přehlížení mocných až po okázalé oceňování dobrovolníků. V dnešní době je význam dobrovolnictví znovu na vzestupu, vkládají do něj naděje politici, občanští aktivisté i společenští vědci a je považováno za součást aktuální fáze modernizace vyspělých demokratických společností (Frič, Pospíšilová in Pošvářová, 2012). To dokládají i slova Nezávislé komise o budoucnosti dobrovolnictví v Anglii, podle kterých se dobrovolnictví nikdy nedařilo tak dobře jako dnes. Přestože dobrovolnictví bylo součástí většiny společností, aktuální očekávání jeho přínosu pro individuální rozvoj, sociální soudržnost a řešení sociálních potřeb ještě nikdy nebylo takové a má více prominentní místo na programu veřejné politiky než dříve (Rochester, 2010).

Jak je uvedeno ve Všeobecné deklaraci o dobrovolnictví, která byla schválena Mezinárodní asociací pro dobrovolnické úsilí IAVE v Mezinárodním roce dobrovolnictví 2001: *„Dobrovolnictví je základním stavebním prvkem občanské společnosti. Uskutečňuje nejvznešenější aspirace lidstva - touhu po míru, svobodě, příležitostech, bezpečí a spravedlnosti pro všechny.“*

I když neexistuje jednotná definice dobrovolnictví, můžeme v různých definicích najít minimálně tři společné prvky: dobrovolnictví je nepovinné, neplacené a je ve prospěch druhých. Čtvrtý a méně častý definiční prvek je organizační kontext (Dekker, Halman in Frič, Pospíšilová, 2010). Obšírněji definuje dobrovolnictví Všeobecná deklarace o dobrovolnictví (Universal Declaration on Voluntarism) in Pošvářová (2012), která uvádí, že dobrovolnictví:

- je založené na osobní motivaci a svobodném rozhodnutí,
- je způsob podpory aktivní občanské participace a zájmu o rozvoj komunity,
- má formu skupinové aktivity, vykonávané většinou v rámci určité organizace,

- zvyšuje lidský potenciál a kvalitu každodenního života, posiluje lidskou solidaritu,
- poskytuje odpovědi na důležité výzvy naší současnosti a snaží se přispívat k vytváření lepšího a pokojnějšího světa,
- přispívá k životaschopnosti ekonomického života a i k tvorbě pracovních míst a nových profesí.

Frič a Pospíšilová in Pošvářová (2012) upozorňují na rozdíly mezi formálním a neformálním dobrovolnictvím. Formální dobrovolnictví je vykonáváno v rámci nějaké organizace, oproti tomu neformální dobrovolníci poskytují neplacenou pomoc jako jednotlivci. V obou případech se o dobrovolnictví nejedná, je-li pomoc poskytnuta osobám, tak blízkým, že pomáhat jim se považuje téměř za povinnost (Penner in Frič, Pospíšilová 2010). Jak uvádí Matoušek (2008a) u formální formy dobrovolnictví dochází k uzavření smlouvy, dobrovolník je zaškolen, je pod supervizí a jeho činnost je hodnocena. Oproti tomu komunitní (neformální) model spočívá na osobních domluvách a kontaktech, kdy dobrovolníci mají k organizátorovi činnosti neformální vztah. Rochester (in Frič, Pospíšilová 2010) při citaci průzkumů z Velké Británie rozlišuje mimo formálního a neformálního dobrovolnictví také občanskou participaci a řadí sem podepsání petice, účast na demonstraci atd.

1.1.1 Dobrovolník

Dobrovolníci považují své působení za nástroj, který přispívá ke společenskému, kulturnímu, ekonomickému a environmentálnímu rozvoji v měnícím se světě (Všeobecná deklarace o dobrovolnictví, 1990).

Ochotu člověka poskytnout část svého času a sil ve prospěch potřebného člověka nebo organizace, aniž by byl s příjemcem pomoci vázán přátelskými nebo jinými vazbami, chápeme jako veřejně prospěšnou činnost dobrovolníka. Z této činnosti nemá přínos pouze její příjemce, ale i dobrovolník, kterému přináší nové přátelské vztahy, nové zkušenosti a dovednosti, někdy i částečné řešení problému nezaměstnanosti. Nejedná se o osoby s nenaplněným volným časem či chybějícími rodinnými vazbami,

ale jako nejlepší se jevíli humanisticky orientovaní, sociálně integrovaní a dobrovolníci činní v mnoha dalších směrech (Dobrovolník.cz, 2011).

Dle zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě může být dobrovolníkem:
„Fyzická osoba

- a. starší 15 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby na území České republiky,*
- b. 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 vykonává dobrovolnickou službu na základě smlouvy, a pokud je v pracovněprávním vztahu, služebním poměru, členském poměru nebo je-li žákem nebo studentem, vykonává dobrovolnickou službu mimo svůj pracovně právní vztah, služební či členský poměr, školní vzdělávání nebo studium (Zákon č. 198/2002 Sb.).

Každý zralý a způsobilý člověk, který je ochoten věnovat svůj čas a kompetence, může být dobrovolníkem (Somrová, Klégrová, 2006).

Dobrovolník poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti k užitku společnosti či ostatních lidí, bez nároku na finanční odměnu. Mohou na něj být kladeny podobné nároky jako na placeného zaměstnance. Příjemce pomoci se na dobrovolníka může v dohodnutém rámci spolehnout (Tošner, Sozanská, 2006). Dle Somrové a Klégrové (2006) konkrétní činnost přidělená dobrovolníkovi závisí na možnostech organizace a také na schopnostech dobrovolníka. Kdy by organizace měla brát zřetel na individuální nadání a dovednosti dobrovolníka. Pokud organizace potřebuje dobrovolníka na danou pozici, měla by udělat výběrové řízení, aby si byla jista, že dobrovolník disponuje požadovanými dovednostmi. Internetové stránky Dobrovolník.cz (2011) k tomu dodávají, že dobrovolník by neměl dělat činnosti, do kterých se nikomu nechce, nebo nahrazovat práci profesionálů.

Dobrovolníky můžeme také chápat jako most v procesu spolupráce mezi státem, komerčním sektorem a sektorem neziskových organizací. Protože jeho svobodně a dobrovolně zvolená aktivita pomáhá hledat a otevírat zdroje a možnosti nových řešení (Tošner, Sozanská, 2006).

Dobrovolník nemá při své činnosti pocit oběti, tedy že se zřekl něčeho pro něj důležitého, ale pomáhá, kde je zrovna potřeba, a projevuje se tak jeho občanská a lidská zralost. Získává tak i jedinečný pocit užitečnosti a smyslu života (Radková, Šoltés, 2007).

1.1.2 Dobrovolnictví v ČR

Dobrovolnictví, jak ho chápeme dnes, předcházela činnost náboženských bratrstev a řádů zakládaných již ve středověku. V podstatě nelze tuto nábožensky motivovanou činnost považovat za dobrovolnou. Protože ji vykonávali duchovní jako součást svého povolání (Dobrovolnik.cz, 2010). Za výchozí bod dobrovolnictví na našem území můžeme dle Friče a Pospíšilové (2010) považovat období před druhou světovou válkou. Dobrovolnictví v Československé republice tehdy bylo srovnatelné s tradičním vzorcem dobrovolnictví, který převažoval jak v Evropě, tak i v USA. Nástupem komunistické strany k moci po druhé světové válce se v tehdejšímu Československu změnil poměr a všechny organizace, které se zabývaly dobrovolnickými aktivitami, byly sloučeny do jedné celostátní organizace. Vzniklo tedy jen několik masových a centrálně řízených organizací jako např. ČSTV, ČSM, Pionýr, ROH¹ a všechny organizace byly sdruženy v Národní frontě. Dobrovolnictví spadalo přímo pod vedení komunistické strany a bylo definováno jako činnost v zásadě politická.

Organizace, které zůstaly nezávislé, byly státem pronásledovány a likvidovány, jak uvádí Tošner a Sozanská (2006). Mnoho demokraticky smýšlejících lidí bylo uvězněno a majetek nadací a spolků byl konfiskován. Od roku 1951 byly rušeny všechny charitativní a sociální organizace církví. Určité zlepšení lze nalézt od roku 1968.

Jak upozorňuje Matoušek (2008b) v dobách tzv. reálného socialismu totalitní stát myšlenku dobrovolnictví zneužíval. Tehdy se jednalo o povinně dobrovolnou práci, nejčastěji se jednalo o úpravy okolí bydliště a pracoviště. Kdo se těchto prací neúčastnil, měl škraloup ve svém kádrovém posudku.

¹ ČSTV – Český svaz tělesné výchovy, ČSM – Československý svaz mládeže, ROH – Revoluční odborové hnutí

Česká společnost musela po roce 1989 znovu objevit své hodnoty a najít nové možnosti pro seberealizaci. Vrozená lidská náklonnost pomáhat ostatním, obzvláště potřebným jako jsou osoby v krizi nebo ti, kteří nejsou schopni vyřešit své problémy sami, byla jedním z nejdůležitějších aspektů (Govaart, 2001).

Listopad 1989 znamenal aktivizaci a obnovu občanských iniciativ. Od roku 1990 se začíná psát nová kapitola občanských aktivit na našem území. Federální shromáždění přijalo zákon č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů (Tošner, Sozanská, 2006).

Po roce 1989 se myšlenka občanské společnosti založená na spolupráci a vzájemné solidaritě plnoprávných a svobodných občanů, stala základním tématem. Hlavním propagátorem této myšlenky byl Václav Havel. V této době se nebývale rozvíjel neziskový sektor. Spolky a sdružení potlačené minulým režimem byly obnoveny, některé získaly v restituci zpět svůj původní majetek a pokračovaly ve své činnosti. Také vznikly tisíce nových neziskových organizací se zaměřením od kultury a sportu až k organizacím s charitativním a sociálním zaměřením. Jejich vznik byl umožněn lidským nadšením a pomocí dobrovolníků (Tošner, Sozanská, 2006).

Významným rokem pro dobrovolnické hnutí byl rok 2001, který byl vyhlášen Organizací spojených národů rokem dobrovolníků. V celosvětové kampani OSN upozornila a podpořila aktivity dobrovolníků a přiměla řadu zemí k zahrnutí dobrovolnictví do svého právního řádu. Následně v roce 2002 vznikla v České republice první zákonná norma upravující dobrovolnictví, Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), který vešel v účinnost k 1. lednu 2003 (Gjuričová, 2008).

Nyní můžeme dobrovolníky nejčastěji najít v nestátních neziskových organizacích, které po roce 1989 kromě své činnosti obnovily i dobrovolnictví, jako jednu z občanských ctností. Nejvíce dobrovolníků se v současné době zapojuje v oblasti ekologie, humanitární a lidských práv, sociální a zdravotní, kulturní, sportovní, vzdělávací a oblasti práce s dětmi a mládeží (Dobrovolnik.cz, 2011).

Na dobrovolnickém principu jsou dokonce některé neziskové organizace vybudovány (např. Červený kříž, Adra aj.), jiné byly na dobrovolnících závislé, když se jejich činnost teprve rozbíhala. Poté, co si našly své vlastní zdroje příjmů, si mohly

dovolit své pracovníky zaměstnat. Mnozí z těchto pracovníků jsou jejich dřívější dobrovolníci, kteří se při činnosti v organizaci osvědčili (Frič, 2001).

1.1.3 Dobrovolnická služba

Zákon o dobrovolnické službě neupravuje celou oblast dobrovolnictví, ale dobrovolnickou službu a její podporu ze strany státu. Pokud organizace splní podmínky v něm stanovené, získá podporu státu (Somrová, Klégrová, 2006).

Zákon č. 198/2002, Sb., o dobrovolnické službě: „se nevztahuje na

- a. činnosti upravené zvláštními právními předpisy, i když tyto činnosti splňují znaky dobrovolnické služby stanovené tímto zákonem,*
- b. činnosti, které nesplňují znaky dobrovolnické služby stanovené tímto zákonem, i když jsou vykonávány dobrovolníky.“*

Dobrovolnická služba je upravena zákonem č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě). Podle tohoto zákona se jedná o dobrovolnickou službu, pokud při ní dobrovolník poskytuje:

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

Dobrovolnickou službu dělíme na krátkodobou nebo, je-li vykonávána po dobu delší než 3 měsíce, dlouhodobou. Za výkon dobrovolnické služby nenáleží dobrovolníkovi odměna (Zákon č. 198/2002 Sb.).

Zákon o dobrovolnické službě poskytuje dobrovolníkům např. tyto výhody:

- smluvně zaručené postavení dobrovolníků v akreditované organizaci,
- pojištění proti škodám na zdraví a na majetku, které by mohl dobrovolník způsobit neúmyslně dalším osobám,
- minimální finanční náklady spojené s výkonem dobrovolnické činnosti,
- vysílající organizace může hradit dobrovolníkovi stravné, ubytování, cestovné a kapesné,
- nárok na poskytnutí kvalitní přípravy k výkonu dobrovolnické činnosti a na poskytnutí pracovních prostředků a ochranných pomůcek (MVCR.cz, 2005a).

Protože smlouva uzavřená podle zákona o dobrovolnické službě s dobrovolníky, kteří vykonávají dlouhodobou dobrovolnickou službu, obsahuje mimo jiné také dohodu o krytí dobrovolnických nákladů spojených s dobrovolnickou službou. Dobrovolníci díky tomu už nebudou muset být současně sponzory organizace, ve které působí (Somrová, Klégrová, 2006).

Tento zákon se nevztahuje na osoby vykonávající veřejnou službu. Veřejná služba nezahrnuje dobrovolnickou službu, ani jí nesupluje. Jedná se o nezávislý, věcně a významově zcela odlišný institut určený pro osoby pobírající dávky pomoci v hmotné nouzi a nově také osoby vedené v evidenci uchazečů o zaměstnání (MVCR.cz, 2012).

1.1.4 Vysílající a přijímající organizace

Vysílající organizací je právnická osoba se sídlem v České republice, která pokud je držitelem akreditace, vybírá a eviduje dobrovolníky, připravuje je pro výkon dobrovolnické služby a uzavírá s nimi smlouvy o výkonu dobrovolnické služby. Tu uděluje na dobu 3 let Ministerstvo vnitra vysílající organizaci na návrh akreditační komise po splnění podmínek stanovených v zákonu o dobrovolnické službě. Podle zákona o dobrovolnické službě mohou být vysílajícími organizacemi občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti církve, právnické osoby církve nebo náboženské společnosti (MVCR.cz, 2005a).

Vysílající organizace uzavírá s dobrovolníkem smlouvu, která může být v případě krátkodobé dobrovolnické služby pouze ústní. Smlouva upravuje vzájemné vztahy vysílající organizace a dobrovolníka., dále uzavírá smlouvu s přijímajícími organizacemi, kde se stanovují podmínky výkonu dobrovolnické služby. Vysílající organizace musí dobrovolníka pojistit pro případ škod způsobených na zdraví a na majetku dobrovolníkovi nebo škod, které dobrovolník neúmyslně způsobí. Také je povinna zajistit dobrovolníkovi přípravu k výkonu dobrovolnické služby, přijmout opatření k zamezení a předcházení rizikům, která by mohla ohrozit dobrovolníka. Dobrovolníci mladší 18 let musejí předložit vysílající organizaci písemný souhlas svého zákonného zástupce. Pro případ, že dobrovolník vykonává dobrovolnickou službu mimo místo trvalého bydliště, musí mu vysílající organizace zajistit ubytování. Také je třeba, aby bylo zacházeno stejně se všemi zájemci o dobrovolnickou službu (MVCR.cz, 2005a).

Vysílající organizace uzavírají písemné smlouvy s přijímajícími organizacemi, které upravují podmínky činnosti dobrovolníků v přijímajících organizacích a vztahy mezi vysílající a přijímající organizací (MVCR.cz, 2005a).

„Vysílající organizace jsou povinny vhodným způsobem zveřejňovat roční výroční zprávy o své činnosti nejpozději do 30. června následujícího kalendářního roku“ (Zákon č. 198/2002 Sb.).

Přijímající organizace je fyzická nebo právnická osoba, pro jejíž potřebu je dobrovolnická služba vykonávána (MVCR.cz, 2005a).

Přijímající organizace může ve smlouvě s vysílající organizací vymezit podmínky pro průběh dobrovolnické služby v souladu s potřebami příjemců služby. Přijímající organizace musí vysílající organizaci informovat o způsobu hodnocení práce dobrovolníků a o rizicích, která mohou ohrozit dobrovolníka a jaká opatření podnikla k jejich odstranění (MVCR.cz, 2005b).

„Vysílající organizace nesmí uzavřít smlouvu s přijímající organizací, jejímž předmětem činnosti je podnikání, anebo na výkon takové dobrovolnické služby, jejímž účelem by bylo nahradit činnosti vykonávané jinak u přijímající organizace osobami v pracovněprávním vztahu, služebním neb členském poměru, anebo zajišťované pro přijímající organizaci jinými osobami v rámci jejich podnikání“ (Zákon č. 198/2002 Sb.).

Akreditované vysílající organizace mohou vysílat dobrovolníky i ve svůj vlastní prospěch a jsou zároveň přijímající i vysílající organizací, poté uzavírají smlouvy výlučně s dobrovolníky (MVCR.cz, 2005a).

1.1.5 Národní dobrovolnické centrum Hestia

Občanské sdružení Hestia působí v ČR od roku 1998, do tohoto roku existovalo sedm let jako nadace Hestia (Hest.cz, 2011). Na dobrovolnictví, jmenovitě na výběr, školení a supervizi dobrovolníků v Programu Pět P, se Hestia zaměřila v roce 1995. Program Pět P vznikl jako česká varianta programu Big Brothers Big Sisters, tradičního dobrovolnického programu z USA. V roce 1998 Hestia začala připravovat koncepci dobrovolnického centra a poprvé nabídla kurzy koordinátorů dobrovolníků. Národní dobrovolnické centrum – Hestia vzniklo jako první specializované pracoviště pro oblast dobrovolnictví v ČR. Bylo založeno jako jedno z národních dobrovolnických center ve 13 zemích bývalého komunistického bloku z iniciativy a za finanční podpory Open Society Institutu v rámci Programu rozvoje dobrovolnictví. Základním posláním tohoto programu byla propagace a podpora dobrovolnictví ve společnosti. Postupně začala

vznikat další dobrovolnická centra v jednotlivých regionech. Nejprve obvykle sbírala zkušenosti při realizaci Programu Pět P a poté začaly vznikat další dobrovolnické programy dle potřeb konkrétních regionů (Dobrovolnik.cz, 2011).

Hlavním posláním této organizace je propagace, rozvoj a podpora dobrovolnictví. Její činnost se dá rozdělit do čtyř hlavních kategorií. První z nich je obecná propagace dobrovolnictví, což jsou aktivity, které zviditelňují dobrovolnictví, jejichž cílem je upozornit na význam a přínos dobrovolníků pro společnost. Mezi tyto činnosti spadají projekty probíhající v rámci propagace Evropského roku dobrovolnictví 2011, internetové stránky Dobrovolnik.cz a dobrovolnická cena Křesadlo.

Cílem udělování této ceny je ocenění dobrovolníků, zviditelnění dobrovolnictví a neziskového sektoru, také se však snaží vzbudit v lidech zájem o dobrovolnou činnost a respekt k těm, kteří ji vykonávají. Druhou činností občanského sdružení Hestia je poskytování služeb pro organizace pracující s dobrovolníky, jako je pomoc s přípravou metodiky, zaškolování koordinátorů, zajištění supervize a pojištění, seznámení s legislativou. A hlavně poradenství ohledně shánění a oslovování dobrovolníků, k tomu slouží Databáze dobrovolnických příležitostí na internetových stránkách Dobrovolnik.cz. Protože Hestia propojuje neziskové organizace a komerční sektor, pomáhá neziskovým organizacím získat také pomoc firemních dobrovolníků. Třetí oblastí působení jsou služby pro dobrovolníky. Hestia může pomoci dobrovolníkovi najít pro něj vhodnou organizaci nebo program v ČR, ale i v zahraničí, popř. je možnost zapojit ho přímo do některého z dobrovolnických programů tohoto sdružení. Samozřejmostí je poradenství ve věcech legislativy, pojištění atd. Za čtvrté: Hestia spolupracuje se zahraničními dobrovolnickými centry, realizuje vlastní dobrovolnické programy a výzkum týkající se dobrovolnictví (Hest.cz, 2011).

Vybudování sítě profesionálních dobrovolnických center ve všech regionech České republiky a jejich spolupráce s neziskovými organizacemi, institucemi, orgány zastupitelství, médií a veřejností je cílem snažení Národního dobrovolnického centra Hestia (Tošner, Sozanská, 2006).

1.1.6 Dobrovolnická centra

Matoušek (2008a) charakterizuje dobrovolnická centra jako organizace, která zájemcům v ČR zprostředkovávají příležitosti k dobrovolné práci a vyhledávají dobrovolníky pro organizace, které je potřebují. Zajišťují také vzdělávání manažerů dobrovolnické činnosti, vytváří a udržují příslušné informační databáze, organizují vlastní dobrovolnické programy a samozřejmě propagují dobrovolnictví v médiích. Spolupracují s orgány státní správy a samosprávy a získávají od nich informace o potřebách dobrovolnické práce. Dobrovolnické centrum se může i účastnit mezinárodní spolupráce v rámci dobrovolnických aktivit.

V roce 1999 svou činnost pod metodickým vedením NDC Hestia zahájila první tři dobrovolnická centra se zaměřením na dobrovolnictví v rámci města či regionu. Jednalo se o dobrovolnická centra v Ústí nad Labem, Olomouci a Liberci. K nim se v roce 2000 přidala dobrovolnická centra v Českých Budějovicích, Kroměříži, Brně a Plzni. Výrazným impulzem pro zrod a další vývoj dobrovolnických center a programů byl rok 2001, který byl vyhlášen Mezinárodním rokem dobrovolníků. V tomto roce byla také založena Koalice dobrovolnických aktivit, jejímž smyslem byla reprezentace dobrovolnických center a programů. Členové koalice ve spolupráci s NDC Hestia vytvořila několik metodik dobrovolnických programů, jako jsou „Dobrovolníci v nemocnicích“, „Nezaměstnaní jako dobrovolníci“ a jiné (Dobrovolnik.cz, 2011).

Nestátní neziskové organizace tvoří většinu dobrovolnických center, některé spolupracují a jsou podporovány zdravotnickým zařízením. Svá dobrovolnická centra má ADRA, o.s., Charita, hospicové hnutí, nestátní neziskové organizace, které pomáhají lidem s různými typy znevýhodnění (Dobrovolnik.cz, 2011).

Podle dosavadních zkušeností, přítomnost dobrovolnického centra v regionu napomáhá rozvoji dobrovolnictví v neziskových organizacích. Metodickou pomocí a záštitou přispívají dobrovolnická centra k překonávání počáteční nedůvěry veřejnosti, profesionálních pracovníků, ale i příjemců jejich pomoci (Tošner, Sozanská, 2006).

1.1.7 Význam dobrovolnictví

Jiný význam má dobrovolnictví pro dobrovolníka, jiný pro organizaci a něčím dalším obohacuje společnost (Somrová, Klégrová, 2006).

Dobrovolník se dobrovolnickou činností realizuje, a protože se cítí užitečným pro druhé, posiluje své sebevědomí. Dobrovolník vidí důležitost své činnosti v získávání zkušeností, získávání nových kontaktů a přátel, rozvíjení svých schopností a získávání nových dovedností, čímž si rozšiřuje kvalifikační předpoklady. Udržení sociálních dovedností spojených s výkonem práce má význam pro dobrovolníka, který je v důchodu či nezaměstnaný. Dobrovolnictví také může sloužit jako smysluplná výplň volného času. V zahraničí, kde má dobrovolnictví dlouholetou tradici, mají dobrovolníci vysokou prestiž, díky činnosti, kterou vykonávají. V ČR získají prestiž, pouze pokud vykonávají svou činnost u známé organizace. Aby se mohla dobrovolná činnost stát věcí prestiže, je potřeba o dobrovolnictví informovat a zdůrazňovat jeho nezbytnost. Základní kámen v tomto položily osvětové akce v rámci Mezinárodního roku dobrovolníků 2001 (Somrová, Klégrová in Pošvářová, 2012).

V neziskových organizacích dobrovolníci rozšiřují a zkvalitňují poskytované služby, protože mají čas na ty činnosti, které placení zaměstnanci v rámci své pracovní náplně nestačí vykonávat. Například v nemocnicích a domovech pro seniory, kde se zdravotní sestry starají o fyzický stav pacienta. Ale na jeho rekonvalescenci má vliv i stav psychický, zdravotní sestry na povídání s pacientem nemají čas, protože mají své práce dost. Dobrovolníci mohou přijít, sednout si k pacientovi a zájmem a rozhovorem ho povzbudit. Dobrovolníci s sebou přinášejí do organizace nové nápady, podněty a nezažitý pohled. Dobrovolník také rozšiřuje povědomí o organizaci tím, že informuje své okolí o její činnosti. Protože dobrovolnická činnost není placená, šetří dobrovolníci organizaci finanční prostředky (Somrová, Klégrová, 2006).

Nejenže dobrovolnickou činností ušetří organizace na mzdových nákladech, ale jsou jí vytvářeny hodnoty, které zvyšují její produkci. K ocenění dobrovolnické práce je používán medián hodinového výdělku v nepodnikatelské sféře za 4. čtvrtletí sledovaného roku podle Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky

(Tannenbergerová, 2010). Medián tohoto výdělku činil ve čtvrtém čtvrtletí roku 2010 137,34Kč (MPSV.cz, 2011).

Dobrovolnictví podporuje občanskou aktivitu, posiluje soudržnost a zvyšuje zájem o ostatní. Dobrovolnictví podporuje solidaritu mezi lidmi a poskytuje prostor pro sociální začlenění marginalizované části populace (Somrová, Klégrová, 2006).

1.2 Evropský rok dobrovolnictví 2011

Evropský rok dobrovolných činností na podporu aktivního občanství, zkráceně Evropský rok dobrovolnictví, byl vyhlášen v listopadu 2009 Radou ministrů EU ve všech členských zemích na celý rok 2011. Evropská komise, která navrhla vyhlášení Evropského roku dobrovolnictví, očekává, že tento krok povede k zviditelnění dobrovolnictví a zájmu o něj, ale i k nárůstu dobrovolných činností. V České republice je gestorem Evropského roku dobrovolnictví Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy ve spolupráci s dalšími resorty, neziskovými organizacemi a institucemi (MZV.cz, 2011).

Obecným cílem Evropského roku dobrovolnictví je podnítit a podpořit úsilí Společenství, členských států, místních a regionálních orgánů o vytvoření podmínek pro dobrovolnictví a o větší zviditelnění dobrovolných činností v Evropské unii, prostřednictvím výměny zkušeností a osvědčených postupů (Dobrovolnik.cz, 2011).

Jak uvádějí slovenské internetové stránky věnované Evropskému roku dobrovolnictví Erd.dobrovolnictvo.sk (2011) cíli tohoto roku jsou:

- Pracovat na vytváření prostředí příznivého pro dobrovolnictví v EU a odstraňovat existující překážky bránící dobrovolným činnostem.
- Umožnit organizátorům dobrovolných činností zlepšení kvality svých činností – usnadňovat dobrovolnickou činnost a pomáhat organizátorům zavádět nové typy dobrovolnictví. Podněcovat navazování kontaktů, mobilitu, spolupráci a součinnost s dalšími subjekty v rámci EU.
- Oceňovat a uznávat dobrovolné činnosti – podporovat vhodné pobídky pro jednotlivce, podniky a organizace podporující rozvoj dobrovolnictví a dosáhnout

uznávání dobrovolnictví na úrovni EU a v členských státech ze strany politiků, organizací občanské společnosti, veřejnoprávních subjektů, odvětví formálního a neformálního vzdělávání a také zaměstnavatelů, pokud jde o kompetence a dovednosti získané prostřednictvím dobrovolné činnosti.

- Zvyšovat povědomí o hodnotě a významu dobrovolnictví – zvyšovat obecné povědomí o významu dobrovolnictví jako projevu občanské angažovanosti, která přispívá k řešení otázek společného zájmu všech členských států, jako je například harmonický rozvoj společnosti a sociální soudržnost.

Na první národní akci v rámci Evropského roku dobrovolnictví v prosinci roku 2010 byly stanoveny pracovní skupiny pro jedenáct oblastí dobrovolnictví v ČR a to dobrovolnictví ve zdravotnictví, sociálních službách, kultuře a multikultuře, sportu, práci s dětmi a mládeží, ochraně životního prostředí, mimořádných a krizových situacích, firmách, komunitách, církevních a náboženských organizacích, mezinárodní dobrovolnictví a rozvojová spolupráce. Tyto skupiny sdružují neziskové organizace a další subjekty, které působí v oblasti dobrovolnictví, pracují s dobrovolníky nebo mají zájem o naplňování některého z cílů Evropského roku dobrovolnictví (MSMT.cz, 2011).

Občanská společnost se mohla po celý rok v rámci Evropského roku dobrovolnictví zúčastnit různých konferencí, seminářů, workshopů, seminářů atd. V České republice vše vyvrcholilo Týdnem dobrovolnictví, který proběhl na začátku listopadu. Během tohoto týdne se uskutečnily nejrůznější akce k zviditelnění dobrovolnictví, organizace pracující s dobrovolníky prezentovaly své aktivity a také si mohly vzájemně vyměnit zkušenosti a ukázat svou motivaci a entuziasmus (MZV.cz, 2011).

1.2.1 Dobrovolnictví pro všechny

Dobrovolnictví pro všechny byl vlajkový projekt Evropského roku dobrovolnictví 2011, který realizovala Hestia, o. s., Dobrovolnické centrum Ústí nad Labem, Národní institut dětí a mládeže a občanské sdružení Plán B. Rozvoj komunitního přístupu

k dobrovolnictví byl hlavní myšlenkou tohoto projektu, který byl postaven a partnerství dobrovolníků s obcemi, státními institucemi, neziskovými organizacemi i komerčními firmami (Dobrovolnik.cz, 2011). Jak dodávají Tošner a Lochman (2011) cílem bylo zlepšit legislativní prostředí a odstranit administrativní překážky v dobrovolnictví. Vytvářením partnerství, sdílením inovací a tvorbou metodických materiálů a standardů se snažily dosáhnout zlepšení kvality dobrovolných činností. Na výstupech z projektu demonstrovaly představitelům státní správy a samosprávy přínos dobrovolnictví se záměrem dosáhnout uznání dobrovolnictví a ovlivnit tvorby politik v oblasti dobrovolnictví na všech úrovních. Ke zlepšení povědomí veřejnosti o hodnotě dobrovolnictví přispěly propagační a informační aktivity projektu.

V první fázi projektu byla vyzvána dobrovolnická centra a jiné organizace realizující dobrovolnické programy v ČR k přípravě pilotních dobrovolnických aktivit s možností národní i mezinárodní realizace a prezentace. V druhé fázi přišly na řadu regionální semináře zaměřené na prezentaci a dopracování vybraných projektů. Ve třetí fázi se tyto projekty realizovaly a závěrečné vyhodnocení a zpracování výstupů připadlo na závěrečnou, čtvrtou, fázi (Tošner, Lochman, 2011).

Tímto projektem chtěli realizátoři přispět k dlouhodobější a také inovativní úrovni dobrovolnictví, známou též jako komunitní dobrovolnictví. To je tvořeno partnerstvím komerční, veřejné a občanské sféry na místní i regionální úrovni. Jedná se o tvořivý a přirozený prostředek vytváření vazeb mezi občany a jeho smyslem je zvýšení kvality života občanů a podpora sociální integrace (Tošner, Lochman, 2011).

1.2.2 Dobrovolnictví pro České Budějovice

Jedním z projektů Dobrovolnictví pro všechny je Dobrovolnictví pro České Budějovice. Dle Koubové (2011) tento projekt sdružuje dobrovolnická centra působící na území Českých Budějovic, jmenovitě Dobrovolnické centrum ADRA, Dobrovolnické centrum při Diecézní charitě České Budějovice, Salesiánské středisko mládeže – dům dětí a mládeže a Ústav zdravotně sociální práce při Zdravotně sociální fakultě Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Tato centra si nikdy nekonkurovala, protože každé

centrum je zaměřené na jinou cílovou skupinu, ale také nijak nespolupracovala. Myšlenka na vzájemnou spolupráci přišla až v roce 2010. Cíl spolupráce vidí ve výměně zkušeností, rad a vzájemné podpoře dobrovolnických center. Dále věří, že díky vzájemné kooperaci mohou společně centra informovat lépe veřejnost, ale i orgány obecní samosprávy a přispějí k efektivnějšímu rozvoji dobrovolnictví v Českých Budějovicích.

Tato čtyři dobrovolnická centra pracující s dobrovolníky v sociálních službách prezentovala svou činnost široké veřejnosti na benefiční akci v dubnu 2011. Na studenty středních škol byla zaměřena prezentace dobrovolnictví v rámci festivalu MitOst. Na šesti stanovištích si studenti mohli vyzkoušet, co také dobrovolnická služba obnáší. V rámci Evropského roku dobrovolnictví 2011 se v listopadu dobrovolníci v Českých Budějovicích připojili k celorepublikovému průvodu dobrovolníků s cílem upoutat pozornost veřejnosti směrem k dobrovolnickým činnostem (Adra.cz, 2011).

1.3 Metodika práce s dobrovolníky

Aby byla dobrovolnická činnost přínosem, musí být profesionálně řízená. Profesionální organizace dobrovolnické činnosti není moc odlišná od práce s lidskými zdroji obecně. Rozdíly mezi závazkem dobrovolníka a pracovně právním vztahem zaměstnance jsou spíše formální. Ale protože dobrovolníka na rozdíl od zaměstnance nemůže organizace stimulovat finančně, musí více pracovat s jeho motivací k dobrovolnické činnosti a ocenit jeho přínos organizaci nefinančním oceněním (Dobrovolnik.cz, 2011).

Jedná se o model formálního dobrovolnictví, který obsahuje dobrovolné aktivity organizované prostřednictvím dobrovolnických center nebo jiných neziskových organizací realizujících dobrovolnické programy, eventuálně přímo prostřednictvím poskytovatelů služeb. Dobrovolníky obvykle vede profesionální pracovník, kterým je koordinátor dobrovolníků. Ve světě dosáhlo dobrovolnictví takového rozsahu, že vznikl nový obor a to management dobrovolnictví. Protože dobře připravený dobrovolnický program může zvýšit profesionalitu a výkonnost organizace a zároveň neubrat na tvořivosti a spontaneitě dobrovolníků (Dobrovolnik.cz, 2011).

1.3.1 *Koordinátor dobrovolníků*

Klíčovou postavou managementu dobrovolnictví a vizitkou organizace je koordinátor dobrovolníků. Prakticky veškerá činnost v organizaci je jím koordinována, od její propagace a výběru dobrovolníků, přes jejich výcvik, zpracování metodik až po vyhledávání vhodných činností pro dobrovolníky a jejich zařazování do chodu organizace. Také vede a hodnotí činnost dobrovolníků, řeší vzniklé problémy, vyhledává a organizuje příležitosti pro poděkování dobrovolníkům. Zároveň je kontaktní osobou mezi dobrovolníky, vedením, zaměstnanci, ale i klienty organizace. Do jeho pracovní náplně patří také spolupráce s ostatními organizacemi, komunikace s médii a zpracovávání kodexů. Zajišťuje rovněž smlouvy s dobrovolníky, pojistné smlouvy a vede další potřebnou administrativu. Koordinátor sám může být dobrovolníkem nebo také zaměstnancem organizace (Tošner, Sozanská, 2006).

Koordinátor se řídí pravidly managementu dobrovolnictví, která jsou specificky upravena pro konkrétní klienty či oblast služeb. Koordinátor dobrovolníků je nová profesní pozice zahrnující prvky sociální práce i personalistiky (Dobrovolnik.cz, 2011).

Tošner a Sozanská (2006) doporučují koordinátorovi absolvování výcviku v dobrovolnickém managementu případně stáž v organizaci s dobře fungujícím dobrovolnickým programem.

V organizaci by měl být koordinátor ve vedení organizace nebo na pozici vedoucího oddělení ve větších organizacích. Není nezvyklé, že má koordinátor několik asistentů. Jedná se o dobrovolníky, kteří ještě nebyli zařazeni do činnosti organizace nebo jim organizační činnost vyhovuje více než práce s klienty (Tošner, Sozanská, 2006).

Tak jako všichni pracovníci v pomáhajících profesích, by měl mít možnost, být pravidelně supervidován. Pro koordinátora je to nezbytné, stejně jako pro ostatní pracovníky, kteří jsou v každodenním styku s lidmi v náročných životních situacích (Tošner, Sozanská, 2006).

1.3.2 Získávání dobrovolníků

Fluktuace dobrovolníků je větší než u zaměstnanců, proto je jejich získávání a výběr nepřetržitým a stále se opakujícím procesem. Získávání dobrovolníků by mělo být průběžné, ale s důrazem určitá období. Například programy postavené především na dobrovolnické práci studentů musejí respektovat harmonogram akademického nebo školního roku (Tošner, Sozanská, 2006).

Záleží na koordinátorovi a jeho tvůrčích schopnostech, jakými konkrétními způsoby bude získávat nové dobrovolníky. Jiný postup zvolí při náboru dobrovolníků pro jednorázovou akci a jiný pro dlouhodobou a opakovanou spolupráci. Nejčastěji se používají tyto formy získávání dobrovolníků:

- Letáky, plakáty, vývěsky jsou velmi často využívaným způsobem propagace dobrovolnické činnosti a hledání nových dobrovolníků.
- Místní tisk, regionální televizní nebo rozhlasové vysílání a práce s těmito médii by měli být pro prezentaci organizace prioritní.
- Náborová akce bývají uskutečňovány na akcích s větším zájmem veřejnosti a jsou cíleně zaměřeny na získávání dobrovolníků pro konkrétní činnost.
- Spolupráce s dobrovolnickými centry nabízí více možností jak připravit cílené kampaně na nábor dobrovolníků.
- Střední a vysoké školy jsou výborným zdrojem dobrovolníků, studenti jsou otevření, přímí a dychtiví po čerstvých zkušenostech. Pro správné oslovení studentů je nejlepší osobní setkání formou přednášky nebo názorné předvedení činnosti s možností pro studenty uvést své kontaktní údaje pro zaslání dalších informací.
- Osobní kontakty s využitím příbuzných a známých jsou jednou z nejčastěji využívaných forem pro získání dobrovolníků. I když se jedná o velmi efektivní způsob, okruh známých a příbuzných se rychle vyčerpá, je to také velmi časově náročný způsob (Tošner, Sozanská, 2006).
- Internet je účinnou formou náboru ve velkých městech a zasáhne především studenty vysokých škol a vysokoškolsky vzdělané lidi (Novotný, Stará, 2002).

Nejlepší je kombinovat více forem získávání dobrovolníků. Záleží i na úrovni informovanosti veřejnosti o dobrovolnictví, pokud je nízká, je třeba jí věnovat více energie a času (Tošner, Sozanská, 2006).

1.3.3 Výběr a výcvik dobrovolníků

Pro výběr a výcvik dobrovolníků je rozhodující oblast, ve které budou dobrovolníci působit, jakou činnost budou vykonávat a jaké znalosti a dovednosti budou pro svou činnost potřebovat. Při rozhodování jakou dobrovolnou činnost může koordinátor zájemci nabídnout, musí brát v potaz jeho očekávání, časové možnosti a také oblast práce, kterou budoucí dobrovolník preferuje (Tošner, Sozanská, 2006). Avšak jak upozorňuje Frič (2001) přijmout dobrovolníka na fyzicky náročnou, neatraktivní či jinou nekvalifikovanou činnost, je z morálního hlediska problematické, protože by mohl vzniknout dojem, že je dobrovolník organizací zneužíván.

Výcvik neboli příprava dobrovolníků na jejich činnost obsahuje dvě složky, obecně dobrovolnickou a odbornou, která se vztahuje k charakteru jeho činnosti. Podle typu činnosti může tato příprava trvat několik minut, hodin, ale také celý víkend nebo týden. Velmi dlouhou přípravou, rozloženou do několika týdnů, procházejí dobrovolníci pro linky důvěry (Tošner, Sozanská, 2006).

V obecné části výcviku se dobrovolníci dozvědí o svých závazcích, možnostech a potřebách. Jsou jim poskytnuty informace o tom, kdo je koordinátor, na koho se může obrátit v případě potřeby, jak vypadá provoz organizace a kdo jsou vedoucí pracovníci. Jsou také seznámeni s posláním organizace, jejími základními dokumenty, organizační strukturou, ale také se svými místy a rolí v této struktuře (Tošner, Sozanská, 2006).

Odborná část přípravy zahrnuje individuální informování dobrovolníka o náplni jeho činnosti, dobrovolník zde má také prostor pro sdělení případných obav. Často využívanou metodou bývá hraní rolí. Dobrovolníci si zde mohou vyzkoušet kromě své role, také role klientů a zaměstnanců. Pokud dobrovolník pracuje samostatně s nezletilými dětmi, bývá součástí výcviku dobrovolníků také jejich psychologické posouzení z hlediska zralosti jejich osobnosti a případných psychopatologických rysů.

Koordinátor má poté jistotu, že dobrovolník, který úspěšně prošel tímto posouzením, je vhodný pro vybranou činnost (Tošner, Sozanská, 2006).

Dobrovolníkům pomáhá výcvik kvalitně vykonávat dobrovolnickou činnost a posiluje jejich motivaci stát se dobrovolníkem, zároveň snižuje jejich nejistoty a obavy z dobrovolnické činnosti. Dobrovolník si také ujasní svou roli v dobrovolnickém programu. Výcvik slouží jako prevence nedorozumění mezi dobrovolníkem, klientem a organizací (Břízová, Koubová, 2008).

Je vhodné, aby koordinátor zařadil do výcviku seznámení s principy supervize s praktickou ukázkou. Předejde tak obavám z kontroly a kárání ze strany dobrovolníků (Tošner, Sozanská, 2006).

1.3.4 *Supervize dobrovolníků*

Supervize se na našem území poprvé objevila počátkem 60. let 20. století jako součást psychoterapeutického výcviku. Brzy se ale rozšířila i do dalších oborů a systematicky se prosazovala v sociální práci. Své místo nachází supervize po roce 1989, v souvislosti s rozvojem dobrovolnictví, také v prostředí dobrovolnických programů (Břízová, Motlová, 2005).

Matoušek (2008a) charakterizuje supervizi jako kvalifikovaný dohled na průběh činnosti profesionálů nebo dobrovolníků zaměřený na kvalitu jejich práce a má minimálně tři funkce. Vzdělávací, podpůrná a řídicí funkce někdy bývají doplňovány čtvrtou funkcí a to zprostředkováním při řešení konfliktů. Mezi řídicí a podpůrnou funkcí panuje napětí zejména tehdy, pokud je supervizor zároveň nadřízeným supervidovaného pracovníka. Supervize brání brzkému vyhoření pracovníků, rutinnímu výkonu jejich práce, ignoraci potřeb klientů a konfliktům mezi kolegy. Supervize také zvyšuje odpovědnost pracovníků.

Podle Tošnera a Sozanské (2006) se supervize dobrovolnictví nejvíce podobá supervizi v pomáhajících profesích, jako je například sociální práce. Při supervizi dobrovolníci komunikují se supervizorem prostředím, ve kterém se cítí bezpečně a které jim umožní sdělovat svoje pocity a postoje pramenící z vykonávané činnosti. Kromě

dobrovolníků chrání supervize také klienty před případnými nevhodnými aktivitami dobrovolníků.

Dobrovolníci by si měli ujasnit, s čím na supervizi přicházejí a co by si z ní chtěli odnést. Mohou podpořit ostatní nebo být podpořeni, ale také se podělit o své zkušenosti či si vyslechnout zpětnou vazbu od ostatních (Břízová, Motlová, 2005).

I když se organizaci osvědčila skupinová supervize, je třeba počítat s tím, že může být mezi dobrovolníky někdo, komu nebude vyhovovat. Právě oni a dobrovolníci, kteří se nemohou zúčastnit některé ze skupinových supervizí, by měli mít možnost individuální supervize (Novotný, Stará, 2002).

U jednodušších činností může koordinátor jako metodický vedoucí programu zastoupit supervizora. Avšak u činností náročných na vztah mezi dobrovolníkem a klientem je role supervizora nezastupitelná, protože v těchto případech potřebuje někdy konzultaci se supervizorem i sám koordinátor (Tošner, Sozanská, 2006).

Pravidelná supervize slouží k ventilaci nahromaděných pocitů a řešení problémů, které by jinak mohly přerůst u profesionálů v syndrom vyhoření. U dobrovolníků by spíše než syndrom vyhoření mohly způsobit ztrátu jejich motivace a jejich odchod z dobrovolnické činnosti. Supervizní sezení je pro některé dobrovolníky místem, kde se cítí být respektováni a oceňováni za svou činnost (Tošner, Sozanská, 2006).

Jak uvádějí Břízová a Motlová (2005) supervize, jako součást péče o sebe, umožňuje dobrovolníkovi zůstat otevřený novému učení a je také nezbytnou součástí jeho vývoje.

Matoušek (2008a) k tomu dodává, že i když dobrovolnická práce není finančně odměňována, musí instituce organizující dobrovolnou práci umět své dobrovolníky zbavovat stresu, která z této činnosti vyplývá.

Je důležité dobrovolníky dostatečně informovat o významu supervize a říci jim jak oni sami mohou přispět k tomu, aby pro ně byla supervize užitečnější a příjemnější (Břízová, Motlová, 2005).

1.3.5 *Hodnocení dobrovolnického programu*

I když má slovo hodnocení negativní konotaci z minulosti a je spojeno s negativními dopady na jedince a s osobní kritikou, měli bychom si spíše představit proces, jehož cílem je zkvalitnění vykonávané činnosti, což ale neznamená, že předtím jsme ji dělali špatně (Tošner, Sozanská, 2006).

Proces evaluace souvisí s hodnocením celé organizace a na jejím vedení, zda a jak bude hodnotit svou práci, aby ji mohla poté představit veřejnosti, sponzorům, klientům, dárcům, médiím, ale také vlastním zaměstnancům a dobrovolníkům (Tošner, Sozanská, 2006).

Evaluace je jednou z podstatných částí dobrovolnického programu a je důležitým zdrojem informací pro fungování a efektivní řízení programu a také pro jeho prezentaci a financování (Novotný, Stará, 2002).

Jak připomínají Tošner a Sozanská (2008), dobrovolníci si zaslouží, aby jejich činnost byla evidována, počty hodin, které věnují organizaci, aby byly vykazovány stejně jako jejich přínos organizaci. Jednorázové akce se mohou zhodnotit po skončení na setkání organizátorů a účastníků tím, že se sepíší jejich návrhy a připomínky. U dlouhodobé činnosti, při které dobrovolníci docházejí do organizace, a jejich počet stále vzrůstá, se jejich činnost nedá zhodnotit jednorázovým setkáním kompetentních osob. I když jsou subjektivní pocity, dojmy a zážitky jednotlivců zajímavé a důležité, je potřeba získat objektivní data. Ty může organizace získat na zakázku od profesionální agentury, která hodnocení provede, nebo organizace využije pomoci stážistů a studentů, kteří budou nezávislými pozorovateli a dodají datům na objektivitě.

Zhodnocení programu by mělo proběhnout minimálně jednou do roka. Je důležité sledovat některé parametry programu, jako jsou například aktuální počty dobrovolníků, jejich nejčastější připomínky atd., ale také zhodnotit program za delší časový úsek (Novotný, Stará, 2002).

Hodnocením prokáže organizace účinnost pomoci dobrovolníků, ale může být též argumentem, že dobrovolnictví je ekonomickým přínosem pro společnost a nejen

lidskosti a síly. Při přepočtu hodin odpracovaných dobrovolníky na peníze, získáme neuvěřitelně vysokou částku (Tošner, Sozanská, 2006).

1.3.6 Oceňování dobrovolníků

Proces oceňování a odměňování by měl dobrovolníka provázet celým jeho pobytem v organizaci. Protože je každý dobrovolník jiný, musí organizace najít pro každého individuální způsob jak mu poděkovat (Tošner, Sozanská, 2006). Protože jak dodávají Novotný a Stará (2002) to, co pro jednoho bude velkým oceněním, může být pro jiného trestem.

Samozřejmostí je běžné „děkuji“, ale nesmí se toto formální poděkování stát frází kdy je sděleno bez upřímného zájmu o dobrovolníka a jeho činnost. Vhodnými příležitostmi na setkání s dobrovolníky a poděkování jsou Vánoce či Mezinárodní den dobrovolníků (5. prosince). Jelikož řada dobrovolníků svou činnost na dobu letních prázdnin přerušuje a organizace chtějí, aby se po prázdninách zase vrátili, je vhodné jim za jejich činnost poděkovat. Žádoucími jsou také data důležitá pro organizaci, ale také třeba narozeniny nebo svátek dobrovolníka (Tošner, Sozanská, 2006).

Při oceňování dobrovolníků může být koordinátor vynalézavý a nápaditý, ale musí dobře znát své dobrovolníky a dbát na individuální přístup k nim (Novotný, Stará, 2002).

Koordinátor a vedení organizace by minimálně jednou ročně měli uspořádat setkání dobrovolníků a zaměstnanců spojené s veřejným oceněním jejich činnosti a předání alespoň symbolické odměny. Organizace také může uvést jména dobrovolníků ve výroční zprávě, pozvat dobrovolníky na neformální výlet, nebo jim poskytnout výhody, plynoucí ze zaměření organizace (Tošner, Sozanská, 2006).

Jak uvádí Novotný a Stará (2002) může organizace zajistit dobrovolníkům dárky od sponzorů, například slevy na nákup, lístky do divadla atd. Pro studující dobrovolníky je vhodnou odměnou i osvědčení o dobrovolnické činnosti, které jim může pomoci při přijímacích zkouškách nebo k uznání dobrovolnické činnosti jako praxe.

Národní dobrovolnické centrum Hestia oceňuje každý rok vybrané dobrovolníky udělením ceny Křesadlo, označovanou jako: „cena pro obyčejné lidi, kteří dělají neobyčejné věci“. Jedná se o originální ručně vyrobený předmět s nápisem „Křesadlo“ s vyznačeným kalendářním rokem. Dobrovolník dostane také dopis nebo diplom s osobním poděkováním podepsaný představitelem kraje či města a reprezentantem pořádající organizace. Bylo již oceněno více než 350 dobrovolníků ve více než 18 městech a krajích a je možné, že toto čestné ocenění přispělo k nárůstu počtu dobrovolníků v ČR (Hest.cz, 2011).

Jak podotýká Matoušek (2008a) pro dobrovolníka je jednou z nejlepších forem odměny projev uznání od člověka, který má v jeho očích vysokou prestiž.

1.4 Sociální služby dle Zákona č. 108/2006 Sb., v platném znění

1.1.1 Sociální služby

Sociální služby označují v anglosaském pojetí vše, co poskytuje výhody těm, co mají problémy. Naše právní předpisy takto označují pouze služby, nikoli však dávky či regulaci. Můžeme je rozdělit do dvou základních skupin na sociální služby státní a obecní a sociální služby nestátní (Matoušek, 2007).

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách se sociální službou rozumí: *„činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.“*

Mezi sociální služby řadíme krátkodobé i dlouhodobé služby poskytované oprávněným uživatelům s cílem zvýšit jejich úroveň života, případně i ochrana zájmů společnosti (Matoušek, 2008a).

Sociální služby zahrnují sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Tyto služby se poskytují jako pobytové, ambulantní nebo terénní a o poskytnutí těchto služeb uzavírá osoba s poskytovatelem sociálních služeb smlouvu (Zákon č. 108/2006 Sb.).

Jak je uvedeno v Zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách: „*pobytovými službami se rozumí služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb. Ambulantními službami se rozumí služby, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování. Terénními službami se rozumí služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí.*“

„*Sociální služby se poskytují osobám bez úhrady nákladů nebo za částečnou nebo plnou úhradu nákladů. Úhradu nákladů za poskytování sociálních služeb hradí osoba ve výši sjednané ve smlouvě s poskytovatelem služby*“ (Zákon č. 108/2006 Sb.).

1.4.1 Poskytovatelé sociálních služeb

Sociální služby lze poskytovat jen na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb, není-li stanoveno zákonem jinak, toto oprávnění vzniká rozhodnutím o registraci (Zákon č. 108/2006 Sb.). Dle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách: „*o registraci rozhoduje krajský úřad příslušný podle místa trvalého nebo hlášeného pobytu fyzické osoby nebo sídla právnické osoby, popřípadě podle umístění organizační složky zahraniční právnické osoby na území České republiky; v případě, že zřizovatelem poskytovatele sociálních služeb je ministerstvo, rozhoduje o registraci toto ministerstvo.*“

Registr poskytovatelů sociálních služeb vede krajský úřad a zapisuje do něj poskytovatele sociálních služeb, kterým bylo vydáno rozhodnutí o registraci, a právnické a fyzické osoby uvedené v zákoně. Do registru jsou také povinni na žádost zapsat poskytovatele sociálních služeb ve zdravotnickém zařízení ústavní péče, speciální lůžková zdravotnická zařízení hospicového typu a dětský domov. Registr je veden v listinné a elektronické podobě. Krajský úřad je správcem listinné podoby registru a Ministerstvo práce a sociálních věcí je správcem elektronické podoby registru (Zákon č. 108/2006 Sb.).

Zákona č. 108/2006 Sb. definuje: „*Poskytovateli sociálních služeb jsou při splnění podmínek stanovených tímto zákonem územní samosprávné celky a jimi zřizované*

právnícké osoby, další právnícké osoby, fyzické osoby a ministerstvo a jím zřízené organizační složky státu.“

Pro poskytování sociálních služeb se dle Zákona č. 108/2006 Sb. zřizují tato zařízení sociálních služeb: centra denních služeb, denní stacionáře, týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení, azylové domy, domy na půl cesty, zařízení pro krizovou pomoc, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, terapeutické komunity, sociální poradny, sociálně terapeutické dílny, centra sociálně rehabilitačních služeb, pracoviště rané péče, intervenční centra, zařízení následné péče.

1.5 Dobrovolnictví v sociálních službách

Působení dobrovolníků v sociálních službách umožňuje v rámci akreditovaného režimu zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), ve znění pozdějších předpisů, který stanovuje podmínky a pravidla činnosti dobrovolníků. Organizace, ve kterých působí dobrovolníci v rámci sociálních služeb, musejí splňovat i požadavky vycházející ze standardů kvality sociálních služeb (Dobrovolník.cz, 2011).

Sociální služby představují široké spektrum činností, které spojuje celkem stručně vyjádřitelný cíl sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. Dobrovolníci přinášejí svou životní zkušenost a také celkové zkvalitnění služeb individuálním přístupem včetně schopnosti navazovat přátelství. Pro zapojení klienta do společnosti nebo alespoň zmírnění jeho vyloučení mohou být zainteresováni v celé řadě zařízení i aktivit (Šimková, 2011).

Jak uvádí Matoušek (2008a) většinu dobrovolníků v sociálních službách tvoří v České republice studenti, oproti tomu v zahraničí jsou to nezaměstnaní, ženy v domácnosti a penzisté. Samozřejmě zde mohou být dobrovolníky i profesionálové s odpovídající kvalifikací.

Tošner a Sozanská (2006) upozorňují na fakt, že i když ve zdravotní a sociální oblasti působí velké množství dobrovolníků, je nutné, aby zachovávali profesionální přístup. Instituce tu fungují jako uzavřené systémy a dobrovolník zde může působit jako cizorodý prvek. Je proto potřeba kromě přípravy dobrovolníka na jeho činnost připravit také organizaci na jeho přijetí. Dle Šimkové (2011) je při přípravě organizace na přijetí dobrovolníků a školení vlastních koordinátorů nezastupitelná funkce dobrovolnických center jako zdrojů metodické pomoci, výcvikových a supervizních programů.

Na profesionalitu a přípravu dobrovolníků v sociálních službách jsou kladeny nejvyšší nároky, protože na nich často závisí nejen spokojenost klienta, ale i kvalita jeho života. Pokud je jediným zaměstnancem organizace koordinátor a školitel dobrovolníků, je na dobrovolnících přímo závislé i dosažení cíle organizace (Somrová, Klégrová, 2006).

Budoucnost profesionalizace dobrovolnictví v sociálních službách zpochybňuje ve svém článku Frič (2011). Oblast sociální a zdravotní péče je typickým příkladem trendu profesionalizace v dobrovolnictví. Dobrovolníci jsou manažersky řízeni od výběru přes školení, koordinaci až k písemné smlouvě s organizací. Tento model dobře koresponduje se soudobou podobou formálně organizované a na profesionální bázi založené sociální práce. Ale dnešní individuálně orientovaní dobrovolníci požadují notnou míru autonomie a svobody, protože to již nejsou amatéři s dobrými úmysly.

Změnili se díky své vysoké kvalifikaci z pomocníka placeného personálu v experta a partnera. Jejich ochota participovat je méně závislá na tradičních hodnotách a více na jejich osobních zájmech. Požadují tak větší svobodu při výběru činnosti a chtějí rychle vidět výsledky své činnosti. V ČR se zatím jedná o okrajový fenomén, ale už nyní musejí organizace, které pracují s dobrovolníky vycházet čím dál více jejich individuálním požadavkům. S přílivem vzdělanějších dobrovolníků je pravděpodobně, že organizace budou muset čelit problému jak sladit vstřícnost vůči nárokům dobrovolníků s profesionálním požadavkem na jejich kontrolu. Profesionalizované dobrovolnictví je zaměřené na klienty – jednotlivce, rodinu, skupinu, ale už ne na komunitu. Pokud svou orientaci nezmění, nebude tak atraktivní pro dobrovolníky, kteří dají v budoucnu přednost sociálním teplem prostoupeným vztahům v komunitách.

2 CÍLE PRÁCE A HYPOTÉZY

2.1 Cíle práce

Cíl 1.:

Zjistit kolik poskytovatelů sociálních služeb na Českobudějovicku využívá dobrovolníky.

Cíl 2.:

Zmapovat koordinaci dobrovolnické činnosti u poskytovatelů sociálních služeb na Českobudějovicku.

2.2 Hypotézy

Hypotéza:

Poskytovatelé sociálních služeb využívající činnosti dobrovolníků profesionálně koordinují dobrovolnickou činnost.

Operacionalizace pojmů:

Českobudějovicko – okres České Budějovice v Jihočeském kraji, podstatnou část nynějšího okresu tvoří bývalé okresy České Budějovice, Trhové Sviny a Týn nad Vltavou (ČSÚ, 2011), viz Příloha č. 1.

Dobrovolnická činnost – svobodně zvolená činnost, vykonávaná bez nároku na odměnu ve prospěch druhých (Tošner, Sozanská, 2006).

Dobrovolník – člověk, který dobrovolně poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti k užitku společnosti či ostatních lidí, bez nároku na finanční odměnu (Tošner, Sozanská, 2006).

Koordinace – uvedení v soulad (Petráčková, Kraus, 1998).

Koordinovat – uvádět něco s něčím v soulad (Petráčková, Kraus, 1998).

Poskytovatelé sociálních služeb – viz teoretická část bakalářské práce (str. 33).

Profesionální koordinace – profesionální řízení dobrovolnické činnosti, jejíž klíčovou postavou je koordinátor dobrovolníků, který má možnost pravidelné supervize

a dobrovolníci, které řídí, procházejí výcvikem, jejich činnost je oceňována a hodnocena např. poskytováním zpětné vazby, ale také mají možnost pravidelné supervize (Tošner, Sozanská, 2006).

3 METODIKA

3.1 Použité metody a techniky sběru dat

K ověření hypotézy této práce byl zvolen standardizovaný kvantitativní výzkum. Sběr dat proběhl metodou dotazování, technikou dotazníku. Tato technika spočívá v tom, že respondent odpovídá písemně na otázky tištěného formuláře (Disman, 2002).

Před začátkem vlastního zkoumání byl proveden předvýzkum. Cílem předvýzkumu bylo otestování srozumitelnosti a jednoznačnosti otázek v dotazníku, který bude použit při vlastním výzkumu (Disman, 2002). V rámci předvýzkumu bylo osloveno pět vedoucích pracovníků různých poskytovatelů sociálních služeb mimo okres České Budějovice.

Při realizaci výzkumu měli respondenti na výběr, zda chtějí vyplnit dotazník ve wordovém formuláři, či použít interaktivní dotazník na internetových stránkách. V úvodu dotazníku byli respondenti seznámeni se základními údaji o tazatelce, této bakalářské práci, za jakým účelem jsou data sbírána a k jakému účelu budou použita. Respondenti byli ujištěni o zachování anonymity, vyplnění názvu poskytovatele sloužilo pouze pro přehled, od jakého poskytovatele se již vrátil vyplněný dotazník. Protože ke zvýšení návratnosti rozeslaných dotazníků bylo použito „follow-ups“. Po dvou týdnech byl respondentům, kteří dosud nevrátili dotazník, zaslán dotazník znovu (Disman, 2002). Dotazník (Příloha č. 2), dělení typologie otázek dle Reichela (2009), obsahoval 22 otázek a byl složený z uzavřených, polootevřených a otevřených otázek. Konkrétně se jednalo 10 dichotomických otázek, ze kterých bylo 5 filtrační. Z 12 polytomických otázek byly 3 výčtové a 9 výběrových. Dále dotazník obsahoval 2 otázky otevřené. Pro respondenty, kteří s dobrovolníky nespolupracují, byly určeny pouze první dvě otázky.

3.2 Realizace výzkumu

Sběr dat pro zpracování této bakalářské práce proběhl v březnu 2012 prostřednictvím dotazníku rozeslaným e-mailem a také interaktivním dotazníkem vystaveným na internetových stránkách. Pro zpracování a následné hodnocení vyplněných dotazníků bylo použito tabulek a grafů. Výsledky jsou uvedeny v absolutních číslech.

V předvýzkumu bylo osloveno pět náhodně vybraných vedoucích pracovníků různých poskytovatelů sociálních služeb mimo okres České Budějovice.

Poskytovatelé sociálních služeb byli vyhledáni v Průvodci sociálními službami v Jihočeském kraji (2010). Aktuálnost uvedených údajů byla ověřena jednak na internetových stránkách Registr poskytovatelů sociálních služeb (2012) a také na internetových stránkách jednotlivých poskytovatelů. U každého poskytovatele sociálních služeb byl e-mailem osloven jeden vedoucí pracovník.

3.3 Charakteristika zkoumaného souboru

Zkoumaný soubor tvořili poskytovatelé, kteří poskytují sociální služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v okrese České Budějovice.

Okres České Budějovice v současných hranicích vznikl při celkové reorganizaci správního rozdělení republiky v roce 1960. Významnou část tvoří bývalé okresy České Budějovice, Trhové Sviny, Týn nad Vltavou dále pak obce připojené z bývalých okresů Třeboň, Kaplice, Český Krumlov, Vodňany a Soběslav. Poslední územní změnou bylo přičlenění obce Dražič a obce Čenkov u Bechyně k 1. lednu 2007. Okres České Budějovice sousedí se všemi okresy Jihočeského kraje a svou rozlohou je čtvrtým největším okresem v rámci celé ČR (ČSÚ, 2011).

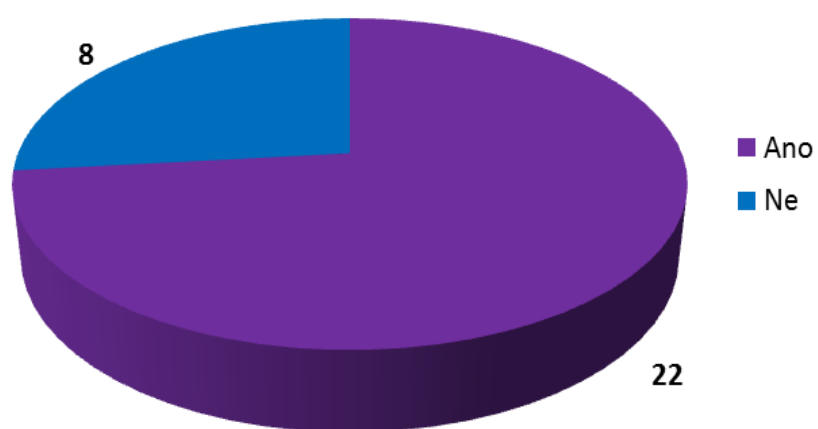
V Průvodci sociálními službami v Jihočeském kraji bylo nalezeno 49 poskytovatelů sociálních služeb v okrese České Budějovice. Z těchto byli 2 poskytovatelé vyřazeni, protože při ověřování aktuálnosti bylo zjištěno, že zařízení těchto poskytovatelů v okrese České Budějovice ukončila svou činnost z důvodu nepříznivých finančních podmínek. Zkoumaný soubor tvořilo 47 poskytovatelů sociálních služeb, výčet oslovených poskytovatelů se nachází v Příloze č. 3. Výzkumu se aktivně zúčastnilo 30 oslovených poskytovatelů. Návratnost dotazníků činila tedy 64 %.

4 VÝSLEDKY

Výsledky dotazníkového šetření

Otázka č. 1 – Spolupracuje vaše zařízení s dobrovolníky?

Graf č. 1: Spolupráce zařízení s dobrovolníky



Zdroj: vlastní výzkum

Z odpovědí na první otázku vyplývá, že z 30 poskytovatelů sociálních služeb v okrese České Budějovice spolupracuje s dobrovolníky 22 respondentů a 8 respondentů činnosti dobrovolníků ve svých zařízeních nevyužívá.

Otázka č. 2 – Uveďte důvody, proč vaše zařízení nespolupracuje s dobrovolníky.

Tabulka č. 1: Důvody nespolupráce s dobrovolníky

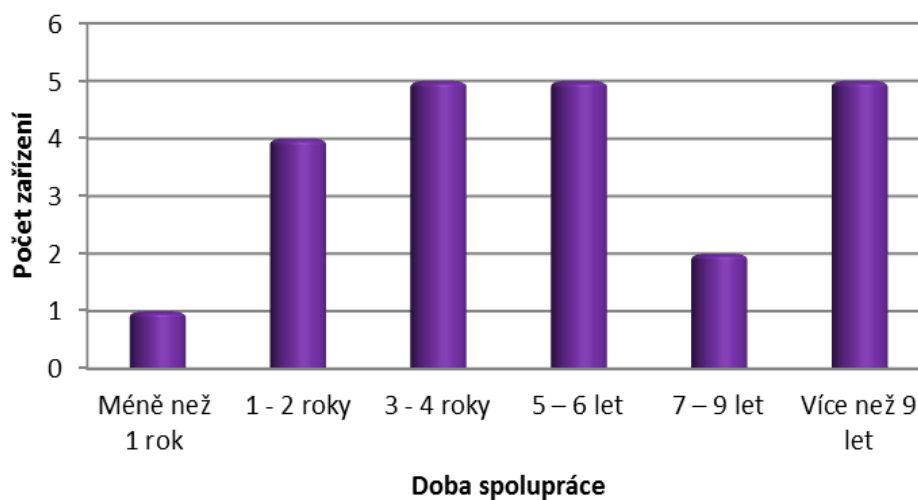
Důvod nezájmu	Počet zařízení
Nevíme, kde dobrovolníky hledat	1
Nemáme o dobrovolníky zájem	2
Máme o dobrovolníky zájem, ale nemáme kde je vyškolit	1
Projektové zajištění služby neumožňuje zapojení dobrovolníků	1
Spolupráci s dobrovolníky budeme řešit později	2
Využíváme dobrovolníky z jiného projektu našeho zřizovatele	1

Zdroj: vlastní výzkum

Na tuto otázku odpovídali pouze respondenti, kteří v první otázce odpověděli, že nespolupracují s dobrovolníky. Pro tyto respondenty se jednalo o poslední otázku, dále odpovídali pouze ti, kteří s dobrovolníky spolupracují. Z 8 respondentů ve dvou zařízeních nemají pro dobrovolníky uplatnění, v jednom zařízení nevědí, kde dobrovolníky hledat. Jedno zařízení má o dobrovolníky zájem, má i několik zájemců na post dobrovolníka, ale nemohou s nimi spolupracovat, protože nesehnali žádnou organizaci, aby jim dobrovolníky vyškolila, což je pro ně podmínka spolupráce. V jednom zařízení není s ohledem na projektové zajištění možné, aby se na poskytování sociálních služeb podíleli fyzické osoby, které nejsou v pracovněprávním vztahu, jako jsou dobrovolníci nebo stážisté. Dvě zařízení mají do budoucna zájem o spolupráci s dobrovolníky, ale momentálně řeší jiné problémy a je pro ně dostačující spolupráce se studenty na praxi. Jedno zařízení při potřebě služeb dobrovolníků využívá služeb dobrovolníků z jiného projektu svého zřizovatele.

Otázka č. 3 – Jak dlouho vaše zařízení spolupracuje s dobrovolníky?

Graf č.2: Doba spolupráce s dobrovolníky

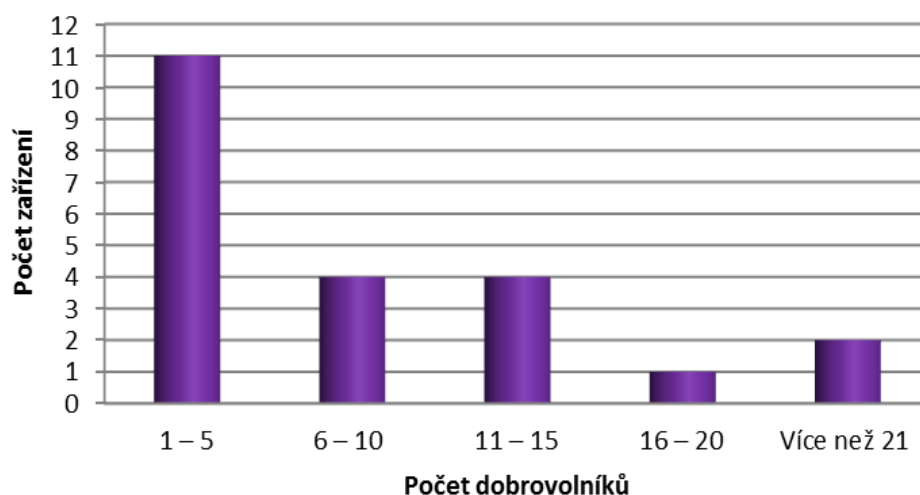


Zdroj: vlastní výzkum

Pět zařízení spolupracuje s dobrovolníky tři až čtyři roky, pět zařízení spolupracuje pět až šest let a pět zařízení uvádí spolupráci delší než 9 let. Dvě zařízení uvádějí dobu spolupráce s dobrovolníky v rozmezí sedmi až devíti let. V jednom zařízení spolupracují s dobrovolníky méně než 1 rok.

Otázka č. 4 – S kolika dobrovolníky vaše zařízení spolupracuje?

Graf č. 3: Počet dobrovolníků v zařízení

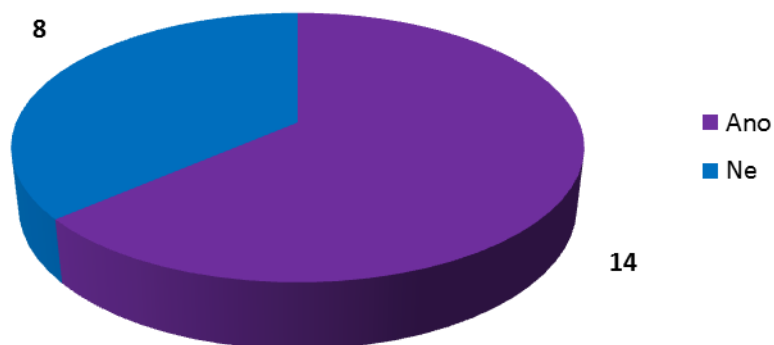


Zdroj: vlastní výzkum

Nejčastěji byla uvedena spolupráce s jedním až pěti dobrovolníky, což sdělilo jedenáct respondentů. Čtyři zařízení spolupracují s šesti až deseti dobrovolníky a ve čtyřech zařízeních spolupracují s jedenácti až patnácti dobrovolníky. S více než jedenadvaceti dobrovolníky nyní spolupracují ve dvou zařízeních. Pouze v jednom zařízení působí šestnáct až dvacet dobrovolníků.

Otázka č. 5 – Vyhovuje potřebám vašeho zařízení tento počet dobrovolníků?

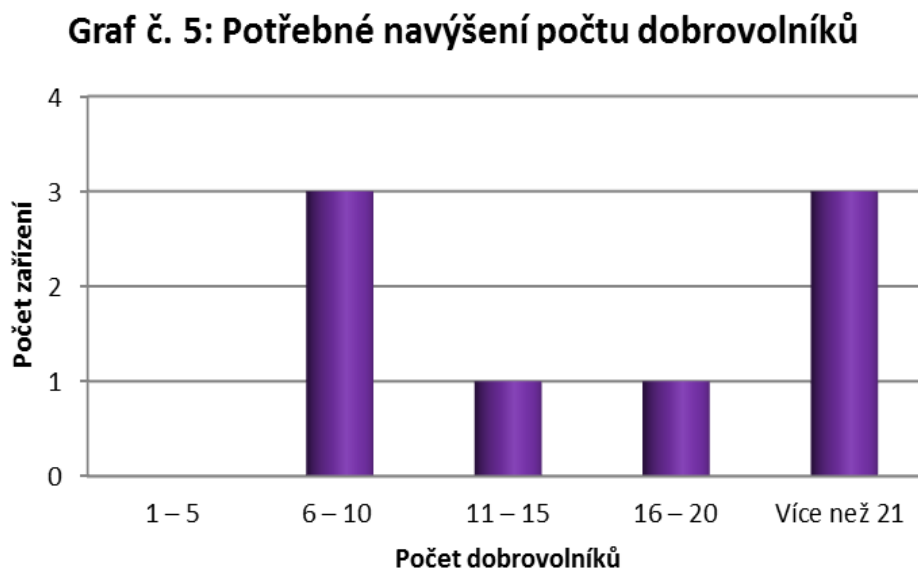
**Graf č. 4: Dostatečný počet dobrovolníků
v zařízení**



Zdroj: vlastní výzkum

Čtrnácti zařízením vyhovuje počet docházejících dobrovolníků. Osm organizací pokládá počet spolupracujících dobrovolníků za nevyhovující.

Otázka č. 6 – Kolik dobrovolníků by vaše zařízení potřebovalo ke stávajícímu počtu, aby pokryli potřeby vašeho zařízení?



Zdroj: vlastní výzkum

Na tuto otázku odpovídali pouze pracovníci těch osmi zařízení, kteří v předchozí otázce (č. 5) označili počet dobrovolníků za nedostatečný. V žádném zařízení nevybrali potřebné navýšení o jednoho až pět dobrovolníků. Tři respondenti by uvítali služby dalších šesti až deseti dobrovolníků. Více než jedenadvacet dobrovolníků by ve svém zařízení potřebovali tři respondenti. V jednom zařízení by ke stávajícímu počtu potřebovali dalších jedenáct až pětadvacet dobrovolníků. Navýšení o šestnáct až dvacet dobrovolníků by uvítali v jednom zařízení.

Otázka č. 7 – Jak často dobrovolníci vaše zařízení navštěvují?

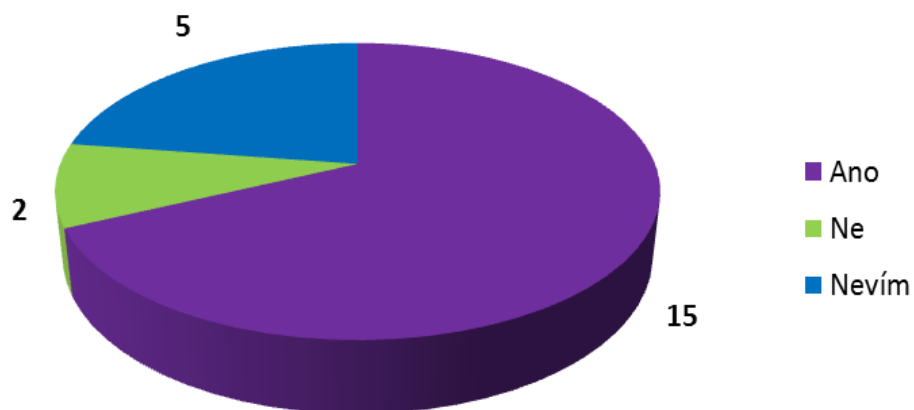


Zdroj: vlastní výzkum

Nejčastěji navštěvují dobrovolníci zařízení jedenkrát týdně, což uvedli v devíti zařízeních. Do osmi zařízení docházejí dobrovolníci nepravidelně v rámci jednorázových akcí. Dvakrát týdně docházejí dobrovolníci do dvou zařízení. Jedno zařízení navštěvují dobrovolníci jednou za dva týdny. Třikrát týdně docházejí dobrovolníci do jednoho zařízení a jedno zařízení navštěvují vícekrát týdně. Žádný z respondentů nezvolil variantu jednou za měsíc ani variantu denně.

Otázka č. 8: Myslíte si, že vašim klientům vyhovuje frekvence docházení dobrovolníků do zařízení?

Graf č. 7: Spokojenost s frekvencí docházení dobrovolníků do zařízení

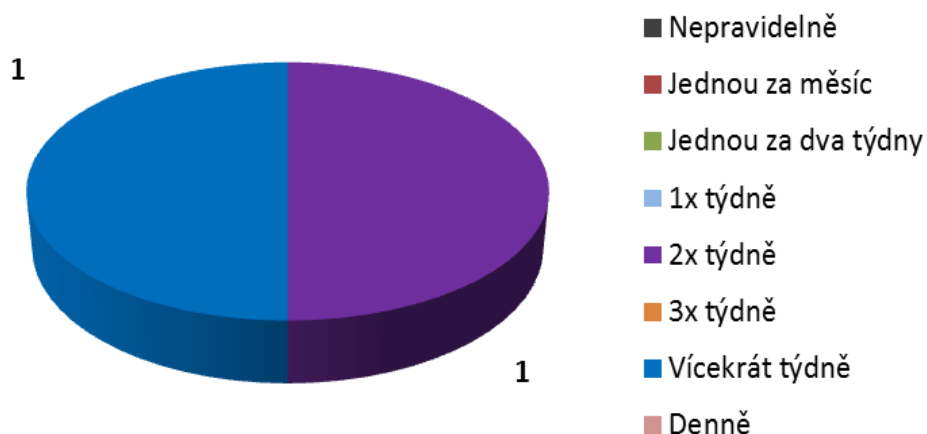


Zdroj: vlastní výzkum

V patnácti zařízeních si vedoucí pracovníci myslí, že jsou jejich klienti s frekvencí docházení dobrovolníků do zařízení spokojeni. Ve dvou zařízeních vyjádřili nespokojenost s frekvencí návštěv dobrovolníků a v pěti zařízeních respondenti nevěděli zda jsou jejich klienti s četností návštěv dobrovolníků spokojeni.

Otázka č. 9 – Jaká by byla ideální frekvence návštěv dobrovolníků vašeho zařízení?

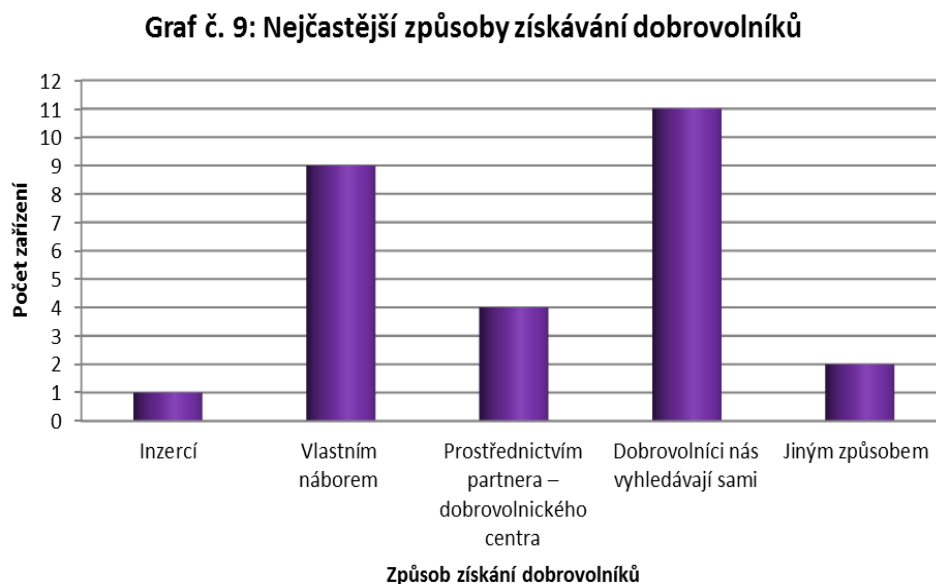
Graf č. 8: Ideální frekvence návštěv dobrovolníků v zařízení



Zdroj: vlastní výzkum

Na tuto otázku odpovídali pouze ti dva respondenti, kteří v předchozí otázce (č. 8) vyjádřili nespokojenost s frekvencí návštěv dobrovolníků v jejich zařízení. Jako ideální by v jednom zařízení viděli možnost návštěv dvakrát týdně a v druhém zařízení vícekrát týdně. Možnosti denně, nepravidelně v rámci jednorázových akcí, jednou za měsíc, jednou za dva týdny, jedenkrát týdně a třikrát týdně nebyly vybrány.

Otázka č. 10 – Jak nejčastěji získáváte dobrovolníky pro vaše zařízení?



Zdroj: vlastní výzkum

Na tuto otázku mohli respondenti vybrat jednu či více vhodných odpovědí. Nejvíce zařízení (11) vyhledávají dobrovolníci sami. Devět zařízení získává dobrovolníky vlastním náboem. Čtyři respondenti zvolili možnost získávání dobrovolníků prostřednictvím partnera – dobrovolnického centra. V jednom zařízení používají k získávání dobrovolníků inzerci. Dva respondenti zvolili možnost získávání dobrovolníků jiným způsobem. Tato odpověď je dále rozvedena v následující tabulce č. 2.

Tabulka č. 2: Jiný způsob získávání dobrovolníků

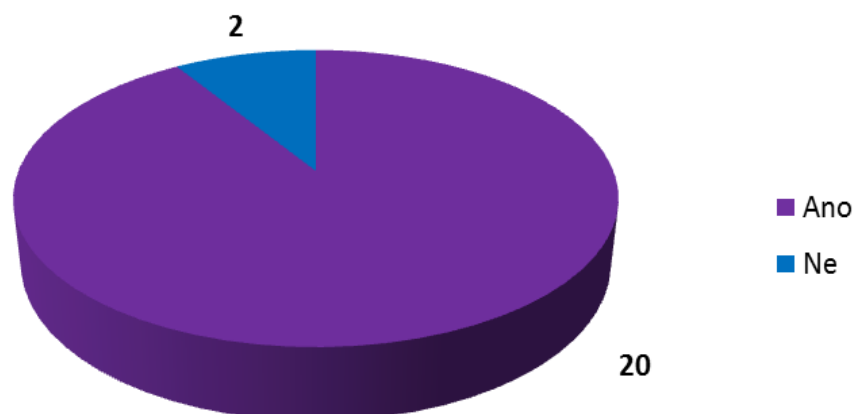
Způsob získávání dobrovolníků	Počet zařízení
Spolupráce s jinou organizací než je dobrovolnické centrum	1
Z praktikantů, kteří chodí do zařízení na praxi	1

Zdroj: vlastní výzkum

Ze dvou zařízení, která zvolila možnost získávání dobrovolníků jiným způsobem, jedno získává dobrovolníky díky spolupráci s jinou organizací, než je dobrovolnické centrum. Ve druhém zařízení se dobrovolníci stávají z praktikantů, kteří zde dříve působili v rámci praxe.

Otázka č. 11 - Procházejí dobrovolníci výcvikem před začátkem výkonu činnosti ve vašem zařízení?

Graf č. 10: Absolvování výcviku dobrovolníků před začátkem výkonu činnosti v zařízení



Zdroj: vlastní výzkum

Výcvikem před začátkem výkonu činnosti v zařízení procházejí dobrovolníci ve dvaceti zařízeních a pouze ve dvou zařízeních žádný výcvik pro dobrovolníky připravený nemají.

Otázka č. 12 – O jaký typ výcviku se jedná?

Tabulka č. 3: Výcvik dobrovolníků před začátkem výkonu činnosti v zařízení

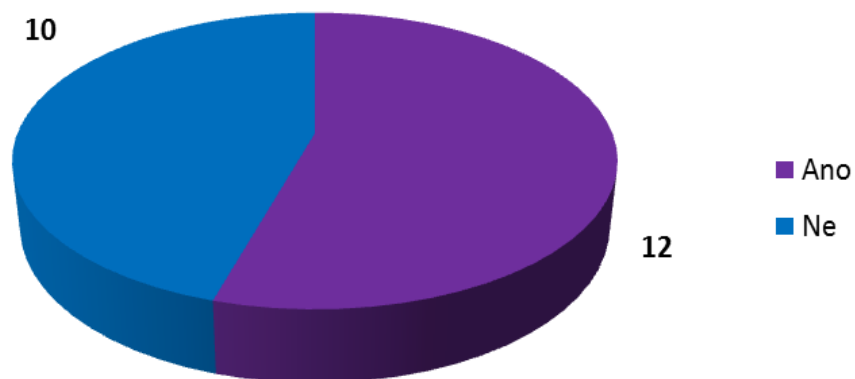
Typ výcviku	Počet zařízení
Seznámení s činností jakou bude dobrovolník vykonávat	12
Seznámení s organizací a rolí dobrovolníka v ní	10
Práva a povinnosti dobrovolníka	6
Výcvik v dobrovolnickém centru	3

Zdroj: vlastní výzkum

Na tuto otázku odpovídali v těch 20 zařízeních, ve kterých v předchozí otázce (č. 11) zvolili, že dobrovolníci před nástupem do zařízení procházejí výcvikem. Jednalo se o otevřenou otázku a z odpovědí respondentů vyplynulo, že ve dvanácti zařízeních před začátkem působení seznamují dobrovolníky s činností, kterou budou vykonávat. S organizací a rolí dobrovolníka v ní seznamují nové dobrovolníky v deseti organizacích. V šesti případech uvedli respondenti informování dobrovolníků v oblasti jejich práv a povinností. Tři organizace využívají při výcviku dobrovolníků služeb dobrovolnického centra.

Otázka č. 13 – Mají dobrovolníci ve vašem zařízení možnost pravidelné supervize?

Graf č. 11: Možnost pravidelné supervize pro dobrovolníky



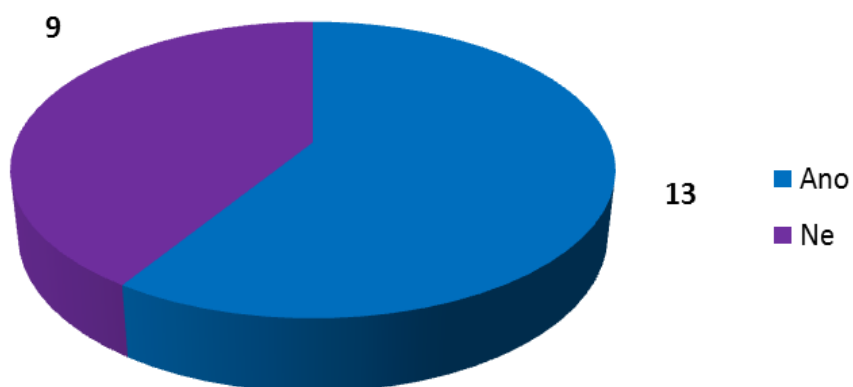
Zdroj: vlastní výzkum

Pravidelné supervize nabízejí svým dobrovolníkům ve dvanácti zařízeních. V deseti zařízeních dobrovolníci nemají možnost pravidelné supervize.

Otázka č. 14 – Je ve vašem zařízení koordinátor dobrovolníků?

Odpovědi na tuto otázku jsou rozděleny do dvou grafů. Graf č. 12 znázorňuje odpovědi na otázku ohledně přítomnosti koordinátora v zařízení a graf č. 13 zobrazuje pracovní zařazení koordinátora.

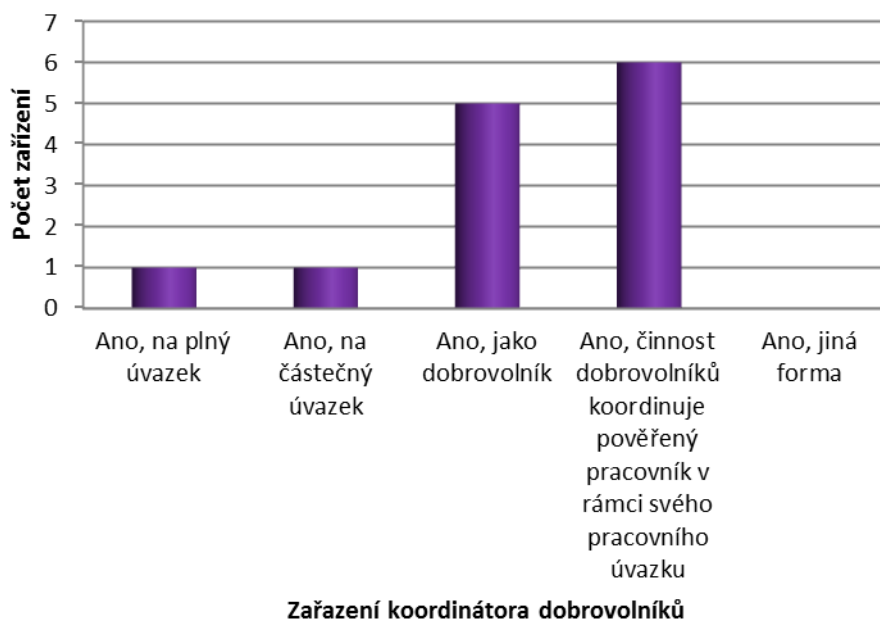
Graf č. 12: Přítomnost koordinátora dobrovolníků v zařízení



Zdroj: vlastní výzkum

Koordinátor dobrovolníků je přítomen ve třinácti zařízeních a v devíti zařízeních není.

**Graf č. 13: Zařazení koordinátora dobrovolníků
v zařízení**

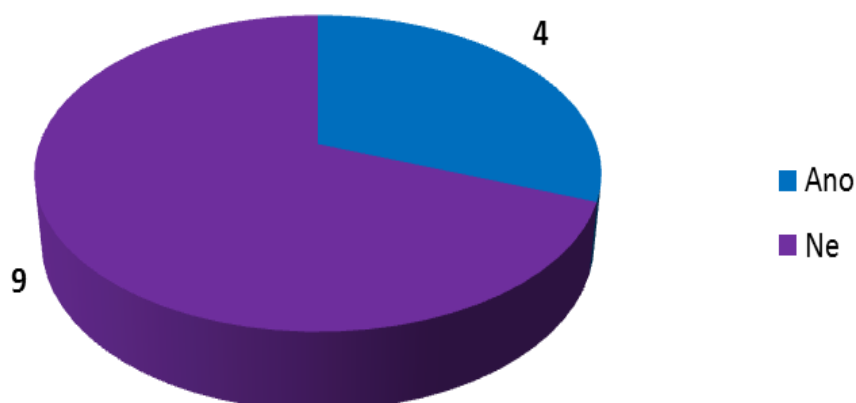


Zdroj: vlastní výzkum

Graf č. 13 tvoří odpovědi třinácti respondentů, kteří mají v zařízení koordinátora dobrovolníků. V šesti zařízeních je koordinátorem dobrovolník. V pěti zařízeních činnost dobrovolníků koordinuje pověřený pracovník v rámci svého pracovního úvazku. Na plný úvazek pracuje koordinátor v jednom zařízení, na částečný úvazek pracuje koordinátor v jednom zařízení. Možnost, že koordinátorovo zařazení odpovídá jiné formě pracovního úvazku, nezvolili v žádném zařízení.

Otázka č. 15 - Absolvoval koordinátor výcvik v oblasti dobrovolnického managementu?

Graf č. 14: Absolvování výcviku koordinátorem



Zdroj: vlastní výzkum

Na tuto otázku odpovídali pouze ti respondenti (13), kteří v předchozí otázce (č. 14) uvedli, že v jejich zařízení působí koordinátor. Výcvik v oblasti dobrovolnického managementu mají koordinátoři ve čtyřech zařízeních, konkrétně jsou výcviky uvedeny v tabulce č. 4. V devíti zařízeních koordinátoři žádným výcvikem v oblasti dobrovolnického managementu neprošli.

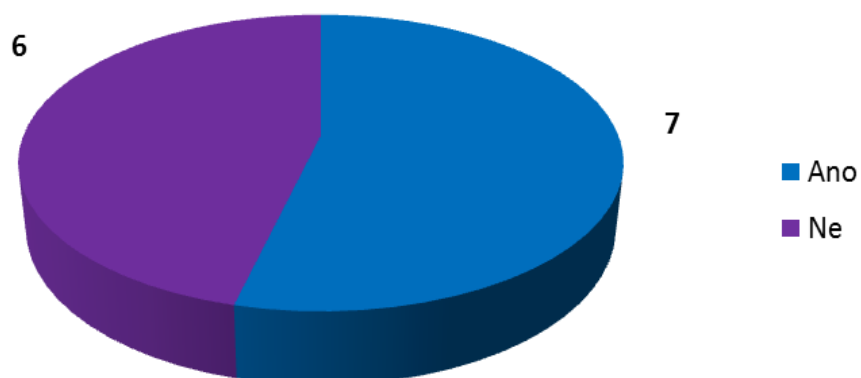
Tabulka č. 4: Výcvik koordinátora

Název výcviku	Počet zařízení
Kurz pro koordinátory dobrovolníků – Hestia	2
Seminář Mgr. Horeckého	1
Školení Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR	1

Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 16 - Má koordinátor možnost pravidelné supervize?

Graf č. 15: Možnost pravidelné supervize koordinátora

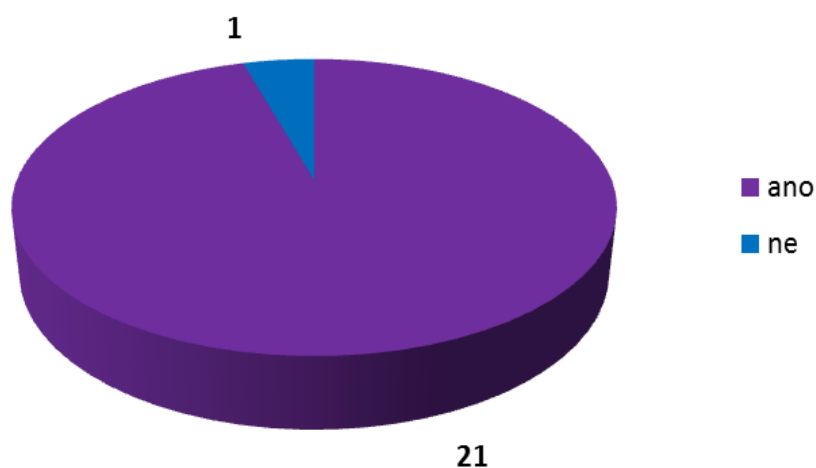


Zdroj: vlastní výzkum

Na tuto otázku také odpovídali pouze těch třináct respondentů, kteří v otázce č. 14 uvedli, že v jejich zařízení působí koordinátor. V sedmi zařízeních koordinátoři mají možnost pravidelné supervize. Možnost pravidelné supervize nemají koordinátoři dobrovolníků v šesti zařízeních.

Otázka č. 17 - Poskytujete ve vaší organizaci dobrovolníkům zpětnou vazbu?

Graf č. 16 - Poskytování zpětné vazby dobrovolníkům

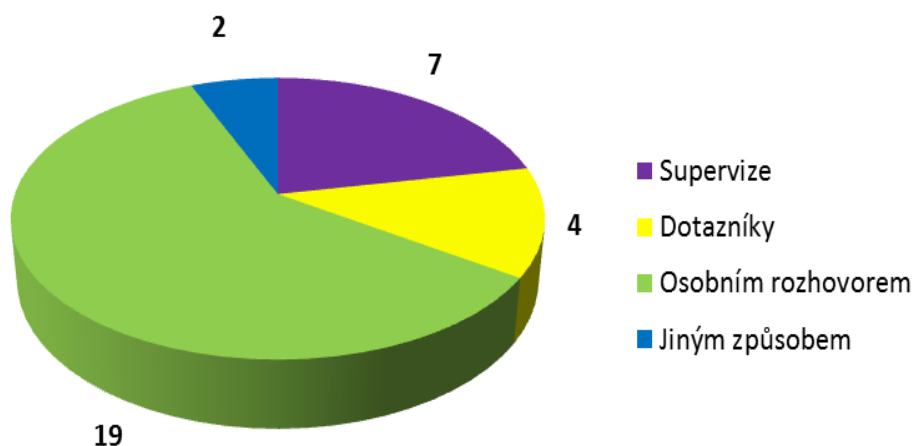


Zdroj: vlastní výzkum

V jedenadvaceti organizacích poskytují dobrovolníkům zpětnou vazbu. Pouze v jednom zařízení dobrovolníci zpětnou vazbu od organizace nezískávají.

Otázka č. 18 - Jakým způsobem poskytujete zpětnou vazbu dobrovolníkům?

Graf č. 17: Způsoby poskytování zpětné vazby dobrovolníkům



Zdroj: vlastní výzkum

U této otázky respondenti mohli zvolit jednu či více odpovědí. V devatenácti zařízeních poskytují zpětnou vazbu dobrovolníkům osobním rozhovorem. Sedm respondentů uvedlo, že poskytují zpětnou vazbu dobrovolníkům prostřednictvím supervize. Ve čtyřech zařízeních k poskytnutí zpětné vazby využívají dotazníky. Dva respondenti uvedli, že poskytují zpětnou vazbu jiným způsobem, tato odpověď je dále rozvedena v následující tabulce č. 5.

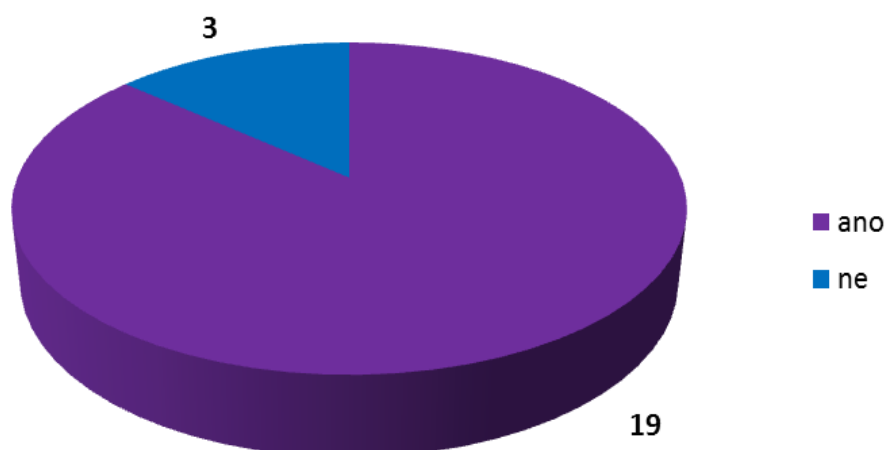
Tabulka č. 5: Poskytování zpětné vazby dobrovolníkům

Způsob poskytování zpětné vazby	Počet zařízení
Zpětná vazba po každé činnosti	1
Roční zhodnocení činnosti dobrovolníka	1

Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 19 - Oceňujete činnost dobrovolníků ve vaší organizaci?

Graf č. 18 - Oceňování dobrovolníků

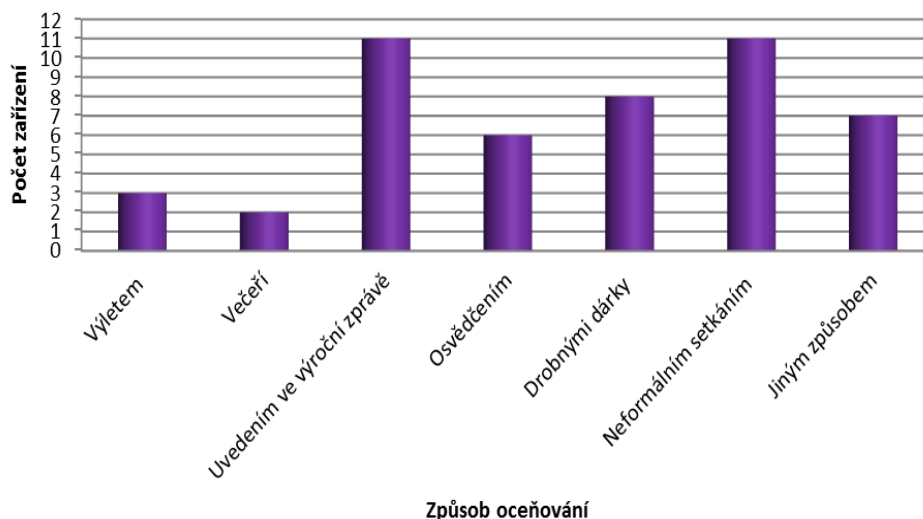


Zdroj: vlastní výzkum

V devatenácti zařízeních činnost dobrovolníků oceňují, oproti tomu ve třech zařízeních dobrovolnickou činnost neoceňují.

Otázka č. 20 – Jakým způsobem oceňujete činnost dobrovolníků ve vaší organizaci?

Graf č. 19: Způsoby oceňování dobrovolníků v organizacích



Zdroj: vlastní výzkum

Na tuto otázku mohli respondenti vybrat jednu či více vhodných odpovědí. Jedenáct zařízení zvolilo ocenění v rámci neformálního setkání a uvedením dobrovolníků ve výroční zprávě. Ve dvou zařízeních k tomu využívají společných večeří a ve třech případech výlet s dobrovolníky. Dobrovolníci v šesti organizacích obdrží po výkonu své činnosti osvědčení a v osmi zařízeních drobné dárky. Jiným způsobem oceňují dobrovolníky v sedmi případech, konkrétní způsoby oceňování jsou uvedeny v tabulce č. 6.

Tabulka č. 6: Způsob oceňování dobrovolníků v organizacích

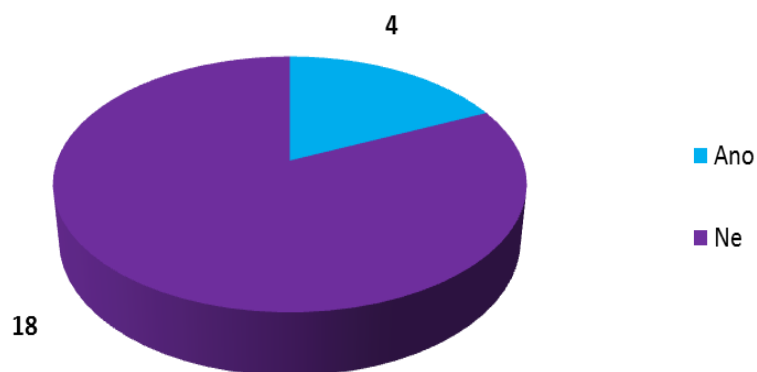
Způsob oceňování	Počet zařízení
Supervize s občerstvením	1
Ubytování zdarma	1
Oběd zdarma	1
Jízda na koni	1
Pohled s přáním k narozeninám	1
Sleva na koncert	1
Vyhlášení dobrovolníka roku	1

Zdroj: vlastní výzkum

Možnost oceňovat dobrovolníky jiným způsobem vybralo sedm respondentů a každý z nich uvedl jiný způsob. Jedná se o supervizi dvakrát ročně s občerstvením, které jim připraví ředitel zařízení nebo má dobrovolník po dobu výkonu dobrovolnické služby ubytování zdarma. Další respondenti uvádějí oběd zdarma, pokud je dobrovolník v zařízení jeden den 4 a více hodin, jízdu na koni, pohled s přáním k narozeninám, slevu na koncert či vyhlášení dobrovolníka roku na plese organizace.

Otázka č. 21 - Zapojili jste se do nějakých aktivit ve vztahu s Evropským rokem dobrovolnictví 2011?

Graf č. 20: Zapojení zařízení do aktivit spojených s Evropským rokem dobrovolnictví 2011



Zdroj: vlastní výzkum

Do aktivit spojených s Evropským rokem dobrovolnictví 2011 se nezapojili v osmnácti zařízeních. Ve čtyřech zařízeních se do aktivit spojených s Evropským rokem dobrovolnictví 2011 zapojili. Konkrétní aktivity, do kterých se zařízení zapojila, jsou uvedeny v tabulce č. 7.

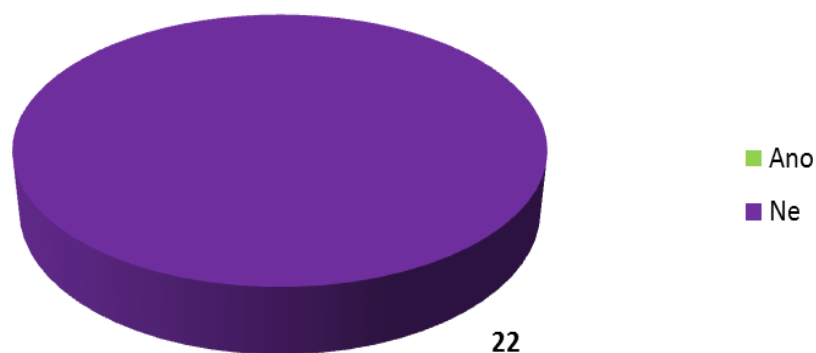
Tabulka č. 7: Aktivity spojené s Evropským rokem dobrovolnictví 2011

Název aktivity	Počet zařízení
Mezinárodní týdenní workshop v Itálii k roku dobrovolnictví	1
Dobrovolnictví pro České Budějovice	3

Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 22 - Ovlivnil Evropský rok dobrovolnictví 2011 počty dobrovolníků nebo jejich aktivity ve vašem zařízení?

Graf č. 21: Ovlivnění počtu dobrovolníků a jejich aktivit v zařízení Evropským rokem dobrovolnictví 2011



Zdroj: vlastní výzkum

Všichni respondenti (22) uvedli, že Evropský rok dobrovolnictví 2011 neovlivnil počet dobrovolníků a jejich aktivity v zařízení. V žádném zařízení nevybrali možnost, že Evropský rok dobrovolnictví 2011 měl vliv na počet dobrovolníků a jejich aktivity v zařízení.

Hypotéza:

Tabulka č. 8: Profesionální řízení dobrovolnické činnosti

Profesionální řízení dobrovolnické činnosti	Počet zařízení
Přítomnost koordinátora dobrovolníků v zařízení	13
Výcvik dobrovolníků před nástupem do zařízení	20
Poskytování zpětné vazby dobrovolníkům	21
Oceňování činnosti dobrovolníků	19
Pravidelná supervize dobrovolníků	12
Pravidelná supervize koordinátora	7

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka č. 8 ukazuje, že z dvaadvaceti zařízení poskytovatelů sociálních služeb, které v okrese České Budějovice, kteří využívají činnosti dobrovolníků dle (graf č. 1), ve dvaceti zařízeních procházejí dobrovolníci výcvikem před nástupem své činnosti. Pouze třináct poskytovatelů sociálních služeb má ve svém zařízení koordinátora dobrovolníků. V jednadvaceti zařízeních poskytují dobrovolníkům zpětnou vazbu. Činnost dobrovolníků oceňují v devatenácti zařízeních. Možnost pravidelné supervize mají dobrovolníci ve dvanácti zařízeních, avšak koordinátoři mají tuto možnost pouze v sedmi zařízeních.

5 DISKUZE

Získání podkladů pro teoretickou část této bakalářské nebylo nijak složité, protože rok 2011 byl vyhlášen Evropským rokem dobrovolnictví, bylo téma dobrovolnictví často zmiňováno v časopisech, sbornících a odborných člancích na internetu. Měla jsem tedy k dispozici dostatek kvalitních materiálů k čerpání informací. Z velké míry tomu přispělo také vydání knihy „Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století“ autorů Friče a Pospíšilové. Jelikož Krajský úřad Jihočeského kraje vydal „Průvodce sociálními službami v Jihočeském kraji“, nebylo obtížné zjistit názvy poskytovatelů sociálních služeb v okrese České Budějovice. Tyto informace jsem pak jen ověřila s pomocí internetu na stránkách „Registru poskytovatelů sociálních služeb“ a na internetových stránkách jednotlivých poskytovatelů. Bohužel těsně před začátkem realizace výzkumu dva poskytovatelé sociálních služeb svou činnost v okrese České Budějovice z finančních důvodů ukončili.

Pro realizaci výzkumu jsem si vybrala metodu dotazování, techniku dotazník. Tuto techniku jsem si vybrala, protože jsem předpokládala, že pro oslovené vedoucí pracovníky poskytovatelů sociálních služeb bude nejvhodnější a zabere jim nejméně z jejich cenného času. Respondenti měli na výběr, zda vyplnit dotazník ve wordovém formuláři, či interaktivní dotazník na internetových stránkách. Tyto dvě možnosti jsem zvolila proto, aby pro respondenty bylo vyplňování co nejvíce pohodlné a zabralo co nejméně času. Předpokládala jsem, že více než polovina respondentů zvolí možnost vyplnit dotazník na internetových stránkách, protože se jedná o nejpohodlnější způsob bez nutnosti manipulace s programy v počítači a zasílání vyplněného dotazníku zpět e-mailem. Můj předpoklad se vyplnil a z třiceti respondentů využilo pětadvacet (83 %) pro odpověď internetový dotazník a pouze pět (17 %) dotazník ve wordovém formuláři.

Poté co jsem poprvé kontaktovala všech 47 poskytovatelů sociálních služeb v okrese České Budějovice e-mailem, vrátilo se mi osmnáct vyplněných dotazníků. Pro zvýšení návratnosti jsem použila „follow-ups“ a po uplynutí dvou týdnů od prvního rozeslání dotazníků jsem znovu kontaktovala poskytovatele, od kterých mi žádná odpověď nepřišla. Na tuto urgenci zareagovalo dvanáct poskytovatelů a zaslali mi vyplněný

dotazník. Celková návratnost činila třicet dotazníků ze sedmačtyřiceti, které jsem rozeslala, což je návratnost 64%. Velkou návratnost dotazníků přičítám možnosti snazšího vyplnění na internetových stránkách, díky kterému se zapojili i poskytovatelé, které by pouze dotazník ve wordovém formuláři a jeho náročnější způsob vyplňování odradil.

Z třiceti zařízení, která se do výzkumu zapojila, spolupracuje s dobrovolníky dvaadvacet zařízení. Přínosem dobrovolníků pro organizaci je podle Somrové a Klégrové (2006) to, že se mohou věnovat činnostem, které nestačí vykonávat zaměstnanci, ale také přinášejí nový pohled a nápady člověka, který přichází zvenčí.

Fakt, že sedmnáct zařízení spolupracuje s dobrovolníky dlouhodobě, tzn. déle než tři roky, dokládá, že dobrovolnictví má v okrese České Budějovice dlouholetou tradici. K tomu také přispívá, že jen na území Českých Budějovic působí čtyři dobrovolnická centra. To, že většině poskytovatelů vyhovuje počet dobrovolníků, kteří k nim docházejí, svědčí podle mého názoru o tom, že je v okrese, také díky studentům Jihočeské univerzity, dostatečný počet osob, kteří se dobrovolnictví věnují. Frekvence docházení dobrovolníků, dle názoru vedoucích pracovníků, vyhovuje klientům většiny zařízení. Nejčastěji dobrovolníci docházejí do zařízení jedenkrát týdně. Překvapilo mě, že pět vedoucích pracovníků neví, zda frekvence docházení vyhovuje klientům daného zařízení.

K ověření hypotézy práce: „Poskytovatelé sociálních služeb využívající činnosti dobrovolníků profesionálně koordinují dobrovolnickou činnost“, sloužily v dotazníku otázky č. 11 – 20.

Dvacet respondentů uvedlo, že v jejich zařízení procházejí dobrovolníci výcvikem před začátkem výkonu činnosti v jejich zařízení. Dle jejich odpovědí poskytují dobrovolníkům obecný i odborný výcvik. Na důležitost výcviku dobrovolníků upozorňují Břízová a Motlová (2005), protože výcvik pomáhá dobrovolníkům kvalitně vykonávat dobrovolnickou činnost, zvyšuje jejich motivaci a také snižuje jejich obavy. Výcvik slouží také jako prevence konfliktů mezi dobrovolníkem, klientem a organizací, protože si díky němu dobrovolník ujasní svou roli v dobrovolnickém programu. Z vlastní zkušenosti s autorkami musím souhlasit, protože po výcviku jsem se při

vlastní dobrovolnické činnosti cítila jistější a věděla jsem, co mohu očekávat a co je očekáváno ode mě.

Ve dvanácti zařízeních mají dobrovolníci možnost pravidelné supervize, v deseti zařízeních tuto možnost dobrovolníci nemají. Supervizi jako nutnost pro kvalitní výkon dobrovolnické činnosti vidí Břízová a Motlová (2005), poněvadž dobrovolníci potřebují vědět, že jejich činnost má smysl. V situacích kdy je dobrovolník vyčerpaný a má pocit nesmyslnosti ze své činnosti, dá mu supervize příležitost podívat se na věc s odstupem.

Jak uvádějí Tošner a Sozanská (2006), klíčovou postavou managementu dobrovolnictví a vizitkou organizace je koordinátor dobrovolníků. Přítomnost koordinátora dobrovolníků v organizaci uvedlo třináct zařízení, což je 59% zařízení, z dvaadvaceti, které spolupracují s dobrovolníky v okrese České Budějovice. To je více, než uvádějí Frič a Pospíšilová (2010) ve svém výzkumu, kde koordinátoři jsou přítomni v organizacích v 55%. Avšak pouze čtyři koordinátoři ze třinácti mají výcvik v oblasti dobrovolnického managementu. I když tento výcvik výslovně doporučují koordinátorům ve své knize Tošner a Sozanská (2006). Oproti tomu, téměř všichni koordinátoři mají možnost supervize, pouze v jednom případě koordinátor supervidován není. Jak uvádějí Tošner a Sozanská (2006) koordinátor dobrovolníků, tak jako všichni pracovníci v pomáhajících profesích, by měl mít možnost, být pravidelně supervidován, stejně jako ostatní pracovníci, kteří jsou v každodenním styku s lidmi v náročných životních situacích.

Dobrovolníci vnímají organizaci jinak než zaměstnanci a tak jejich zpětná vazba může často poskytnout zajímavé řešení různých problémů, které se v organizaci řeší (Dobrovolnik.cz, 2011). Toho jsou si poskytovatelé sociálních služeb na Českobudějovicku, podle tohoto výzkumu, dobře vědomi, protože všichni kromě jedné organizace uvedli, že poskytují dobrovolníkům zpětnou vazbu. Nejčastěji se jednalo o poskytnutí zpětné vazby osobním rozhovorem.

Proces oceňování a odměňování by měl dobrovolníka provázet celým jeho pobytem v organizaci (Tošner, Sozanská, 2006). Toto tvrzení potvrzuje devatenáct organizací, které činnost dobrovolníků oceňují různými způsoby. Velké množství uvedených způsobů oceňování svědčí o tom, že organizace se snaží najít pro své dobrovolníky

způsob ocenění, které pro ně bude nejvhodnější. Protože, jak uvádějí Tošner a Sozanská (2006), každý dobrovolník je jiný a organizace musí najít pro každého individuální způsob jak mu poděkovat. Sama jsem jako dobrovolnice vždy ocenila, pokud někdo moji činnost ocenil, i když se jednalo o pouhé „děkuji“. Dobrovolnik.cz (2011) uvádí poděkování dobrovolníkům jako univerzální radu všem organizacím.

Téměř všechny organizace sice poskytují dobrovolníkům zpětnou vazbu, ocenění jejich činnosti a výcvik, ale podceňují přítomnost koordinátora a možnost pravidelné supervize pro dobrovolníky. Překvapivě nejméně organizací poskytuje možnost pravidelné supervize pro koordinátora, i když tuto možnost u nich mají dobrovolníci. Na základě těchto zjištění byla hypotéza otázkami č. 11 – 20 vyvrácena.

V dotazníku jsem použila dvě dodatečné otázky č. 21 a 22, pomocí kterých jsem chtěla zjistit, zda se zařízení poskytovatelů sociálních služeb zapojila do aktivit spojených s Evropským rokem dobrovolnictví, které v Českých Budějovicích v roce 2011 probíhaly. Projekt dobrovolnictví pro České Budějovice, který byl součástí celorepublikového projektu Dobrovolnictví pro všechny, spojil dobrovolnická centra působící na území Českých Budějovic, jmenovitě Dobrovolnické centrum ADRA, Dobrovolnické centrum při Diecézní charitě České Budějovice, Salesiánské středisko mládeže – dům dětí a mládeže a Ústav zdravotně sociální práce při Zdravotně sociální fakultě Jihočeské univerzity s cílem přispět k efektivnějšímu rozvoji dobrovolnictví (Koubová, 2011). Bohužel se do těchto aktivit zapojila pouze čtyři zařízení z dvaadvaceti, která se zúčastnila tohoto výzkumu, ale v žádném z těchto zařízení akce spojené s Evropským rokem dobrovolnictví neovlivnily počet dobrovolníků a jejich činnost. Myslím si, že je to dáno i tím, že i když se dobrovolnická centra snažila, nebyl jejich aktivitám dán dostatečný prostor v médiích.

Jsem si vědoma toho, že tohoto výzkumu se zúčastnil malý počet respondentů a bylo by určitě zajímavé a přínosné udělat rozsáhlejší výzkum v rámci kraje nebo celé republiky a výsledky jednotlivých okresů porovnat.

6 ZÁVĚR

V teoretické části bakalářské práce jsem definovala pojmy, které souvisejí se sociálními službami, dobrovolnictvím a metodikou práce s dobrovolníky. Praktická část ukazuje, že poskytovatelé sociálních služeb spolupracují dlouhodobě s dobrovolníky a splňují některé ukazatele profesionálního řízení dobrovolníků.

Prvním cílem této bakalářské práce bylo, zjistit kolik poskytovatelů sociálních služeb na Českobudějovicku využívá činnosti dobrovolníků. Zjistila jsem, že s dobrovolníky spolupracuje 73 % poskytovatelů sociálních služeb v okrese České Budějovice. První cíl bakalářské práce byl splněn.

Druhým cílem bylo zmapovat koordinaci dobrovolnické činnosti u poskytovatelů sociálních služeb na Českobudějovicku. Zaměřila jsem se na profesionální koordinaci dobrovolnické činnosti a do dotazníku byly zařazeny otázky na jednotlivé ukazatele profesionálního řízení. Z výzkumu vyplynulo, že ve dvaceti zařízeních před nástupem procházejí dobrovolníci výcvikem, v jednadvaceti je jim poskytována zpětná vazba a v devatenácti je jejich činnost oceňována. Ve více než polovině zařízeních (13) působí koordinátor dobrovolníků, avšak pouze čtyři koordinátoři ze třinácti, kteří jsou přítomni v zařízeních mají výcvik v oblasti dobrovolnického managementu. Dobrovolníci ve dvanácti zařízeních mají možnost pravidelné supervize, avšak pouze necelá třetina respondentů (7) uvedla, že možnost pravidelné supervize má i koordinátor. Domnívám se, že i druhý cíl bakalářské práce byl splněn.

Protože rok 2011 byl vyhlášen Radou ministrů Evropské unie Evropským rokem dobrovolnictví, přidala jsem do dotazníku dvě dodatečné otázky týkající se zapojení organizací do aktivit spojených s tímto rokem. Výzkum ukázal, že se zapojila do těchto akcí pouze čtyři zařízení a v žádném zařízení si nemyslí, že by tyto aktivity ovlivnily počet dobrovolníků a jejich činnost.

Hypotéza: *„Poskytovatelé sociálních služeb využívající činnosti dobrovolníků profesionálně koordinují dobrovolnickou činnost“*, byla testována otázkami č. 11 – 20, kde jsem se ptala na přítomnost koordinátora v zařízení, výcvik, zpětnou vazbu a oceňování dobrovolníků a také na možnost pravidelné supervize pro dobrovolníky

i koordinátora. Hypotézu bych považovala za potvrzenou, pokud by se každý ukazatel vyskytoval alespoň v polovině zařízení, které spolupracují s dobrovolníky. Protože pouze v sedmi zařízeních z dvaadvaceti má koordinátor možnost pravidelné supervize, tato hypotéza byla vyvrácena.

Bakalářská práce ukázala, že v profesionálním řízení mají zařízení nakročeno správným směrem, ale v oblasti její koordinace mají mezery. Domnívám se, že by se poskytovatelé sociálních služeb měli soustředit na zlepšení vedení dobrovolníků a přidat do svých zařízení funkci koordinátora. Organizace, které koordinátora dobrovolníků již mají, by se měly zaměřit na zvýšení kvalifikace svých koordinátorů a umožnit jim pravidelnou supervizi.

Věřím, že má bakalářská práce přispěje k lepší informovanosti o prospěšnosti profesionálního řízení dobrovolníků u poskytovatelů sociálních služeb a poslouží jako impuls pro další výzkum této problematiky ve větším měřítku. Při výuce by mohla být tato práce využita k názorné ukázce profesionálního řízení dobrovolníků v okrese České Budějovice.

7 KLÍČOVÁ SLOVA

Českobudějovicko

Dobrovolnictví

Dobrovolník

Koordinace

Poskytovatelé sociálních služeb

8 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Literatura:

1. BŘÍZOVÁ, B., KOUBOVÁ, Š. Význam výcviku dobrovolníků ve zdravotně sociální sféře. *Kontakt*. 2008, roč. 10, č. 1, 125-132. ISSN 1212-4117.
2. BŘÍZOVÁ, B., MOTLOVÁ, L. Supervize dobrovolnických programů v sociální práci. In: *Supervize v sociální práci a její institucionální souvislosti: sborník z mezinárodní konference*. Ústí nad Labem, 2005. s. 38–42.
3. DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2002. 374 s. ISBN 80-246-0139-7.
4. *Dobrovolníci mění svět: sborník příkladů dobré praxe: Evropský rok dobrovolnictví*. Editor Svatava Šimková. Praha: Národní institut dětí a mládeže MŠMT, 2011. 119 s. ISBN 978-80-87449-15-8.
5. FRIČ, P, et al. *Dárcovství a dobrovolnictví v ČR*. 1. vyd. Praha: Agnes, 2001. 108 s. ISBN 80-902633-7-2.
6. FRIČ, P. Současné trendy dobrovolnictví a sociální práce. *Sociální práce = Sociálna práca: odborná revue pro sociální práci*. 2011, roč. 11, č. 4, s. 8-9. ISSN 1213-6204.
7. FRIČ, P., POSPÍŠILOVÁ, T. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. 1. vyd. Praha: Agnes, 2010. 263 s. ISBN 978-80-903696-8-9.
8. GJURIČKOVÁ, J. Dobrovolnictví není amatérismus – vývoj legislativní úpravy dobrovolnictví v zahraničí a v ČR. In: *Sborník konference 10 let rozvoje dobrovolnictví – rehabilitace občanských ctností*. Kroměříž: Klub UNESCO Kroměříž, Hestia NDC Praha, 2008. s. 35-41.
9. GOVAART, M. et al. *Volunteering worldwide*. 1st printing. Utrecht: NIZW, 2001. 276 s. ISBN 90-5050-832-4.

10. KOUBOVÁ, Š. Dobrovolnictví pro České Budějovice – spolupráce x konkurence? In: *Sborník konference Dobrovolnictví – opora občanské společnosti. Čeho jsme dosáhli, kam směřujeme...* Kroměříž: Klub UNESCO Kroměříž, NDC Hestia Praha, 2011. s. 46-49.
11. Krajský úřad Jihočeského kraje. Odbor sociálních věcí a zdravotnictví. *Průvodce sociálními službami v Jihočeském kraji*. 1. vyd. České Budějovice: Jihočeský kraj, 2010. 140 s. ISBN 978-80-254-8613-3.
12. MATOUŠEK, O. 2008a. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. 272 s. ISBN 978-80-7367-368-8.
13. MATOUŠEK, O., et al. 2008b. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. 384 s. ISBN 978-80-7367-502-8.
14. MATOUŠEK, O., et al. *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. 312 s. ISBN 978-80-7367-331-4.
15. NOVOTNÝ, M., STARÁ, I., et al. *Dobrovolníci v nemocnicích: metodický manuál pro zdravotnická a sociální zařízení*. 2. vyd. Praha: Hestia, 2002. 48 s. ISBN 80-238-8697-5.
16. POŠVÁŘOVÁ, M. Práce s dobrovolníky. In: ŠVESTKOVÁ, R., EISERTOVÁ, J. *Problematika nestátních neziskových organizací ve vztahu ke zdravotně sociální oblasti*. 1. vyd. České Budějovice: ZSF JU, 2012, s. 34 – 35. ISBN 978-80-7394-359-2.
17. RADKOVÁ, L., ŠOLTÉS, L. Dobrovolnictvo ako spôsob formovania hodnotového systému vysokoškolského študenta. In: *Sborník konference Dobrovolnictví bez hranic*. Kroměříž: Klub UNESCO Kroměříž, 2007. s. 23-24.
18. REICHEL, J. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009. 192 s. ISBN 978-80-247-3006-6.
19. ROCHESTER, C. et al. *Volunteering and society in the 21st century*. 1st ed. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2010. 274 s. ISBN 978-023-0367-722.

20. SOMROVÁ, L., KLÉGROVÁ, A. *Dobrovolnictví*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. 24 s. ISBN 80-86991-68-7.
21. TOŠNER, J., LOCHMAN, O. Dobrovolnictví pro všechny – představení projektu. In: *Sborník konference Dobrovolnictví – opora občanské společnosti. Čeho jsme dosáhli, kam směřujeme...* Kroměříž: Klub UNESCO Kroměříž, NDC Hestia Praha, 2011. s. 44-45.
22. TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2. vyd. Praha: Portál, 2006. 152 s. ISBN 80-7367-178-6.
23. Universal Declaration on Voluntarism. Paris: IAV - International Association on Voluntarism, 1990.
24. Všeobecná deklarace o dobrovolnictví. Amsterodam: IAVE - Mezinárodní asociace pro dobrovolnické úsilí, 2001.
25. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, platném znění.
26. Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), v platném znění.

Internetové zdroje:

1. ADRA. [online] Praha: ©2011 [cit. 27.11.2011] Dostupné z: <http://www.adra.cz/>.
2. *Dobrovolník*. [online] Praha: ©2011 [cit. 13.11.2011] Dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/>.
3. *Európsky rok dobrovoľníctva 2011*. [online] Bratislava: ©2011 [cit. 13.11.2011] Dostupné z: <http://erd.dobrovolnictvo.sk/>.
4. Evropský rok dobrovolnictví 2011 (ERD). In: *Msmť.cz* [online]. 13.01.2011 [cit. 18.11.2011] Dostupné z: <http://www.msmť.cz/mladez/evropsky-rok-dobrovolnictvi-2011-erd>.

5. Evropský rok dobrovolnictví 2011. In: *Mzv.cz* [online]. 29.06.2011 [cit. 18.11.2011] Dostupné z: http://www.mzv.cz/jnp/cz/zahranicni_vztahy/evropska_unie/evropsky_rok_dobrovolnictvi_2011.html.
6. Hestia občanské sdružení. *Hestia*. [online] Praha: ©2011 [cit. 18.10.2011] Dostupné z: <http://www.hest.cz/>.
7. Historie dobrovolnictví. In: *Dobrovolnik.cz* [online]. 1.12.2010 [cit. 27.11.2011] Dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/informace/historie-dobrovolnictvi/>.
8. Charakteristika okresu České Budějovice. In: *ČSÚ: Krajská správa ČSÚ v Českých Budějovicích* [online]. Praha: Český statistický úřad, 10.10.2011 [cit. 1.4.2012]. Dostupné z: http://www.czso.cz/x/redakce.nsf/i/charakteristika_okresu_cb.
9. Ministerstvo práce a sociálních věcí. [online] Praha: 10.3.2011 [cit. 27.11.2011] Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/>.
10. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. [cit. 9.4.2012]. Dostupné z: <http://iregistr.mpsv.cz/>
11. Ministerstvo vnitra, odbor prevence kriminality, oddělení preventivních programů a dobrovolnické služby 2005a. Praktický rádce pro zájemce o dobrovolnickou službu. In: *Ministerstvo vnitra České republiky*. [online]. Praha: Ministerstvo vnitra, 2005. [cit. 12.12.2011]. Dostupné z: www.mvcr.cz/soubor/letacek-vnitri-cz-new-pdf.aspx.
12. Ministerstvo vnitra, odbor prevence kriminality, oddělení preventivních programů a dobrovolnické služby 2005b. Praktický rádce pro zájemce o dobrovolnickou službu. In: *Ministerstvo vnitra České republiky*. [online]. Praha: Ministerstvo vnitra, 2005. [cit. 12.12.2011]. Dostupné z: www.mvcr.cz/soubor/letacek-vnejsi-cz-new-pdf.aspx.

13. Ministerstvo vnitra, odbor prevence kriminality, oddělení preventivních programů a dobrovolnické služby. Vyjádření ke změnám v souvislosti se sociální reformou. In: *Ministerstvo vnitra České republiky*. [online]. Praha: Ministerstvo vnitra, 2012. [cit. 20.1.2011]. Dostupné z: www.mvcr.cz/soubor/dobrovolnicka-sluzba-x-verejna-sluzba-2012-doc.aspx.
14. TANNENBERGEROVÁ, I. Imputovaná hodnota dobrovolnické práce. In: *Dobrovolnik.cz* [online]. 2010 [cit. 12.12.2011]. Dostupný z: www.dobrovolnik.cz/res/data/002/000409.doc.

9 PŘÍLOHY

Příloha č. 1: Administrativní členění okresu České Budějovice

Příloha č. 2: Dotazník

Příloha č. 3: Poskytovatelé sociálních služeb v okrese České Budějovice

Příloha č. 1: Administrativní členění okresu České Budějovice



Zdroj: ČSÚ, 2011

Příloha č. 2: Dotazník

Dobrý den,

jmenuji se Michaela Pošvářová a jsem studentkou 3. ročníku Zdravotně sociální fakulty Jihočeské univerzity, kde studuji obor Rehabilitační – psychosociální péče o postižené děti, dospělé a seniory. V rámci studia píše bakalářskou práci na téma „*Rozvoj dobrovolnictví mezi poskytovateli sociálních služeb na Českobudějovicku*“. Protože patříte mezi poskytovatele sociálních služeb na Českobudějovicku, chci Vás požádat o zodpovězení několika otázek týkajících se dobrovolnictví.

Dotazník naleznete na adrese: <http://dotaznik.weby24.cz/>. Pokud by Vám tento způsob vyplňování nevyhovoval, použijte prosím přiložený dotazník v příloze tohoto e-mailu. Prosím Vás o jeho vyplnění do 31. 3. 2012. V případě, že vyplníte dotazník ve wordovém formuláři odešlete jej prosím na adresu: michaela.posvarova@gmail.com.

Odpovědi v dotazníku zaškrtněte, nebude-li uvedeno jinak, vyberte 1 odpověď. U některých otázek doplňte či upřesněte svou odpověď slovně. Vaše odpovědi budou zpracovány anonymně.

Děkuji za Váš čas a přeji Vám hodně úspěchů ve Vaší nesnadné, ale záslužné práci.

Michaela Pošvářová

Název poskytovatele:

1. Spolupracuje vaše zařízení s dobrovolníky?

☐ ano (pokračujte k otázce č. 3)

☐ ne

2. Uveďte důvody, proč vaše zařízení nespolupracuje s dobrovolníky?

3. Jak dlouho s dobrovolníky vaše zařízení spolupracuje?

- ☐ méně než 1 rok
- ☐ 1 - 2 roky
- ☐ 3 - 4 roky
- ☐ 5 – 6 let
- ☐ 7 – 9 let
- ☐ více než 9 let

4. S kolika dobrovolníky vaše zařízení spolupracuje?

- ☐ 1 – 5
- ☐ 6 – 10
- ☐ 11 – 15
- ☐ 16 - 20
- ☐ více než 21

5. Vyhovuje potřebám vašeho zařízení tento počet dobrovolníků?

- ☐ ano (pokračujte k otázce č. 7)
- ☐ ne

6. Kolik dobrovolníků by vaše zařízení potřebovalo ke stávajícímu počtu, aby pokryli potřeby vašeho zařízení?

- ☐ 1 – 5
- ☐ 6 – 10
- ☐ 11 – 15
- ☐ 16 - 20
- ☐ více než 21

7. Jak často dobrovolníci vaše zařízení navštěvují?

- ☐ nepravidelně v rámci jednorázových akcí
- ☐ jednou za měsíc
- ☐ jednou za dva týdny
- ☐ 1x týdně
- ☐ 2x týdně
- ☐ 3x týdně
- ☐ vícekrát týdně
- ☐ denně

8. Myslíte si, že vašim klientům vyhovuje frekvence docházení dobrovolníků do zařízení?

- ☐ ano (pokračujte otázkou č. 10)
- ☐ nevím (pokračujte otázkou č. 10)
- ☐ ne

9. Jaká by byla ideální frekvence návštěv dobrovolníků vašeho zařízení?

- ☐ nepravidelně v rámci jednorázových akcí
- ☐ jednou za měsíc
- ☐ jednou za dva týdny
- ☐ 1x týdně
- ☐ 2x týdně
- ☐ 3x týdně
- ☐ vícekrát týdně
- ☐ denně

10. Jak nejčastěji získáváte dobrovolníky pro vaše zařízení?

Zaškrtněte jednu či více možností.

- ☐ prostřednictvím partnera – dobrovolnického centra
- ☐ vlastním nábořem
- ☐ inzercí
- ☐ dobrovolníci si nás vyhledávají sami
- ☐ jiným způsobem (vypište jakým)

11. Procházejí dobrovolníci výcvikem před začátkem výkonu činnosti ve vašem zařízení?

- ☐ ano
- ☐ ne (pokračujte otázkou č. 13)

12. O jaký typ výcviku se jedná?

13. Mají dobrovolníci ve vašem zařízení možnost pravidelné supervize?

- ☐ ano
- ☐ ne

14. Je ve vašem zařízení koordinátor dobrovolníků?

- ☐ ano, na plný úvazek
- ☐ ano, na částečný úvazek
- ☐ ano, jako dobrovolník
- ☐ ano, činnost dobrovolníků koordinuje pověřený pracovník v rámci svého prac. úvazku
- ☐ ano, jiná forma (vypište jaká)

- ☐ ne (pokračujte otázkou č. 17)

15. Absolvoval koordinátor výcvik v oblasti dobrovolnického managementu?

- ☐ ano (uveďte kde a jaký)

- ☐ ne

16. Má koordinátor možnost pravidelné supervize?

- ☐ ano
- ☐ ne

17. Poskytujete ve vaší organizaci dobrovolníkům zpětnou vazbu?

- ☐ ano
- ☐ ne (pokračujte otázkou č. 19)

18. Jakým způsobem poskytujete dobrovolníkům zpětnou vazbu?

Zaškrtněte jednu či více možností.

- ☐ supervize
- ☐ dotazníky
- ☐ osobním rozhovorem
- ☐ jiným způsobem (uved'te jakým)

19. Oceňujete činnost dobrovolníků ve vaší organizaci?

- ☐ ano
- ☐ ne (pokračujte otázkou č. 21)

20. Jakým způsobem oceňujete činnost dobrovolníků ve vaší organizaci?

Zaškrtněte jednu či více možností.

- ☐ neformálním setkáním
- ☐ výletem
- ☐ večeří
- ☐ uvedením dobrovolníků ve výroční zprávě
- ☐ osvědčením o dobrovolnické činnosti
- ☐ drobnými dárky
- ☐ jiným způsobem (uved'te jakým)

21. Zapojili jste se do nějakých aktivit ve vztahu s Evropským rokem dobrovolnictví 2011?

☐ ano (uved'te jakých)

☐ ne

22. Ovlivnil Evropský rok dobrovolnictví 2011 počty dobrovolníků nebo jejich aktivity ve vašem zařízení?

☐ ano (uved'te jakým způsobem)

☐ ne

Příloha č. 3: Poskytovatelé sociálních služeb v okrese České Budějovice

1	Arpida, centrum pro rehabilitaci osob se zdravotním postižením, o.s.
2	Bílý kruh bezpečí, o.s.
3	Centrum pro zdravotně postižené Jihočeského kraje
4	Centrum sociálních služeb Staroměstská, příspěvková organizace
5	Česká katolická charita
6	Česká maltézská pomoc SŘMR pod patronátem Velkopřevorství českého, stř. Č.B., o.p.s
7	Diecézní charita České Budějovice
8	Domeček, středisko pro volný čas a integraci Diakonie a misie Církve československé husitské
9	Domov důchodců "U Zlatého kohouta"
10	Domov důchodců Dobrá Voda
11	Domov Libnič a Centrum sociálních služeb Empatie
12	Domov pro seniory Horní Stropnice
13	Domov pro seniory Hvízdal České Budějovice, příspěvková organizace
14	Domov pro seniory Chvalkov
15	Domov pro seniory Máj České Budějovice, příspěvková organizace
16	Domov sv. Anežky, o.p.s
17	Domovy KLAS, o.p.s.
18	Farní charita Týn nad Vltavou
19	FOKUS České Budějovice, o.s.
20	Fond ohrožených dětí
21	Charita Zliv

22	Institut pedagogicko-psychologického poradenství ČR
23	Jeslová a azylová zařízení České Budějovice
24	Jihočeská rozvojová o.p.s.
25	Jihočeská RŮŽE
26	KONÍČEK, občanské sdružení
27	Kontakt bB občanské sdružení pro studium, rehabilitaci a sport bez bariér
28	Krizové centrum pro děti a rodinu v Jihočeském kraji, občanské sdružení
29	Ledax o.p.s.
30	Městská charita České Budějovice
31	Nazaret, středisko Diakonie a misie Církve československé husitské
32	Občanské sdružení Borůvka, Borovany
33	Občanské sdružení Háječek
34	Občanské sdružení Prevent
35	Oblastní spolek ČČK České Budějovice
36	Organizace pro pomoc uprchlíkům
37	Pomoc a péče SLUNEČNICE
38	Salesiánské středisko mládeže - dům dětí a mládeže České Budějovice
39	Sociální služby Světluška, o.p.s. nově Bazalka
40	Správa uprchlických zařízení Ministerstva vnitra ČR
41	Středisko pro rodinu a mezilidské vztahy a Linka důvěry České Budějovice o.p.s.
42	Středisko rané péče SPRP České Budějovice

43	STŘEP-Středisko poradenství a péče o osoby se zdravotním postižením
44	Svaz neslyšících a nedoslýchavých v ČR Poradenské centrum České Budějovice
45	THEIA – občanské sdružení
46	Tyflokabinet České Budějovice, o.p.s.
47	Tyfloservis, o.p.s.

Zdroj: Průvodce sociálními službami v Jihočeském kraji, 2010