

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Zdravotně sociální fakulta

**Potřeby organizací ve zdravotně sociální oblasti při
získávání dobrovolníků**

diplomová práce

Autor práce: Bc. Barbora Vernerová, DiS.
Studijní program: Rehabilitace
Studijní obor: Rehabilitační psychosociální péče o postižené děti, dospělé a seniory

Vedoucí práce: Mgr. Alena Sitárová, Ph.D.

Datum odevzdání práce: 21. května 2012

Abstrakt

Potřeby organizací ve zdravotně sociální oblasti při získávání dobrovolníků

Tato diplomová práce se zabývá problematikou dobrovolnictví z pohledu organizací působících ve zdravotně sociální oblasti, konkrétně z hlediska jejich potřeb při realizaci dobrovolnictví. Výzkum byl prováděn na území Teplicka. Zde byla před dvěma lety již uskutečněna analýza dobrovolnictví v rámci bakalářské práce, na jejíž výsledky navazuje současný výzkum. Cílem této diplomové práce bylo zjistit, jaké jsou potřeby organizací ve zdravotně sociální oblasti při získávání dobrovolníků.

Teoretická část práce se věnuje vymezení pojmů týkajících se dobrovolnictví ve zdravotně sociální oblasti. Vymezuje pojem organizace ve zdravotně sociální oblasti, také se věnuje pojmům dobrovolnictví a dobrovolník. Další kapitoly jsou věnovány dobrovolnictví ve zdravotně sociální oblasti, managementu dobrovolnictví. Nechybí kapitola věnující se potřebám člověka, dobrovolníka i organizace. Závěr popisuje současný stav dobrovolnictví na Teplicku.

Celá problematika byla zkoumána pomocí kvantitativního výzkumu. Hlavní použitou metodou pro sběr potřebných dat bylo dotazování, technika polostrukturovaný rozhovor. Analýzou těchto rozhovorů byly zodpovězeny dílčí výzkumné otázky. Práce prezentuje potřeby organizací ve zdravotně sociální oblasti při získávání dobrovolníků. Zejména potřebu vyšší informovanosti o celé problematice dobrovolnictví, vyšší počty aktivních dobrovolníků v regionu, potřebu personálního zajištění vedení těchto činností v podobě koordinátora dobrovolníků a s tím spojené finanční prostředky.

V závěru práce se autorka pokouší nastínit souvislosti a možné řešení rozvoje dobrovolnictví na Teplicku.

Abstract

This diploma thesis deals with an issue of a volunteering from a perspective of organizations operating in the health-social area, specifically in terms of their needs in an implementation of the volunteering. The research was conducted in Teplice region. Two years ago within the bachelor thesis there was carried out an analysis here, whose results the current research builds on. The aim of the diploma thesis was to find out which are the needs of organizations in the health-social area with getting the volunteers.

The theoretical part is devoted to definitions of concepts relating to the volunteering in the health-social area. It defines a concept of the organization in the health-social area, it also deals with concepts of the volunteering and the volunteer. Other chapters were devoted to the volunteering in the health-social area and a management of the volunteering. There does not miss a chapter dedicated to the needs of a man, a volunteer and an organization. The conclusion describes the current state of the volunteering in the region of Teplice.

The whole issue was explored through a quantitative research. The main method used to gather the necessary data was questioning, a technique of a semi-structured interview. Partial research questions were answered by an analysis of these interviews. The thesis presents needs of organizations in the health-social area associated with getting of the volunteers. In particular, a necessity for a greater awareness about the whole issue of the volunteering, higher numbers of active volunteers in the region, a need of a staffing to be able to manage these activities in a person of a volunteers' coordinator and together with it associated funds.

In conclusion the author tries to outline contexts and possible solutions for the development of the volunteering in Teplice region.

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci jsem vypracoval(a) 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 diplomové práce, a to v nezkrácené podobě 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 (datum)

.....

(jméno a příjmení)

Poděkování

Chtěla bych velice poděkovat zejména Mgr. Aleně Sitárové, Ph.D. za podporu, rady, podněty při vedení mé diplomové práce. Mé poděkování patří též respondentům, kteří věnovali svůj čas mému výzkumu. V neposlední řadě patří velké díky mým rodičům a mému příteli, kteří mne během celého studia (především však v posledním roce) velmi podporovali.

Obsah

ÚVOD	8
1. SOUČASNÝ STAV	9
1.1 Organizace ve zdravotně sociální oblasti.....	9
1.1.1 Vymezení pojmu „zdravotní oblast“ a „sociální oblast“	9
1.1.2 Pojem „zdravotně sociální oblast“	10
1.2 Dobrovolnictví	11
1.2.1 Podoby dobrovolnictví	11
1.2.2 Funkce dobrovolnictví	13
1.3 Dobrovolník	13
1.3.1 Dobrovolník v organizaci	15
1.4 Dobrovolnictví ve zdravotně sociální oblasti	16
1.4.1 Příklady možného působení dobrovolníka ve zdravotně sociální oblasti	18
1.4.2 Bariéry dobrovolnictví ve zdravotně sociální oblasti	19
1.5 Managament dobrovolnictví	20
1.5.1 Získávání dobrovolníků.....	22
1.5.2 Výběr dobrovolníků.....	23
1.5.3 Výcvik dobrovolníků	23
1.5.4 Vlastní činnost dobrovolníka	24
1.5.5 Supervize a hodnocení dobrovolníka	25
1.6 Potřeby	27
1.6.1 Potřeby člověka.....	27
1.6.2.Potřeby dobrovolníka	29
1.6.3 Potřeby organizací.....	30
1.7 Současný stav dobrovolnictví ve zdravotně sociální oblasti na Teplicku	30
2. CÍL PRÁCE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	32
2.1 Cíl práce	32
2.2. Výzkumné otázky	32
3. METODIKA	33

3.1 Použité metody a techniky sběru dat	33
3.2 Charakteristika zkoumaného souboru	34
4. VÝSLEDKY	36
4.1 Výsledky předvýzkumu	36
4.2 Výsledky rozhovorů	37
4.2.1 Přepis rozhovorů	38
4.2.2 Analýza výsledků	58
4.3 Stanovené hypotézy	67
5. DISKUZE	68
6. ZÁVĚR	77
7. KLÍČOVÁ SLOVA	79
8. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	80
9. PŘÍLOHY	81

Úvod

Dobrovolnictví je fenomén, který lidskou společnost provází od nepaměti. Na druhou stranu je dobrovolnictví jev, který mnoho lidí dnešní doby považuje za přežitý. Kdo z nás si umí připustit, že v tomto hektickém světě plného shonu a výkonu, má někdo čas a vůli angažovat se ve svém volnu pro druhé bez finanční odměny. V dnešním světě plném individualismu je i otázkou „proč“ vlastně věnovat energii v činnosti pro druhé. Na to si musí odpovědět každý sám dle svého svědomí a vědomí.

Momentálně se aktivně dobrovolnictví osobně nevěnuji, jako spousty jiných lidí mám pocit, že ani není kdy „dobrovolničit“. Dříve jsem vypomáhala při různých sbírkách, účastnila jsem se tábora pro nemocné děti, ale to vše je již pár let zpátky. Nově spolupracuji s jedním občanským sdružením pořádajícím ekologické vzdělávací aktivity pro předškolní děti a seniory. Ovšem nejedná se čistě o dobrovolnictví, ač odměny, které nám z této činnosti plynou, jsou minimální. I proto velmi obdivuji ono rozhodnutí být dobrovolníkem, a to v jakékoli oblasti. Vážím si lidí, kteří si umí zorganizovat život tak, aby v něm byl prostor i pro pomoc druhým.

Dobrovolnictví po teoretické stránce jsem se začala věnovat až při psaní bakalářské práce. Jejím hlavním tématem bylo dobrovolnictví ve zdravotně sociální oblasti. Čím víc se člověk o tomto tématu dozví, čím víc informací získá od organizací s dobrovolníky spolupracujícími, tím víc je přesvědčen o tom, že dobře fungující dobrovolnictví je potřeba.

V lokalitě, ve které bydlím (Teplicko) se dobrovolnictví plně nerealizuje, o profesionálně vedeném dobrovolnictví se stále jen uvažuje. Tato diplomová práce, která vychází z výsledků zmíněné bakalářské práce, si klade za cíl poznat určité potřeby organizací, které by usnadnily navázání jejich spolupráce s dobrovolníky. Pomocí kvalitativního výzkumu se snaží najít, v čem organizace potřebují informovat či pomoci, popřípadě co brání samotnému oslovení, získání a spolupráci s dobrovolníky. Zaměřuje se na organizace, které projevíly ve výzkumu bakalářské práce zájem o dobrovolnictví, ale zároveň u nich žádné dobrovolnické aktivity zatím neprobíhají.

1. SOUČASNÝ STAV

1.1 Organizace ve zdravotně sociální oblasti

1.1.1 Vymezení pojmu „zdravotní oblast“ a „sociální oblast“

Ve **zdravotní oblasti** působí organizace, které poskytují člověku zdravotní péči. Zdravotní péče je podle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách poskytována zejména zdravotnickými zařízeními státu, obcí, fyzických nebo právnických osob v souladu se současnými dostupnými poznatky lékařské vědy, dále v zařízení sociálních služeb s pobytovými službami, jde-li o ošetrovatelskou a rehabilitační zdravotní péči o pojištěnce v nich umístěné. Zdravotní péče je poskytována formou ambulantní či ústavní (57).

Zdravotní oblast zahrnuje péči poradenskou, ošetrovatelskou, diagnostickou, preventivní, rehabilitační, lázeňskou, léčebnou, lékařskou, a to jak ve formě ambulantní, tak ústavní. Do této oblasti patří dále ještě poskytování prostředků zdravotnické techniky a dopravní zdravotnické služby pro nemocné (55). Zdravotnická zařízení lze povšechně rozdělit na: nemocnice, odborné léčebné ústavy, zařízení ambulantní péče, hygienické stanice, zvláštní dětská zařízení a lékařská zařízení (54).

Oblast sociální je v naší zemi upravena zejména v zákoně č. 108/2006Sb., o sociálních službách. Sociální oblast zahrnuje organizace, které zajišťují poskytování sociálních služeb lidem, a to ve smyslu sociálního začlenění do společnosti či jako prevenci sociálního vyloučení (9). Tyto služby se dělí na tři základní druhy, jedná se o Sociální poradenství, Služby sociální péče a Služby sociální prevence (24). Jednotlivé typy služeb jsou podrobněji popsány v § 37 až § 70 výše zmiňovaného zákona (9). Sociální služby jsou lidem dostupné ve formě ambulantní = služby spojené s návštěvou u poskytovatele, terénní = služby spojené s návštěvou u uživatele nebo pobytové = služby spojené s ubytováním v zařízení poskytovatele (23). V zákoně nechybí ani výčet

zařízení, které poskytují sociální služby. Konkrétně jsou vyjmenovaná v § 34 (viz Příloha č. 1).

Podpora v podobě sociálních služeb musí vycházet z konkrétních potřeb klienta. Poskytnutí sociálních služeb musí rozvíjet klientovu samostatnost a motivovat ho k aktivnímu postoji při řešení jeho nepříznivé situace (23). Aktivizační funkce je jednou z nejvýznamnějších funkcí sociálních služeb. Kvalita poskytnuté služby sociálně znevýhodněnému člověku určitým způsobem podmiňuje míru zapojení do života společnosti (7).

Zákon o sociálních službách pamatuje také na situace, kdy zdravotní stav člověka nevyžaduje ústavní zdravotnickou péči, ale zároveň mu brání být bez pomoci druhého, čímž nemůže být propuštěn ze zdravotnického zařízení. V době než je člověku zajištěna pomoc osoby blízké či jiná forma sociálních služeb, je možné poskytovat pobytové sociální služby ve zdravotnickém zařízení ústavní péče (9).

1.1.2 Pojem „zdravotně sociální oblast“

Zdravotní péči jako takové je již dlouho věnována pozornost odborné společnosti, také sociální služby se stávají čím dál častěji diskutovány odborníky. Nově se ovšem uvažuje o spojení zdravotní a sociální oblasti. Vzniká tak pojem zdravotně sociální péče či integrovaná péče. Zdravotně sociální oblast není zatím nikde přesně definována (7).

Obecně se tedy dá říci, že představuje komplexní péči o klienta, a to jak v rámci zdravotnické péče, tak v oblasti sociálních služeb. Oba pojmy byly představeny v předchozí kapitole. Hlavním a společným východiskem obou oblastí je uspokojování potřeb člověka. Člověka sociálně znevýhodněného z různých příčin jako je nemoc, vysoký věk, postižení a tak dále. Společným tématem pro tyto dvě oblasti je téma „znovuzačlenění člověka do společnosti“ (7). Toto „znovuzačlenění člověka do společnosti“ je dle mého názoru stěžejním cílem organizací působících ve zdravotně sociální oblasti.

1.2 Dobrovolnictví

Definice dobrovolnictví se nachází v literatuře mnoho. Uvedu tedy definici uvedenou ve Všeobecné deklaraci o dobrovolnictví, která byla schválena mezinárodní správní radou Mezinárodní asociace pro dobrovolnické úsilí (IAVE = International Association for Volunteer Effort) na 16. světové konferenci dobrovolníků, konané v Amsterdamu, v Nizozemí, v lednu 2001 (v Mezinárodním roce dobrovolníků). „Dobrovolnictví je základním stavebním prvkem občanské společnosti. Uskutečňuje nejvznešenější aspirace lidstva - touhu po míru, svobodě, příležitostech, bezpečí a spravedlnosti pro všechny“ (17). V naší republice známou definicí je „...dobrovolnictví je vědomá, svobodně zvolená činnost ve prospěch druhých, kterou poskytují občané bezplatně.“ (46).

Všeobecná deklarace o dobrovolnictví zmiňuje také právo všech lidí nabídnout svůj čas, talent a energii druhým lidem bez nároku na odměnu. Dobrovolnictví by mělo být podporováno solidaritou rodinnou, komunitní, národní i globální. Dobrovolnictví se popisuje jako činnost doplňkovou nikoli nahrazující činnost odborných pracovníků. Je činností, která v člověku rozvíjí potenciál, sebedůvěru a umožňuje mu získat nové dovednosti (17).

K upřesnění je třeba ještě také uvést rozlišení dvou pojmů „dobrovolnická činnost“ a „dobrovolná činnost“. Dobrovolnická činnost jsou ty aktivity, které jsou spojeny se samotnou organizací dobrovolnictví. Zatímco dobrovolná činnost chápeme jako samotnou aktivitu dobrovolníka (46).

1.2.1 Podoby dobrovolnictví

Dobrovolnictví v podobě lidské solidarity a pomoci druhým provází člověka již od počátku vzniku lidské společnosti. V historii reaguje dobrovolnictví citlivě na společenské potřeby populace v dané době. Nedostatečné pokrytí společenských potřeb pomáhajícími profesemi vede člověka přemýšlet o pomoci druhým svým vlastním přičiněním (21). Tato dobrovolná činnost, která se spontánně rozvíjí v rámci nějaké komunity, je označována jako vzájemně prospěšné dobrovolnictví. Další podobu

spontánní (neformální) dobrovolné činnosti můžeme vidět i v okruhu rodiny, příbuzných, přátel a sousedy. V tomto případě se mluví o tzv. občanské či sousedské výpomoci. Spontánnost a neočekávání finanční odměny jsou dva charakteristické rysy vystihující dobrovolnictví (46).

Na podobných základech je vystavěno i dobrovolnictví, které je poskytováno neziskovými organizacemi a organizováno dobrovolnickými centry (46). Mluvíme o dobrovolnictví formálním (12). Má mnoho společného s občanskou výpomocí. Jeho odlišnost spočívá především v tom, že je organizováno, má určitou pravidelnost a danou náplň. Je vymezeno tak, aby se na něj mohl člověk, kterému je pomoc směřována, opravdu spolehnout (46). A zejména touto profesionálně organizovanou formou dobrovolnictví se bude tato diplomová práce zabývat.

Dobrovolnictví lze dělit z různých hledisek (15). Předchozí text představuje dobrovolnictví jako občanskou/sousedskou výpomoc, vzájemně prospěšné dobrovolnictví a dobrovolnictví veřejně prospěšné (12). Z hlediska času může být dobrovolnictví krátkodobé (cca do 3 měsíců) či dlouhodobé (56). Spolupráce s dobrovolníky může probíhat jednorázově, příležitostně či opakovaně, pravidelně či nepravidelně (22). Dobrovolnictví se může rozlišovat podle společenské oblasti, ve které se dobrovolníci realizují. V tomto případě rozeznáváme dobrovolnictví v rámci ochrany životního prostředí, dobrovolnictví jako humanitární činnost, dobrovolnictví v kulturní oblasti, dobrovolnictví ve sportovních a vzdělávacích činnostech či dobrovolnictví ve zdravotně sociální oblasti (42).

Počet spolupracujících dobrovolníků rozděluje dobrovolnictví na skupinové či individuální (22). Druhý typ, tedy individuální dobrovolnictví, je na našem území asi nejvíce uplatňován (32). Dle místa působení se můžeme setkat s našimi dobrovolníky působícími v zahraničí, se zahraničními dobrovolníky působícími u nás či s domácí dobrovolnickou činností (22).

1.2.2 Funkce dobrovolnictví

Dobrovolnictví jako takové plní několik funkcí. Tyto funkce bezprostředně odrážejí i samotný význam dobrovolnictví. Rozlišujeme tedy následujících šest funkcí:

1. Servisní funkce – jedná se o poskytování rozličných druhů veřejnoprospěšných služeb obyvatelům dané lokality;
2. Inovační funkce – v podnikatelském sektoru je zdrojem velkého množství novinek. Patří sem též přebírání a aplikace moderních metod ze zahraničí. Vyjadřuje také požadavky ze strany společnosti na dobrovolnické organizace, aby jejich služby byly jak odborné tak i kvalitní;
3. Advokátská funkce – jde o obhajování a prosazování práv jednotlivce nebo skupin. Dobrovolníci obhajují práva klientů a podílejí se na zlepšení kvality jejich života;
4. Expresivní funkce – dobrovolnická hnutí vytváří prostor na prezentaci odlišností pro uvědomění si rozdílností (jiné kultury, rasy, jazyky);
5. Funkce objevování – lidé přes dobrovolnické aktivity objevují svoje schopnosti, které běžně nerozvíjejí;
6. Funkce budování komunit – podporuje jejich přirozený rozvoj, rozvíjí zodpovědnost za život v dané komunitě (41).

1.3 Dobrovolník

Dobrovolnictví je v české legislativě upraveno zákonem č. 198/2002Sb., o dobrovolnické službě. Tento zákon se vztahuje pouze na organizace, které získaly akreditaci na určitý projekt v oblasti dobrovolnické služby. Tyto akreditace jsou určeny nestátním neziskovým organizacím, a sice na dobu 3 let (20).

Dobrovolníkem dle tohoto zákona může být pouze osoba starší 15ti let, při působení v zahraničí musí být starší 18ti let (56). Jde o člověka, který je schopný uspořádat svůj volný čas tak, aby v něm našel prostor pro toho, kdo potřebuje pomoc (42). Dobrovolník je tedy člověk, který je schopný a ochotný věnovat část svého času, dovedností a sil činnostem, které jsou směřovány jako pomoc jiným lidem (45). Může

se jednat o pomoc jednomu konkrétnímu člověku, určité skupině lidí či nějaké organizaci (42).

Stát se dobrovolníkem může v podstatě téměř jakýkoliv člověk, jelikož každý umí něco, co může nabídnout ostatním (33). V dnešní době existují dobrovolníci různého věku, od 15 let až po seniory. Vzdělání u člověka v dnešní době také nehraje primární roli, dobrovolníky jsou lidé se základním až vysokým vzděláním (12).

Dobrovolnickou službou pomáhá dobrovolník zejména osobám nezaměstnaným, sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácím násilím a také pomáhá při péči o děti, mládež a rodinu v jejich volném čase (56).

Specifikovat blíže osobnost dobrovolníka je velmi složité. Určitě by měl disponovat některými z následujících vlastností. Krom ochoty věnovat se činností pro druhé bez finanční motivace a nezištnosti to jsou například vnímavost, umět spolupracovat, tolerance, být otevřený novému a podobně (34).

Česká republika je jedna ze zemí s relativně nízkým počtem dobrovolníků, podobně jsou na tom země jako například Belgie, Irsko, Kypr, Polsko, Slovensko, Rumunsko, Španělsko. V těchto zemích se také celkový počet dobrovolníků pohybuje mezi 10 - 14 %, přece však má rostoucí trend (29).

V současné době je v České republice nemálo neziskových organizací, které s dobrovolníky spolupracují v různých oblastech společenského života jako ekologie, lidská práva, humanitární činnost, sport, kultura, sociální oblasti, atd. (46). Dobrovolník tedy může také pomoci při přírodních, ekologických či humanitárních katastrofách, při ochraně a obnově životního prostředí, při pořádání kulturních a sbírkových akcí věnovaných pomoci potřebným (56). Dobrovolník ovšem nemůže pracovat vždy v jakékoli organizaci. Velmi závisí na specifiku organizace, požadavcích programu a také schopnostech samotného dobrovolníka (34). Dobrovolník nemusí působit pouze v rámci naší republiky, může se zapojit do programů mezinárodních organizací (56).

Co člověka vede být dobrovolníkem? Motivace dobrovolníka může být rozličná, dobrá i špatná (46). Hlavním motivem dobrovolníků je pocit, že dělá něco

smysluplného (16) tedy „pouhý“ dobrý pocit z aktivního a smysluplného trávení volného času činností pro druhé. Člověk se tak může seberealizovat, může získat prostor pro uskutečnění svých nápadů (8). Dobrovolník během své činnosti má možnost získat či zvýšit svou kvalifikaci, získat kontakty na budoucí spolupracovníky, získat respekt důležitých lidí (12). Svou činností dobrovolník může také získat více informací a bližší kontakt se svou komunitou. Díky kontaktu s novými lidmi, různými společenstvími je mu umožněno kriticky hodnotit své představy o druhých i o sobě. Má možnost vidět sebe prostřednictvím jiných lidí (31).

Dalšími vlastními motivy dobrovolníka může být získání nových přátel, možnost účasti na různých kurzech, získání nových zkušeností a dovedností ověření si vlastních schopností (8). Při vytvoření fungující „party“ může být dobrovolník motivován i potencionálními zážitky a společnou zábavou při aktivitách (5). Dobrovolníci mají během kurzů a samotné činnosti možnost sebezdokonalování a také možnosti sebereflexe (45).

Jak už bylo jednou v textu uvedeno, může jít o reakci na nedostatek pomoci potřebným lidem od státu a institucí poskytující těmto lidem jakoukoli formu podpory (21). Dobrovolník se rozhodne pomáhat druhým i na základě norem ve svém nejbližší okolí, dle nepsaných pravidel dané společnosti či na základě nějaké víry (46).

Motivy dobrovolníka mohou být ovšem i špatné. Například soucit, kterým dobrovolník zamezuje rozvoji klienta; pocit povinnost či snaha něco si zasloužit; nepřiměřené zvědavost; touha se obětovat na základně vlastní osobní ztráty; pocit důležitosti, panovačnosti; nedostatek sebeúcty vedoucí ke snaze poznat člověka, který „je na tom hůř než já sám“; touha uplatnit svůj vliv. Tyto motivy je důležité znát a včas rozpoznat. Pokud u dobrovolníka převládají pouze nevhodné motivy je někdy nutné spolupráci s dobrovolníkem ukončit či odmítnout (46).

1.3.1 Dobrovolník v organizaci

Pro dobrovolnictví ve zdravotně sociální oblasti je typické, že bývá dobrovolnictvím profesionálně organizovaným (46). Spoluprací s dobrovolníky se

organizace v jistém slova smyslu otevírá okolí, dovoluje nahlídnout do své činnosti. Vstup dobrovolníka sebou nese i určité změny v činnosti organizace. Objevuje se nový člen týmu, který se věnuje klientele, což nemusí všichni přijmout bez výhrad (45).

Základní kroky vedoucí k rozvoji a fungování dobrovolnictví jako takového popisuje Všeobecná deklarace dobrovolnictví. Tyto kroky lze vztáhnout i na práci s dobrovolníky ve zdravotně sociální sféře. Dle zmíněné deklarace je úkolem organizací a dobrovolnických center vytváření prostředí, v němž dobrovolníci mají smysluplnou práci. Jen v takovém prostředí lze dosáhnout stanovených cílů. Důležité je definovat kritéria a podmínky nejen vstupu dobrovolníka do organizace, ale také ukončení vzájemné spolupráce ze strany organizace i dobrovolníka. Úkolem organizace je dobrovolnickou činnost řídit a rozvíjet, zajišťovat vhodné školení a její pravidelné hodnocení (17).

Vstupem do organizace dobrovolník nabývá také určitých práv a povinností. Jedná se zejména o povinnost plnit dojednané úkoly, spolehlivost, nezneužít svěřené důvěry, znát své hranice dovedností i možností, pracovat v týmu a jednat v souladu s posláním a cíly organizace (44). Mezi práva dobrovolníka patří například právo na výcvik a supervizi a vše, co s těmito jevy souvisí – informace o organizaci, jejím poslání, naplní své činnosti, a tak dále (33). Dobrovolník by měl mít také právo říci „ne“, pokud jemu nabízená spolupráce přesahuje jeho možnosti a schopnosti (44).

K zavedení dobrovolnictví do organizace lze využít spolupráce s dobrovolnickým centrem, které se nachází v nejbližším okolí organizace. Tento tzv. externě – interní model řízení, bývá často první volbou organizací při navázání spolupráce s dobrovolníky. Chce-li organizace dobrovolníky zapojit do svých aktivit dlouhodobě, přichází v úvahu spíše model interní. Ten představuje situaci, kdy sama organizace má ve svém týmu člověka, který se dobrovolnictvím zabývá – koordinátora dobrovolníků (28).

1.4 Dobrovolnictví ve zdravotně sociální oblasti

Jak už bylo výše napsáno, celou lidskou historií prostupuje určitá potřeba pomáhat lidem, kteří se ocitli v nouzi. V nouzi díky rozličným osobním krizím,

neočekávaným živelným pohromám, hospodářské krizi či nezaměstnanosti. Nejvíce je pociťován tento fenomén ve vztahu k dětem, seniorům či zdravotně postiženým (22). Právě proto najdeme dobrovolníky zastoupeny nejvíce ve zdravotně sociální oblasti (46).

Proč dobrovolníky využívat právě v této oblasti? Dobrovolnictví ve zdravotně sociální oblasti vede ke zvyšování kvality poskytovaných služeb (15), kterého se účastní 3 strany. Mluvíme o tzv. kruhovém principu. Na jedné straně stojí samotná organizace, která služby poskytuje, dále je zde klient, který služby přijímá a v neposlední řadě dobrovolník, který je pomocníkem ve zkvalitňování služeb (21).

Dobrovolník také do organizace přináší nápady a poskytuje organizaci zpětnou vazbu (15). Svou činností vnáší dobrovolník klientům zdravotně sociální sféry nadšení, vysokou angažovanost a pružnost. Výhodou dobrovolníka je jeho čas, který může věnovat klientům (45). Má možnost vykonávat činnosti, které nejsou pro pracovníka v běžném provozu možné (28). Organizace jistě disponuje s týmem profesionálů, ovšem i jejich znalosti nejsou vždy neomezené. Zapojí-li se do aktivit pak několik dobrovolníků různého věku a profesního zaměření, má organizace k dispozici nové možnosti, jak své služby oživit (34).

Osobní přístup a nabídka neformálního vztahu jsou klienty ceněny (45). Dobrovolník se při přímé práci s klientem orientuje hlavně na to, co je zdravé, co pro klienta je důležité. Může pomoci nalézt a porozumět smyslu života, a to nejen v pohledu zpět, ale také v dané současnosti (27). Spolupráci s dobrovolníky zvyšuje organizace svou prestiž (15), nadšený dobrovolník o „své“ organizaci informuje své okolí, poskytuje jí určitou reklamu (45).

Dobrovolnictví v této sféře musí vycházet z motivace samotného dobrovolníka za předpokladu, že jsou respektovány potřeby klientů i nabídka služeb dané organizace. Někteří dobrovolníci mají jasno o náplni své činnosti, někteří vůbec. Důležité je, aby si organizace s dobrovolníkem ujasnila jeho motivy a zájmy a zároveň objasnila své potřeby (45). Pokud organizace přemýšlí o úkolech, které by dobrovolník mohl zastávat, je dobré přemýšlet o činnostech i mimo běžnou pracovní dobu personálu

(kromě personálu přímé péče). Dobrovolníci mohou vytvářet aktivity odpoledne, o víkendech, mimo organizaci (34).

Z hlediska legislativy je dobrovolnictví ve zdravotně sociální oblasti zmínkou o osobách, které v organizaci poskytují služby mimo pracovněprávní vztah. Činnost této osoby se dle zákona o sociálních službách řídí občanským zákoníkem (44).

1.4.1 Příklady možného působení dobrovolníka ve zdravotně sociální oblasti

Dobrym příkladem může být zapojení dobrovolníků ve službách pro seniory. Sociální pracovník je v organizaci tím člověkem, který má za úkol, aby všichni zaměstnanci přijali fakt, že jejich organizace je domovem jejich klientů (mluvíme-li o pobytových službách). To znamená, že zde mají stejné potřeby jako mívali doma, a to potřebu lidské blízkosti, přijetí, řešení problémů, dostatečné množství podnětů, vyjadřování emocí, apod. V tomto ohledu je velmi důležité, v jakém sociálním prostředí se klient nachází. Právě to mu umožňuje zmiňované potřeby naplnit. A zde je místo pro dobrovolníka (18). Dobrovolníka, který disponuje časem a ochotou s klientem pracovat. Společný čas mohou trávit pouhou společností, rozhovory, nasloucháním či předčítáním. Mohou seniora doprovázet na procházky či pomáhat mu při skupinových aktivitách v domově (2).

Dále bývají často dobrovolníci zapojováni v nemocnicích. V České republice funguje i dobrovolnický program „Dobrovolníci v nemocnicích“. Dobrovolníci svou přítomností pomáhají pacientům zvládat jejich nelehkou životní situaci tím, že zaplní svou přítomností či nějakou činností volný čas pacienta (48). Na rozdíl od zdravotnického personálu se dobrovolník soustředí na to, co i přes svou nemoc pacient může dělat. Nemusí se zajímat a starat o jeho nemoc. Opírá se o lidský kontakt, nepracuje s pacientem, ale s člověkem jako takovým. Činnost dobrovolníků je pro pacienta podpůrným léčebným prvkem. Jejich pravidelné aktivity a přítomnost podporují komunikační schopnosti a také zvyšují motivaci i aktivizaci pacientů (33). Aktivity s pacientem vychází jak z jeho potřeb, tak z možností daného oddělení. Nejčastěji se zde setkáme s dobrovolníky jako společníky u lůžka, se skupinovými

výtvarnými činnostmi či trénováním paměti, dobrovolník může předčítat, být doprovodem na vycházce a tak dále (48).

Dobrovolníci se zapojují často také do činností zaměřených na děti a mládež. Už jen samotní praktikanti a vedoucí různých letních dětských táborů v mnohých případech jsou organizátoři a aktéry na bázi dobrovolnictví. Jedním ze známých a profesionálně vedených programů je „Program Pět P“. Tento program je převzatý ze Spojených států amerických, kde započal již v roce 1902. Zde je znám pod názvem Big Brothers Big Sisters of America. U nás se tento nestátní sociálně preventivní program objevuje v roce 1996 jako Program Pět P = Podpora, Přátelství, Prevence, Pomoc a Péče (46). V programu se sestavují dvojice mentor – dítě (mladý dospělý), kteří společně tráví čas různými aktivitami, a to 1-2x týdně na 2-3h během jednoho roku. Podstatou programu je nabídka přátelství dítěti, které jej podporuje v rozhodování, vynalézavosti, ale také věřit v budoucnost. Program si klade za cíl nabídnout dítěti v problémové situaci náhled na svět očima zkušenější osoby, která mu pomáhá se orientovat v neznámých životních situacích (48).

Dobrovolníky lze zapojovat v různých oblastech. Jednou z ní může být i práce s uprchlíky a azylanty. V této oblasti dobrovolník může být tím člověkem, který má více příležitostí být v kontaktu s touto komunitou. Velmi důležitou roli hrají při integraci těchto klientů do majoritní společnosti. Jsou prvním pojítkem mezi klienty a majoritou, prvním krokem v navázání sociálních kontaktů v nové společnosti. Mohou také pomáhat tam, kde profesionálové nemají prostor, čas či finance na dané služby. Dobrovolník nabízí podporu například při osvojování nového jazyka, při jednání s úřady atd. Zároveň může pomáhat jejich komunitě například s pořádáním kulturní akce a podobně (23).

1.4.2 Bariéry dobrovolnictví ve zdravotně sociální oblasti

Hlavní bariérou dobrovolnictví je pasivita při vyhledávání a získávání dobrovolníků (46). Tento fakt se potvrdil i při výzkumu na Teplicku. Většina organizací spolupracuje s dobrovolníky jen proto, že si je dobrovolník sám vyhledal. Sama zařízení

uváděla, že by jim pomohla větší propagace zařízení, náborové letáky pro dobrovolníky, zapojení středoškoláků jako dobrovolníků. I přesto, že tyto zmíněné organizace oslovené v rámci výzkumu jmenované překážky znají, situaci zatím nijak neřešily (52).

Můžeme se setkat i s tzv. pseudoproblémy, které organizacím brání spolupracovat s dobrovolníky. Například přesvědčení, že organizace dobrovolníky nepotřebuje, jejich organizace je příliš náročná a drahá (15). Podobně odpovídaly organizace v rámci výzkumu k bakalářské práci, která se zabývala dobrovolnictvím na Teplicku, přibližně třetina zařízení uvedla, že dobrovolníky nepotřebuje. Část respondentů dále uvedla, že nevědí o možnosti spolupráce s dobrovolníky (52). Stejný problém byl zmapován v celorepublikovém výzkumu v roce 2011, který mapoval Bariéry dobrovolnictví ve zdravotně sociální oblasti. Zde bylo potvrzeno, že ve spolupráci s dobrovolníky hraje negativní roli nedostatek informací o možnosti zapojení dobrovolníků (38).

Na druhou stranu je pravdou, že ne v každém zařízení jsou ideální podmínky pro dobrovolnickou činnost. Některá zařízení zdravotně sociálních organizací bývají umístěna na okraji měst, která jsou těžko dostupná městskou hromadnou dopravou (2). Tuto bariéru dobrovolnictví uvedla celá třetina oslovených zařízení, která se účastnila výzkumu na Teplicku (52). Další bariérou může být i obava a nedůvěra personálu vůči cizím lidem, v našem případě vůči dobrovolníkům, v jejich zařízení (2).

1.5 Management dobrovolnictví

Dobrovolnictví ve zdravotně sociální oblasti je nelehkou činností, proto je právě zde důležitý profesionální přístup (4). Některé organizace sice mají o dobrovolníky zájem, ale mají s nimi málo zkušeností. Pak je možné, že si neuvědomí důležitost dobře sestaveného dobrovolnického programu. Špatně nastavená spolupráce s dobrovolníky vede jen k jejich odrazení (27).

Aby byla dobrovolnická činnost pro organizaci a její klienty opravdu přínosná, je tedy potřeba (zejména ve zdravotně sociální oblasti) její profesionální organizace. Touto organizací dobrovolníků a jejich aktivit se zabývá obor – management

dobrovolnictví (45). Mluvíme tedy o formálním dobrovolnictví, tedy aktivity nějakého dobrovolnického programu. Tyto aktivity jsou organizovány dobrovolnickými centry, případně jinou nestátní neziskovou organizací či přímo poskytovatelem sociálních služeb (46). Pro efektivní práci s dobrovolníky jsou zásadní kvalitní výběr, výcvik, podpora a hodnocení dobrovolníků (25).

Zásadní osobou managementu dobrovolnictví je osoba koordinátora. Právě koordinátor je zodpovědný za řízení dobrovolnictví v organizaci. Jde o novou profesi, která v sobě nese rysy sociální práce a personalistiky (46). Koordinátor stanovuje strategii výběru dobrovolníků a také propagaci činnosti organizace. Je zodpovědný za výcvik dobrovolníků a vypracovává metodiku dobrovolnictví uplatnitelnou v organizaci. Vybírá vhodné činnosti pro dobrovolníky, zapojuje je do chodu organizace. Jeho úkolem je hodnocení dobrovolníků a případné řešení vyvstalých problémů během vzájemné spolupráce (12).

Dobrovolnická činnost by měla být řízena z jednoho místa jedním profesionálním pracovníkem, který má potřebné dovednosti a pravomoci vůči dobrovolníkům i zaměstnancům organizace (26). Koordinátor by měl také vědět, jaké zkušenosti má organizace s dobrovolníky, jestli s nimi umí pracovat, jestli umí dobrovolníky motivovat a odměňovat (32). Koordinátor komunikuje nejen s dobrovolníky, ale případně i s dobrovolnickým centrem či médií. Má na starosti administrativní stránku dobrovolnictví (práva a povinnosti, kodex dobrovolníků, záznam činností, smlouvy, ...). Koordinátorem může být člen týmu zaměstnanců, v malé organizaci samotný vedoucí, může jím být i dobrovolník (12).

Doporučuje se, aby člověk řídící dobrovolníky v organizaci absolvoval nějaký kurz managementu dobrovolnictví či školení koordinátorů dobrovolnictví v regionálním dobrovolnickém centru (46). Dalším doporučením je písemná smlouva o spolupráci dobrovolníka, klienta a organizace. Zde by měla být zanesena doba spolupráce, a to délka jednoho setkání i doba celé plánované spolupráce dobrovolníka s organizací. Neměly by chybět podmínky, za kterých mají všechny tři strany možnost od smlouvy odstoupit (26).

Úspěšnost celého zařazení dobrovolnických aktivit do chodu zařízení může ovlivnit řada faktorů. Důležitými vnějšími faktory jsou dostupnost zařízení či informovanost veřejnosti o dobrovolnictví. Mezi podstatné vnitřní faktory patří informovanost a porozumění personálu principům dobrovolnického programu a dále systém organizace a koordinace celého programu (2).

1.5.1 Získávání dobrovolníků

Před samotnou spoluprací s dobrovolníky je nutné si vymezit, jaké lidi hledáme. Do jakých aktivit se mohou v organizaci zapojit, v jakých sférách činnosti pociťuje potřebu s dobrovolníky spolupracovat (45). Musí být vytipovány vhodné činnosti, ve kterých se dobrovolnická práce může rozvíjet (46). Dále si musíme stanovit, kde dobrovolníky můžeme získat, tedy kde a jak je oslovit i zaujmout (45). Organizace musí mít jasno, jak bude u ní dobrovolnictví organizováno, která osoba bude dobrovolnickou činnost koordinovat (15).

Je dobré si uvědomit, že zdárné získávání dobrovolníků potřebuje dostatek času. Tuto fázi není radno uspěchat (34). Organizace může dobrovolníky získat pomocí dvou způsobů. Aktivní přístup znamená přímé oslovování potenciálních dobrovolníků. K tomu lze využít inzerce, přednášek, propagačních letáků, apod. V některých regionálních tiskovinách můžeme publikovat inzeráty, které vyzývají dobrovolníky ke spolupráci a naopak zde můžeme najít inzeráty dobrovolníků, kteří hledají organizaci, kde by se mohli uplatnit (6). Na druhé straně stojí pak pasivní přístup. Ten představuje stav, kdy organizace vyčkává, až ji dobrovolník sám vyhledá a osloví (11).

Nejúčinnějším způsobem nakontaktování dobrovolníků je přímé osobní oslovení potenciálních dobrovolníků, například na středních, vyšších, vysokých školách, zájmových sdružení, církevní sdružení či oslovení osob, které nám doporučí náš stávající dobrovolník (45). Dalším důležitým zdrojem náboru dobrovolníků je ústní doporučení a reference. Dobrovolníci, kterým se v organizaci líbí, pozitivně vypráví o své aktivitě v okolí, což může vzbudit zájem nových dobrovolníků (25). To, jakým způsobem se rozhodne organizace dobrovolníky vyhledávat se odvíjí od toho, pro jakou

činnost a jaký typ dobrovolníka hledají. Jedná-li se o činnost pravidelnou či nárazovou, krátkodobou či dlouhodobou, s nutností nějakých znalostí a dovedností či nikoli (34).

1.5.2 Výběr dobrovolníků

Pro osoby, které se podařilo oslovit během získávání dobrovolníků by mělo být následně naplánováno informativní setkání (34). Toto společné či individuální setkání zájemců slouží k ujasnění vlastní motivace dobrovolníka a také k seznámení organizace s dobrovolníkem (46). Jedná se prodiskutování vzájemných očekávání, možností a nabídek (33). V této fázi má organizace právo vybrat dle svých potřeb a potřeb klientů ze všech uchazečů toho nejvhodnějšího dobrovolníka (31).

Výběr dobrovolníků může být následně postaven na výstupech krátkého dotazníku, kterým se organizace dozví o motivech, časových možnostech, dovednostech a zkušenostech zájemce. Porovnáním možností dobrovolníka a potřeb organizace vyčlení osoby, s kterými zařízení chce začít spolupracovat (46). Pokud ovšem chce organizace dobrovolníky na činnost, která není podmíněna specifickými znalostmi, je pouze krátkodobá (rozdávání letáků, lepení obálek, apod.) není třeba důkladných a dlouhých rozhovorů s jednotlivými zájemci. V tomto případě je vhodné skupinové setkání, kde organizace představí sebe a náplň také dobrovolnické činnosti (34).

1.5.3 Výcvik dobrovolníků

Součástí profesionálně řízeného dobrovolnictví je mimo jiné též výcvik dobrovolníků (4). Výcvik dobrovolníků slouží k podání informací o tom, co dobrovolníka čeká za činnosti, jak bude vše probíhat (45). Výcviky dobrovolníků by měl být přizpůsoben věku a dovednostem dobrovolníka, měl by být v souladu s úkoly, které budou dobrovolníci zastávat (31).

Výcvikem dobrovolníků se snaží organizace předcházet situacím, kdy se člověk necítí v určitém prostoru či situaci dobře, jelikož má o tom málo informací. Většina z nás se necítí přirozeně a příjemně tam, kde je poprvé, kde to nezná (34). Výcvik tedy

zpravidla začíná tzv. obecnou částí, ve které dobrovolník získá informace o organizaci, jejím poslání, o své pozici v týmu, popřípadě se základní dokumentací (34).

Na obecnou část navazuje druhá fáze, tzv. odborná část přípravy dobrovolníka (46). Jde o prostor pro veškeré dotazy dobrovolníka na svou budoucí pozici i prostor pro sdílení případných obav a jejich řešení (45). Výcvik nepředstavuje pouze teoretické vysvětlení obsahu dobrovolnických aktivit a jejich činnosti. Výcvik dobrovolníků by měl zahrnovat také praktickou názornou ukázkou správného jednání s klientem (26). Využívá se zde metody hraní rolí, kde si dobrovolník může vyzkoušet různé role jako dobrovolník, klient či spolupracovník (46).

Využívá se i základních modelových situací. Ty simulují situace, do kterých se dobrovolník s klientem bude dostávat i ty, které by jej mohli překvapit. Při tréninku se posiluje zvládání běžných situací i včasné rozpoznání případných kritických situací (26). Výcvik se snaží dobrovolníkovi přiblížit co nejvíce jeho budoucí činnost. Během výcviku je dobré dobrovolníky seznámit i se supervizí, tím z nich opadnou obavy a nejistota z něčeho pro ně neznámého (46). Dá se říci, že výcvik dobrovolníků může předcházet možným nedorozuměním, které by se časem mohli projevit mezi dobrovolníkem, klientem a organizací (4).

1.5.4 Vlastní činnost dobrovolníka

Vlastní činnost dobrovolníka by měla vycházet z poslání organizace. Úkol a role dobrovolníka by měli být jasně definovány, dobrovolník by s nimi měl být seznámen před započítím jeho spolupráce s organizací (26). Při plánování dobrovolnické činnosti je potřeba myslet na tvořivost samotného dobrovolníka. Zároveň by dobrovolník měl znát pravidla, kterým je nutné se podřídít, aby jeho přítomnost byla organizaci přínosná a nijak závažně nenarušovala její běžný chod (22).

V počátcích zapojení dobrovolníka v organizaci má velkou roli koordinátor, a to zejména jako podpora dobrovolníka, který se v činnosti pokouší zorientovat. Zejména pak jeho role je významná jako podpora dobrovolníka, který se setkává s prvním neúspěchem ve svém konání (34).

Jak už bylo řečeno, dobrovolník může v organizaci působit pravidelně či narázově. Může svou činnost zaměřit na jednoho klienta a nebo na celou skupinu klientů. Stejně tak je možné, aby určitou aktivitu vedlo více dobrovolníků společně. Vše záleží na domluvě organizace a dobrovolníka (42). Nabídka činností pro dobrovolníky se mění v čase. Reaguje na nově vyvstalé potřeby organizace a jejich klientů. Dobrovolník může svou činnost rozšířit v závislosti na nově získaných zkušenostech v práci s klienty (43).

Jsou i takové činnosti, které by měly být dopředu časově vymezeny. A není tomu tak jen kvůli typu činnosti, ale také kvůli specifiku uživatelů, kteří využívají služeb dané organizace. Například bude-li chtít dobrovolník působit u klientů s poruchami artistického spektra, bude asi nutné, aby dopředu byla daná pravidelnost a zejména dohoda o dlouhodobé spolupráci. Třeba v tomto případě není vůbec vhodné, aby se u těchto osob dobrovolníci příliš často střídali. Je tedy nutné ještě před započatím spolupráce vše řádně projednat a také si stanovit určitou „výpovědní lhůtu“ (34).

1.5.5 Supervize a hodnocení dobrovolníka

Supervize je fenomén, který si v našich organizacích v posledních letech zaslouženě našel své nezastupitelné místo. I při práci s dobrovolníky je supervize důležitá. Dobrovolník (dobrovolníci) má tak možnost pravidelně otevřít různé otázky související s jejich činností, konzultovat své postoje a pocity. Podstatné je, že setkání probíhají v prostředí, ve kterém se cítí bezpečně (46).

Supervize dobrovolníků by měla probíhat skupinově v malých skupinách, aby každý z účastníků měl dostatek prostoru pro svůj „příběh“ (26). Tímto způsobem jsou dobrovolníci nenásilně vedeni k sebereflexi a zdokonalování se v jednání s klienty (1). Tento otevřený způsob setkávání, komunikace a atmosféra důvěry vede k tomu, že se dobrovolník v organizaci cítí dobře. Je tedy takovou prevencí odchodů dobrovolníků z organizace (34).

Skupinová supervize slouží jako jedna z metod učení. Na druhých vidí člověk i to, co by u sebe nehledal. Komunikace s druhými přináší nové nápady a také i podporu

ve chvílích nejistoty (26). Kromě vzájemného sdílení radostí a strastí a získání zpětné vazby všech zúčastněných by supervize měla být jedním z prostředků udržující motivaci dobrovolníka (33). Dobře nastavená supervize slouží také jako neformální kontrola činnosti dobrovolníka, chrání tak klienty před případným nepatřičným jednáním (12).

Hodnocení dobrovolníků souvisí s přístupem organizace k hodnocení všech pracovníků. I dobrovolník by měl mít například záznam o počtu trávených hodin v organizaci (33). Samotné hodnocení může probíhat formou rozhovoru s klientem, který spolupracuje s dobrovolníkem. Lze zvolit také formu „evaluačního dotazníku“, který s určitou pravidelností klienti vyplňují. V dotazníku se zaznamenává spokojenost s dobrovolníky i výhrady k jejich činnosti. Ve stejném duchu můžeme získat hodnocení vzájemné spolupráce samotným dobrovolníkem (44).

Organizace by měla mít vždy jasno v tom, jak bude dobrovolníky odměňovat. Jestliže dobrovolník věnuje organizaci nějaký svůj potenciál, je pro něj velkou motivací, když je organizací v určitém časovém období nějako hodnocen a oceněn (34). Ocenění dobrovolníků by mělo být vždy myšleno upřímně, mělo by obsahovat poděkování. Hodnotit se v tomto případě musí nejen samotná aktivita, ale zejména člověk jako takový. Hodnocení by měla vést kompetentní osoba, nejlépe koordinátor dobrovolnictví v organizaci (33).

Takovým oceněním práce dobrovolníka může být i pouhé přizvání k řešení nějaké nastalé situace v organizaci, zapamatování si jména dobrovolníka, přijímání dobrovolníka všemi pracovníky a tím i vzniklá příjemná pracovní atmosféra (34). Nemělo by se zapomínat nejen na společná setkání dobrovolníků a koordinátora, ale mělo by docházet k setkání dobrovolníků, zaměstnanců, vedení organizace, kde se zhodnotí celkově chod organizace. Právě při takové příležitosti je vhodné vyjádřit vděk dobrovolníkům za jejich čas a činnosti s klienty (46).

1.6 Potřeby

1.6.1 Potřeby člověka

Pojem potřeby je v mnohé literatuře různě definován. Jedná se o velmi nejednoznačně definovaný pojem. Označuje stav, kdy se organismu (popř. jedinci, skupině) něčeho nedostává. Tento nedostatek může být pocíťován objektivně a subjektivně. Objektivní cítění potřeby představuje situace, kdy člověk strádá skutečným nedostatkem něčeho. Přesvědčení člověka, že se mu nedostává něčeho, na co má nárok či něčeho, o čem si myslí, že na to má nárok, je vymezením subjektivní stránky potřeb (51).

Potřebu lze tedy popsat jako stav, který člověk pocíťuje jako subjektivní pocit naléhavosti, která souvisí s objektivním nedostatkem něčeho (19). Toto napětí člověka aktivuje k nějakému výkonu (13). Jakákoli člověku nepříznivá situace určitým způsobem pozměňuje či zabraňuje naplňování lidských potřeb (47). Typologie potřeb má mnoho podob, dle různých psychologických přístupů. Potřeby tak dělíme na fyziologické a sociální, na primární či sekundární, vrozené a naučené. Nejrozšířenější teorii potřeb sestavil A. H. Maslow (13). Každé organizaci, která poskytuje služby lidem, by měla být známá právě jeho teorie Pyramida potřeb (47). Tato teorie staví jednotlivé potřeby dle určité priority. Tvrdí, že potřeby vyšší lze naplňovat pouze po uspokojení potřeb nižších (50). V pořadí za sebou se nachází potřeby fyziologické (hlad, žízeň, spánek), dále potřeba bezpečí a jistoty (13). Další potřeby jsou potřeby vztahové (47), kam patří potřeba lásky a sounáležitosti, potřeba uznání. Na vrcholu pyramidy se pak nachází potřeba úcty a nejvýše je potřeba seberealizace (13).

Psychosociální teorie popisuje potřeby člověka v souvislosti s mezilidskými vztahy. E. Fromm rozlišuje dva okruhy specificky lidských potřeb. První představuje okruh vztahových potřeb jako je: potřeba vztahu k druhým, být součástí něčeho; potřeba identity; potřeba duševního rozvoje (ve smyslu přesahu vlastního bytí). Druhou skupinu označuje jako kognitivní a aktivační potřeby. Do této skupiny patří: potřeba porozumění

okolí; potřeba cíle a smyslu; potřeba aktivace (k produktivnější činnosti); potřeba uplatnění vlastní existence proti pocitu bezmocnosti (50).

Potřebu bezpečí nelze chápat pouze jako pocit fyzického bezpečí, ale také jako pocit bezpečí z kvalitní péče kvalifikovaným personálem, pocit, že jsme součástí celého procesu péče. Jde také o vědomí toho, že budou respektovány mé potřeby a autonomie. V neposlední řadě jde i o samotné pochopení celého procesu péče, klientova místa v něm i vložení důvěry do klientovy aktivity (40). Pokud se ovšem staráme o malé dítě, je bezpečí vnímáno i jako určitý řád, pravidelnost (1).

Potřeba lásky je jednou z potřeb, kterou v pravém slova smyslu nemůže personál, ani dobrovolník klientovi naplnit. Ovšem jsou tu jiné formy lásky jako je sympatie, laskavost, empatie, porozumění a pochopení, kterými můžeme potřebu lásky napomoci saturovat (40). Potřebu aktivity a seberealizace může klient naplňovat ve skupinových i individuálních aktivitách v rámci volnočasových aktivit. Člověku pomáháme rozvíjet jeho koníčky, můžeme mu nabídnout a pomoci začít s novými koníčky. Klienty je možné zapojit do organizace nějaké skupinové aktivity pro ostatní klienty (1).

Stejně jako se s lety mění člověk jako takový, z dítěte vyroste v dospělého člověka a pomalu stárne. Podobně se mění i jeho potřeby a způsob jejich uspokojování, mění se jejich důležitost. Například kojenec nejvíce potřebuje naplnit potřebu bezpečí a jistoty a potřebu stimulace. U předškoláka jsou prioritní potřeby aktivity a sociálního kontaktu (50). Této potřeby se nedostává zejména dětem hospitalizovaným. Dítě je omezeno v pohybu, tím se mu dostává velmi málo podnětů k jeho rozvoji (40).

Dospívající člověk hledá zejména pocit sounáležitosti, významná je pro něj potřeba otevřené budoucnosti a potřeba seberealizace. Seberealizace a potřeba smyslu života jsou stěžejními v období dospělosti. Ve stáří je dále důležitá potřeba seberealizace, ale také znova pocit bezpečí a jistoty, což souvisí se zhoršováním zdravotního stavu či ekonomické situace člověka (50). Dle situace a individuální hierarchie potřeb člověka by měla každá organizace poskytující péči člověku tyto potřeby pomáhat uspokojovat (47).

Komunikace má v životě člověka velmi významnou roli. Člověk pomocí komunikace s druhými sděluje většinu toho, co ho v životě provází. Pokud se komunikace nějak nabourá, člověk přestane s okolím komunikovat, dochází k narušení sociálních vztahů, člověk se uzavírá před okolím, zůstává sám (19). Potřeba komunikace je důležitou potřebou člověka. Naplňuje se s ní potřeba sociálního kontaktu, vztahové potřeby, ale také potřeba orientace. Komunikací získáváme spoustu informací, které nám pomáhají poznat a porozumět světu. V rámci komunikace si člověk potvrzuje tak i svou konformitu (komunikuje v souladu se svou rolí, postavením,...). Komunikací může člověk získávat pozornost, prosadit se, potvrdit si své kompetence, vlastní identitu. Tak saturuje v procesu komunikace svou potřebu sebeuplatnění (50).

1.6.2 Potřeby dobrovolníka

Při definování potřeb dobrovolníka lze vycházet z již zmíněné koncepce potřeb dle A. Maslowa. Jeho pyramida potřeb, které definoval jako potřeby fyziologické, o stupeň výš zařadil potřebu pocitu bezpečí, dále potřeby sociální jako přátelství a sounáležitost. Předposlední stupínek představuje potřeba pozitivního vztahu k sobě samému (sebeúcta). Nejvýše staví potřebu seberealizace (34).

Velmi často se lze setkat s tím, že dobrovolník uvede jako hlavní motivaci své činnosti pro druhou potřebu kontaktů s druhými lidmi, zbavení se pocitu samoty. Právě dobrovolnou činností saturují své sociální potřeby, zejména pocit sounáležitosti. Tím, že si dobrovolník při své činnosti najde své místo ve společnosti, získává tak i pocit bezpečí a jistoty. Aktivita mající smysl pro mne, potřebnou osobu, pro organizaci, kde jsem členem týmu, pro společnost, nabízí dobrovolníkům samozřejmě i naplnění potřeb seberealizace. Z tohoto je patrné, že dobrovolnictví pomáhá uspokojit zejména tzv. vyšší potřeby člověka (34).

1.6.3 Potřeby organizací

Organizace působící ve zdravotně sociální oblasti poskytují služby korespondující s potřebami klientů. Porozumění potřebám klienta je stěžejním faktem pro individuální plánování služeb. K tomu je ovšem nutné aktivní naslouchání, empatie a zejména dostatek času, který pracovník tráví s klientem, navázání vztahu a získání důvěry. Kvalitu individuální péče ovlivňuje tedy: poznání klienta (jeho potřeb, historie), komunikace (s klientem, mezi zaměstnanci) a také autonomie. Autonomie vyjadřuje pocit a názor zaměstnanců, zda klient má k dispozici dostatek přiměřených aktivit během dne, zda klient má dostatečný prostor pro vlastní výběr aktivit, pro svou nezávislost a samostatné rozhodování. Patří sem i to, zda pracovník má prostor a dostatek času pro podporu samostatnosti klienta či je „nucen“, pomáhat i v tom, co by klient mohl zvládnout svým tempem sám (14).

Pokud se organizace rozhoduje, zda a v čem zapojit dobrovolníka, musí si umět stanovit, jaké jsou její potřeby. Z těch je pak třeba vybrat ty, které by bylo možno uspokojit pomocí dobrovolnických aktivit. V tomto procesu je důležité, aby o těchto potřebách diskutovali všichni pracovníci v organizaci. Ne vždy, co se jednomu jeví, jako významná potřeba, je stejně vnímáno i zbytkem týmu (34).

1.7 Současný stav dobrovolnictví ve zdravotně sociální oblasti na Teplicku

Zdravotně sociální oblast je na území Teplicka zastoupena mnoha organizacemi. Péče je zde věnována lidem různých věkových kategorií, a to z různého důvodu. Může jít o lidi nemocné, zdravotně postižené, děti i dospělé s rizikovým chováním. Nezapomíná se zde na podporu lidí sociálně vyloučených, nezletilých matek, dětí z dysfunkčních rodin. Dle Registru poskytovatelů sociálních služeb zde působí celkem 25 organizací. I přesto zde nalezneme služby, které v regionu chybí, např. centrum denních služeb, intervenční centrum, dům na půli cesty či raná péče (30).

S dobrovolníky se nesetkáme pouze u poskytovatelů sociálních služeb, ale také v organizacích poskytující zdravotní péči. Dle údajů Ústavu zdravotnických informací a statistiky České Republiky za rok 2010 se v okrese Teplice nachází 3 soukromé

nemocnice, 1 nemocnice následné péče, 1 léčebna dlouhodobě nemocných, 2 lázeňské léčebny, 1 dětský stacionář, 1 ostatní lůžková zařízení, 4 zvláštní zdravotnická zařízení – ostatní, 208 samostatných ambulantních zařízení, 30 lékáren a 2 výdejny zdravotnických prostředků (49).

Na území Teplicka není dobrovolnická činnost příliš zastoupena, a to i přesto, že o dobrovolníky mají organizace zájem. Spolupráci či zájem o spolupráci s dobrovolníky má na Teplicku 85% organizací působících ve zdravotně sociální sféře. Počty dobrovolníků ovšem neodpovídají potřebám organizací. Dobrovolníci se nejvíce zapojují do činností spojených s přímým individuálním kontaktem s klientem či při jednorázových akcí pořádaných organizací pro klienty (53).

2. CÍL PRÁCE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY

2.1 Cíle práce

Cílem práce je zjistit, jaké jsou potřeby organizací ve zdravotně sociální oblasti při získávání dobrovolníků.

Dílčí cíle byly stanoveny následovně:

- Zjistit, co by usnadnilo organizacím získávání dobrovolníků.
- Zjistit, co brání organizacím v zapojení dobrovolníků.
- Zjistit, v kterých oblastech potřebují organizace zapojit dobrovolníky.
- Zjistit, jestli mají organizace specifické požadavky na potencionální dobrovolníky.

2.2 Výzkumné otázky

- Vychází zájem o dobrovolníky z předchozích zkušeností organizace?
- Je hlavním důvodem zájmu o dobrovolníky více příležitostí pro individuální práci s klienty?
- Požadují organizace po dobrovolníkovi určité specifické dovednosti a znalosti?
- Vědí organizace, ve kterých oblastech potřebují dobrovolníky zapojit?
- Je samotné vedení dobrovolníků v organizaci hlavní překážkou jejich zapojení?
- Umí organizace konkrétně definovat, co by jí usnadnilo spolupráci s dobrovolníky?
- Setkala se již organizace s termínem management dobrovolnictví?

3. METODIKA

3.1 Použité metody a techniky sběru dat

Praktická část této diplomové práce vychází z principů kvalitativního výzkumu. Jako kvalitativní výzkum se označují takové postupy, které nevyužívají k získání výsledků statistických metod či jiných způsobů kvantifikace (39).

Vlastnímu výzkumu předcházela jednoduchý předvýzkum. Předvýzkum sloužil k ověření platnosti výsledků bakalářské práce z roku 2010, ze které tato diplomová práce vychází. Zároveň měl ukázat, zda se změnil rozsah působnosti dobrovolníků ve zdravotně sociálních organizacích působících na území Teplicka. Pro předvýzkum bylo využito metody dotazování, techniky dotazník. Dotazník je písemnou podobou dotazování, v kvalitativním výzkumu je typickou formou strukturovaný dotazník s předem daným pořadím jednotlivých otázek (37). Předvýzkum této diplomové práce proběhl v říjnu 2011 pomocí krátkých dotazníků, které obsahovaly jednu uzavřenou a dvě polouzavřené otázky (viz Příloha č. 2). Otázky se týkaly využívání dobrovolníků v organizaci a také se zaměřovaly na zájem organizací o dobrovolníky. Respondenty této části výzkumu bylo 7 organizací poskytující zejména zdravotní péči a dále 24 organizací registrovaných jako poskytovatelé sociálních služeb. Zúčastnilo se celkem 25 organizací (5 zdravotních, 20 sociálních). Výsledky z těchto dotazníků byly podkladem pro sestavení výzkumného souboru.

Hlavní metodou celého výzkumu bylo dotazování. Vlastní výzkum využil techniky rozhovor. Vzhledem k typu výzkumu byl zvolen polostrukturovaný rozhovor. Tento typ rozhovoru je typický tím, že jsou předem dané otázky a témata, kterých se rozhovor bude týkat. Jejich pořadí se může změnit, otázku lze modifikovat, ale vždy musí zaznít všechny otázky během rozhovoru (37). Samotné rozhovory byly zaznamenány pomocí audionahrávek a později analyzovány. Analýza spočívala v doslovném přepsání rozhovorů. Přepis rozhovorů je součástí jako jedna z podkapitol výzkumné části této práce. Další fází analýzy představovalo kódování otázek a následně celkové shrnutí výsledků tohoto výzkumu.

Rozhovor obsahoval osm otevřených otázek (viz Příloha č. 3). Otázky zkoumaly potřeby organizací při získávání dobrovolníků, ale i pociťované překážky v této oblasti. Zjišťovaly, v jakých činnostech organizace potřebují dobrovolníky zapojit a musí-li k tomu mít dobrovolníci nějaké dovednosti a znalosti. Poslední otázka se zaměřovala na získání informace o znalosti a představě pojmu management dobrovolnictví.

K rozhovoru byly vyzvány organizace působící na Teplicku, které momentálně s dobrovolníky nespolupracují, ale o vzájemnou spolupráci mají zájem. Dotazníky z předvýzkumu vyčlenily celkem 12 organizací splňující tyto dva požadavky, ovšem čtyři z nich již v dotazníku uvedly, že na případných rozhovorech odmítají spolupracovat. Ve výzkumném souboru tedy zůstalo pouze 8 organizací.

Každá z těchto organizací byla pomocí e-mailové komunikace dopředu požádána o termín a možnost spolupráce na rozhovoru. Zároveň jim byl zaslán seznam otázek, aby se měly organizace možnost na rozhovory připravit. Rozhovor byl veden s osobou, kterou samotná organizace označila za nejvíce kompetentní v řešení otázky dobrovolnictví. Celé rozhovory byly zaznamenávány v podobě audionahrávky, jejich přepisy jsou součástí této diplomové práce. Výhodou využití audiozáznamu je jeho autentičnost a pomoc tazateli, který si nemusí během rozhovoru poznámky, může se plně věnovat rozhovoru jako takovému (28).

Rozhovory probíhaly během prosince 2011 až do poloviny března 2012. Tuto časovou náročnost způsobila vytíženost organizací. Následně byla provedena analýza rozhovorů a zpracování výsledků výzkumu.

3.2 Charakteristika zkoumaného souboru

Při realizaci předvýzkumu diplomové práce bylo osloveno celkem 31 organizací působících ve zdravotně sociální oblasti, které své služby poskytují na území Teplicka. Konkrétně se jednalo o 7 organizací poskytující zdravotnické služby a 24 organizací působících ve službách sociálních. K vyplnění dotazníku svolilo celkem 25 oslovených organizací, tedy 80% respondentů. Konkrétně se nezúčastnily dvě zdravotnické

organizace a čtyři organizace poskytující sociální služby. Tyto organizace neudaly žádný důvod odmítnutí spolupráce.

Základní soubor tvořily organizace působící ve zdravotně sociální oblasti na území Teplicka. Tyto organizace byly vyhledávány pomocí Registru poskytovatelů sociálních služeb (30) a Registru zdravotnických zařízení (49). Vzhledem k zaměření tohoto výzkumu nebyla zařazena ta zdravotnická zařízení, která poskytují ambulantní formu péče (ordinace praktických lékařů, stomatologů, gynekologů a dalších lékařských specialistů) a zařízení poskytující zdravotnická léčiva a pomůcky (lékárny, prodejny zdravotnických pomůcek). Výčet oslovených organizací je přiložen v Příloze č. 4 .

Samotný zkoumaný soubor byl sestaven pomocí tzv. prostého účelového výběru. Pro zařazení do zkoumaného souboru je nutné, aby respondent splnil předem dané podmínky a projevil souhlas se spoluprací na výzkumu (28). Zkoumaný soubor tvořila tedy skupina organizací, která v dotaznících v rámci pilotáže uvedla, že o dobrovolníky má zájem, ale v současné době s nimi z nějakého důvodu významně nespolupracuje. Pro výběr do zkoumaného souboru bylo v tomto případě naplnění dvou podmínek. První podmínkou byl zájem o spolupráci s dobrovolníky, druhou podmínkou bylo nynější nezařazení dobrovolnických aktivit v organizaci.

Ze zdravotnických zařízení do této kategorie bohužel nespadala ani jedna organizace. Mezi poskytovateli sociálních služeb se tak vyčlenilo 12 organizací, které splňovaly obě výše zmíněné podmínky pro zařazení do zkoumaného souboru. Organizace samozřejmě musely také souhlasit se samotným uskutečněním rozhovorů. Tak učinilo pouze 8 z nich. Respondenti pro tento výzkum nakonec představovali soubor pouze osmi organizací.

4. VLASTNÍ VÝZKUM

4.1 Výsledky předvýzkumu

Při předvýzkumu bylo osloveno celkem 31 zdravotně sociálních organizací na území Teplicka. Zdravotní péči poskytuje 7 z nich, sociální služby poskytuje 24 organizací. Zúčastnilo se celkem pět „zdravotnických organizací“ a dvacet „sociálních organizací“, celkem tedy 25 organizací (80% z celkového počtu).

Každá organizace měla za úkol vyplnit krátký dotazník (viz Příloha č. 2), který se zaměřoval na otázku zapojení dobrovolníků v organizaci a zájmu o dobrovolníky v organizaci. Organizace byly oslovovány prostřednictvím kontaktu s vedoucími pracovníky. Ti dotazník vyplnili sami či delegovali tuto práci na osobu k tomuto tématu více kompetentní. Výsledky prezentuje Tabulka č. 1.

Tabulka č. 1 – Výsledky předvýzkumu

Výsledné kategorie	„Zdravotnické“ organizace	„Sociální“ organizace	Celkem
Dobrovolníci v organizaci	1	6	7
Zájem o dobrovolníky	0	12	12
Nezájem o dobrovolníky	4	2	6
Nevyplněný dotazník	2	4	6

Zdroj: Vlastní výzkum

Předvýzkumem bylo zjištěno, že sedm z respondentů s dobrovolníky v současnosti již nějakým způsobem spolupracuje. Do této kategorie spadala pouze jedna organizace poskytující zdravotní péči. Naopak čtyři organizace zdravotní a dvě organizace sociální péče (celkem 6 organizací) v dotazníku uvedlo, že s dobrovolníky nespolupracují a o této spolupráci ani neuvažují.

Mezi poskytovateli sociálních služeb bylo celkem 12 organizací, které o dobrovolnické aktivity mají zájem, ale zatím s dobrovolníky nespolupracují. Tímto způsobem se tedy vyčlenilo 12 respondentů, kteří splňují podmínky pro zařazení do zkoumaného souboru. Tyto organizace byly následně vyzvány ke spolupráci formou rozhovorů. K této spolupráci svolilo celkem 8 z nich.

4.2 Výsledky rozhovorů

Na základě předvýzkumu provedeného během října 2011 bylo vybráno celkem osm organizací, které v tomto výzkumu tvořily zkoumaný soubor. Během prosince 2011 až března 2012 byly tyto organizace získány pro spolupráci v podobě uskutečnění rozhovorů týkajících se dobrovolnictví.

Rozhovory obsahovaly celkem osm otevřených otázek (viz Příloha č. 3). Závěr rozhovoru byl vždy ukončen výzvou, zda daný pracovník nechce říci k tématu ještě něco, co nebylo během rozhovoru vyřčeno.

Následující text obsahuje přepis rozhovorů z pořízených audionahrávek, na který navazuje jejich analýza.

4.2.1 Přepis rozhovorů

Rozhovor 1

Otázka č. 1 - Má Vaše organizace již nějakou zkušenost (případně jakou) s dobrovolníky?

Ano, máme. Spolupracovali jsme s dobrovolnickým centrem Adry. Centrum nám vyšlo všemožně vstříc. Spolupráce byla z jejich strany výborná. Ukončili jsme ji my, protože na práci, kterou jsme od dobrovolníků chtěli – myslím tím asistenci klientům, se ukázali nakonec nevhodní a jinou jsme pro ně nedokázali v této době vymyslet.

Otázka č. 2 - Z jakého důvodu chce Vaše organizace spolupracovat s dobrovolníky?

Domníváme se, že by přece jen nějaké využití mohli mít.

Otázka č. 3 - Co Vám v současné době brání s nimi navázat spolupráci?

Zejména nedostatek personálních kapacit, které by vše mohly důkladně promyslet, ekonomicky i fakticky připravit.

Otázka č. 4 - Co by dle Vašeho názoru umožnilo Vaši spolupráci s dobrovolníky?

Naopak by to byl dostatek personálních kapacit, které by vše mohly důkladně promyslet, ekonomicky a fakticky připravit.

Otázka č. 5 - V jakých činnostech potřebuje Vaše organizace dobrovolníky zapojit?

Myslím, že například v PR, reklamě, benefice, vzdělávání asistentů.

Otázka č. 6 - Musí mít "Váš budoucí dobrovolník" nějaké speciální či odborné dovednosti?

Ne, pouze obecnou osobnostní vyzrálост.

Otázka č. 7 - Kdybyste měl/a vytyčit tři hlavní potřeby Vaší organizace při získávání dobrovolníků, které by to byly?

Omlouvám se, ale nerozumím dotazu. Jedná se o tři největší potřeby, které organizaci chybí, aby mohla s dobrovolníky pracovat? Pokud ano, pak to jsou finanční prostředky, čas, důkladné promyšlení a příprava.

V jakém jiném smyslu jste o odpovědi na tuto otázku přemýšlel?

Ještě by to mohlo znamenat tři největší potřeby, které chceme dobrovolníky vykrýt. V tom případě to je reklama, vzdělávání a poradenství. Pokud by dobrovolník byl profesionál v nějakém oboru, který by nám mohl být užitečný, pak bychom uvítali jeho poradenství našim pracovníkům. Mám na mysli například právník, psycholog, ekonom, manažer.

Otázka č. 8 - Slyšel/a jste již pojem "management dobrovolnictví", popř. co si pod pojmem představujete?

Ne, neslyšel. Dnes je ale každý manažerem něčeho, takže mě neudivuje. Představuji si pod tím organizaci práce dobrovolníků od nápadu, přes realizaci až po vyhodnocení.

Chcete ještě k tomuto tématu něco dodat?

Myslím, že dobrovolnictví je výjimečnou formou podpory lidství v každém z nás. A je jedno v jakém oboru pracujeme. I pracovníci v sociálních službách by měli dělat v

nějakém naprosto jiném oboru něco jako dobrovolníci. Pomáhá to zůstat trochu víc v kontaktu s realitou.

Rozhovor 2

Otázka č. 1 - Má Vaše organizace již nějakou zkušenost (případně jakou) s dobrovolníky?

Ano má, hlavně v období Tříkrálovské sbírky, kdy spolupracujeme s gymnáziem v Krupce a děti chodí v oděvu Tří králů a sbírají peníze do kasiček

Otázka č. 2 - Z jakého důvodu chce Vaše organizace spolupracovat s dobrovolníky?

Uvítali bychom zpestření programu pro naše klienty, mohlo by to dávat i více prostoru sblížit se s našimi klienty.

Otázka č. 3 - Co Vám v současné době brání s nimi navázat spolupráci?

S dobrovolníky spolupracujeme v době tříkrálových sbírek.

Otázka č. 4 - Co by dle Vašeho názoru umožnilo Vaši spolupráci s dobrovolníky?

Větší propagace naší organizace a nabídka této aktivity mladým lidem, tedy dobrovolníkům

Otázka č. 5 - V jakých činnostech potřebuje Vaše organizace dobrovolníky zapojit?

Dobrovolníci by se nám hodili v organizaci pro volnočasové aktivity pro dospělé i děti.

Otázka č. 6 - Musí mít „Váš budoucí dobrovolník“ nějaké speciální či odborné dovednosti?

Měl by být studentem pedagogického nebo sociálního směru, nebo mladý člověk s nadšením pro věc.

Otázka č. 7 - Kdybyste měl/a vytyčit tři hlavní potřeby, které Vaší organizaci chybí, abyste mohli získat dobrovolníky, které by to byly?

V první řadě propagace našeho zařízení. Dále pak čas na spolupráci. Máme málo stálých zaměstnanců a bylo by třeba na vedení dobrovolníků vyčlenit nějakého stálého zaměstnance se zápallem pro věc. A za třetí...nic mě už nenapadá.

Otázka č. 8 -Slyšel/a jste již pojem „managament dobrovolnictví“, popř. co si pod pojmem představujete?

Tak to jsem neslyšela. Představuji si něco jako organizované dobrovolnictví?

Chcete ještě k tomuto tématu něco dodat?

Ne.

Rozhovor 3

Otázka č. 1 - Má Vaše organizace již nějakou zkušenost (případně jakou) s dobrovolníky?

S dobrovolníky máme zkušenosti pouze teoretické, zatím v našem zařízení působila jedna dobrovolnice z Červeného kříže. Ta však spolupráci velmi brzo ukončila.

Otázka č. 2 - Z jakého důvodu chce Vaše organizace spolupracovat s dobrovolníky?

Dle mého názoru, jsou v sociální sféře dobrovolníci potřební k získávání nových zkušeností a citových vazeb, tedy to, co jim nemůže dát personál.

Otázka č. 3 - Co Vám v současné době brání s nimi navázat spolupráci?

Nedostatek dobrovolníků v nejbližším okolí. Agentura dobrovolníků je nejbližší v Ústí nad Labem, což je pro spolupráci s teplickými dobrovolníky dle mne daleko.

Otázka č. 4 - Co by dle Vašeho názoru umožnilo Vaši spolupráci s dobrovolníky?

Více času na shánění spolupráce a větší ochota k této spolupráci ze strany našeho vedení.

Otázka č. 5 - V jakých činnostech potřebuje Vaše organizace dobrovolníky zapojit?

Pomoc klientům s tím, co nedostávají v případě absence rodiny. Tedy zázemí, mít někoho pro sebe, individuální akce a výlety a tak podobně.

Otázka č. 6 - Musí mít „Váš budoucí dobrovolník“ nějaké speciální či odborné dovednosti?

Na působení dobrovolníků máme pravidla přímo ve standardech kvality sociální služby.

Otázka č. 7 - Kdybyste měl/a vytyčit tři hlavní potřeby, které Vaší organizaci chybí, abyste mohli získat dobrovolníky, které by to byly?

Byl by to čas, chuť a lepší dostupnost .

Otázka č. 8 - Slyšel/a jste již pojem „management dobrovolnictví“, popř. co si pod pojmem představujete?

Ano, jsou to lidé, kteří by vedli evidenci dobrovolníků, jejich proškolení a využití včetně nabídky organizacím a zveřejnění informací třeba prostřednictvím internetu.

Chcete ještě k tomuto tématu něco dodat?

Vzhledem k velké administrativní zátěži, je velmi náročné ještě získávat dobrovolníky, náš jediný pokus selhal.

Rozhovor 4

Otázka č. 1 - Má Vaše organizace již nějakou zkušenost (případně jakou) s dobrovolníky?

Ne, doposud v naší organizaci žádní dobrovolníci nepracovali. Máme pouze zaměstnance na částečný nebo plný úvazek a využíváme stážisty z vysokých škol a brigádníky, kteří pracují na dohodu o provedení práce.

Otázka č. 2 - Z jakého důvodu chce Vaše organizace spolupracovat s dobrovolníky?

Převážně z finančního důvodu, protože dotace na sociální služby se rok od roku krátí a máme vlastně problém s pokrytím nákladů platů stávajících zaměstnanců, přestože pracují téměř za minimální plat.

Otázka č. 3 - Co Vám v současné době brání s nimi navázat spolupráci?

Uvědomila jsem si, že vlastně především neznalost možnosti využívání služeb dobrovolníků. Nemáme s tím žádnou zkušenost, nevím přesně, co to obnáší legislativně (kde je hledat, koho oslovit, jaké smlouvy vytvořit, jak je to s pojištěním apod.).

Také si pod tím představuji velkou časovou náročnost, jak na výběr, zaškolení, tak kontrolu. V naší organizaci je už tak velmi velká časová náročnost na úpravu pracovních směn pečovatelek, protože nároky klientů se každým dnem mění a velmi často musíme improvizovat v zástupech apod. Většinou to všechno organizuje a zařizuje vedoucí pobočky a sociální pracovnice v jedné osobě, zároveň i personalista, tedy já. Při současném množství pečovatelek a klientů je toho na jednu osobu už tak víc, než dost. Máme na starosti celý okres.

Také bych viděla problém na straně klientů, kteří jsou zvyklí na jednu svou pečovatelku a už v době její dovolené nechtějí ani zástup od jiné pečovatelky, protože si neradi pouští někoho domů, kde péči poskytujeme. U starších lidí je to pochopitelné a snad i

chvályhodné, že jsou opatrní. Dlouho jim trvá, než osloví pečovatelskou službu, natož, aby se u nich střídali stále noví lidé.

Také si neumím moc představit, že v dnešní době se najdou lidé, kteří by chtěli být dobrovolníky. Každý má svých starostí až nad hlavu. Pravda je, že jsem sama vedla dobrovolně kroužek ručních prací pro děti ze základních škol, ale ze všech rodičů ve škole jsem byla sama. Myslím, že takových bláznů je dnes málo, ale možná se mýlím.

Otázka č. 4 - Co by dle Vašeho názoru umožnilo Vaši spolupráci s dobrovolníky?

Nevím. Když o tom tak přemýšlím, možná konzultace s někým, kdo má s prací s dobrovolníky ve stejném oboru již zkušenosti. Někdo, koho bych se mohla zeptat na klady a zápory jejich zkušeností. Možná i školení na téma, jak využívat práce dobrovolníků, ale bez praktické zkušenosti někoho jiného bych tomu asi moc nevěřila. Většina mých zkušeností ze školení bývá, že se to krásně vypráví, ale v praxi hůř provádí. Proto bych preferovala hlavně tu praktickou ukázkou v podobně zaměřené organizaci.

Otázka č. 5 - V jakých činnostech potřebuje Vaše organizace dobrovolníky zapojit?

Když jsem procházela činnosti, které naše organizace provádí, jako práci pro dobrovolníky bych viděla spíše tu činnost, která je mimo domov klientů, tedy doprovody k lékaři či za kulturou. Tam si myslím, že by mohla být jejich práce velmi užitečná. Nebo nákupy a běžné pochůzky, jako pošta, lékárna, čistírna apod., popřípadě donáška obědů. Také společnost klientovi, a to především o víkendech a svátcích. Naše organizace poskytuje služby jen v pracovních dnech, ale je velmi těžké odmítat klienty (kteří jsou našimi stálými „zákazníky“) o víkendech, když to potřebují. Zároveň je velmi těžké zajistit obsluhu tohoto klienta ve dnech pracovního volna a o svátcích, protože pečovatelky mají v pracovní smlouvě 40 hodin týdně ve všedních dnech. Takže dobrovolníci na víkendy by byli fajn.

Také je problém v tom, že v terénní pečovatelské službě je to jako na houpačce. Jeden den nevíte, kde vzít nové pečovatelky a druhý den to může být přesně naopak, nevíte, jakou práci jim máte přidělit, protože žádnou nemáte. Není to jako v pobytových zařízeních, kde máte převážně stálý počet klientů a není problém je pro velký zájem kdykoliv doplnit. Pokud nám některý klient odejde do domova důchodců nebo zemře, vznikne mezera, kterou musíme vyplnit. Hledat nové klienty je časově náročné a výsledek není nikdy zaručený. Jindy se stane, že se ozve během několika dnů tolik nových klientů, že nevíme, jak je všechny dle jejich přání obsloužit.

Otázka č. 6 - Musí mít „Váš budoucí dobrovolník“ nějaké speciální či odborné dovednosti?

Každá činnost vyžaduje jiná specifika. V sociální práci jde především o empatii a komunikaci. Nemyslím, že by dobrovolník musel mít vzdělání v oboru, ale měl by mít blízko k lidem všeobecně, zvláště pak k seniorům, kteří jsou naší cílovou skupinou. Měl by umět naslouchat a dobře komunikovat, měl by být bezúhonný a spolehlivý.

Otázka č. 7 - Kdybyste měl/a vytyčit tři hlavní potřeby, které Vaší organizaci chybí, abyste mohli získat dobrovolníky, které by to byly?

Jak jsem již uvedla, jednou z potřeb je znalost oblasti získání a práce s dobrovolníky, tedy informace; s tím spojené legislativní náležitosti a časová dostupnost (člověk, který by se o dobrovolníky staral, zaškoloval, kontroloval).

Otázka č. 8 - Slyšel/a jste již pojem „management dobrovolnictví“, popř. co si pod pojmem představujete?

Ne, bohužel ne. Představuji si pod tímto pojmem organizaci, která se nabídkou dobrovolníků zabývá, poskytuje informace a zkušenosti, jedná s případnými zájemci

apod. Pravděpodobně zde bude nějaký koordinátor činností dobrovolníků, který má přehled o organizacích a sdruženích, které poskytují a využívají dobrovolné aktivity.

Chcete ještě k tomuto tématu něco dodat?

Vlastně jen to, že mě to vedlo k zamyšlení, jak dobrovolníky využívat a k závazku, že ve chvílích volnějšího průběhu práce se pokusím zjistit nějaké informace o dobrovolnictví a popřípadě vyzkouším jejich služby.

Rozhovor 5

Otázka č. 1 - Má Vaše organizace již nějakou zkušenost (případně jakou) s dobrovolníky?

Ne, nemáme.

Otázka č. 2 - Z jakého důvodu chce Vaše organizace spolupracovat s dobrovolníky?

Jsme již staří, i když nás zařadují „mladší seniory“ a potřebovali bychom pomoci při akcích, které pořádáme pro děti a mládež, ale i s agendou přes počítač.

Otázka č. 3 - Co Vám v současné době brání s nimi navázat spolupráci?

Jednoduše? Finance.

Otázka č. 4 - Co by dle Vašeho názoru umožnilo Vaši spolupráci s dobrovolníky?

Zájem dobrovolníků o činnost naší organizace.

Otázka č. 5 - V jakých činnostech potřebuje Vaše organizace dobrovolníky zapojit?

Jak jsem říkal prve, pomoc s organizací akcí a jejich přípravou.

Otázka č. 6 - Musí mít „Váš budoucí dobrovolník“ nějaké speciální či odborné dovednosti?

Ne, nemusí.

Otázka č. 7 - Kdybyste měl/a vytyčit tři hlavní potřeby, které Vaší organizaci chybí, abyste mohli získat dobrovolníky, které by to byly?

Finance, mládí a ochota.

Otázka č. 8 - Slyšel/a jste již pojem „management dobrovolnictví“, popř. co si pod pojmem představujete?

Ne, nevím co si mám pod tím představit.

Chcete ještě k tomuto tématu něco dodat?

Chtěl bych se jen omluvit, ale na rozhovory tyto 3 měsíce nemáme vůbec čas, zajišťujeme pro postižené občany žádosti o mobilitu, vyúčtování pro Finanční úřad, psát oslovující dopisy pro sponzory a podávat hlášení na Ministerstvo práce a sociálních věcí a Krajský úřad. Proto ta stručnost.

Rozhovor 6

Otázka č. 1 - Má Vaše organizace již nějakou zkušenost (případně jakou) s dobrovolníky?

Ano, za dobu mého působení v Kontaktním centru, tedy za 7 let, jsme měli několik dobrovolníků. Myslím, že šest. Z těch šesti dva byli výborní. Jedna z bývalých dobrovolnic je nyní stálou zaměstnankyní našeho kontaktního centra.

Otázka č. 2 - Z jakého důvodu chce Vaše organizace spolupracovat s dobrovolníky?

Nízký stav stálých zaměstnanců, je potřeba doplnit tým.

Otázka č. 3 - Co Vám v současné době brání s nimi navázat spolupráci?

Nízký zájem dobrovolníků. Studentky a studenti se občas u nás hlásí, ti ale nemají dostatek času. Jejich možnosti bývají většinou až po vyučování.

Otázka č. 4 - Co by dle Vašeho názoru umožnilo Vaši spolupráci s dobrovolníky?

Aktivita nějakého dobrovolnického centra, pomoc s vyřizováním administrativy.

Otázka č. 5 - V jakých činnostech potřebuje Vaše organizace dobrovolníky zapojit?

Kontaktní práce, terénní práce.

Otázka č. 6 - Musí mít „Váš budoucí dobrovolník“ nějaké speciální či odborné dovednosti?

Znalost sociální práce, nejlépe absolvent humanitních studií. Dobré znalosti drogové problematiky.

Otázka č. 7 - Kdybyste měl/a vytyčit tři hlavní potřeby, které Vaší organizaci chybí, abyste mohli získat dobrovolníky, které by to byly?

Pracovní síla, která má čas na zaučování nového dobrovolníka. Dál pak administrativa a také znalost všech předpisů ohledně dobrovolnictví, předpisy Rady vlády pro koordinaci protidrogové problematiky, Ministerstva práce a sociálních věcí.

Otázka č. 8 - Slyšel/a jste již pojem „management dobrovolnictví“, popř. co si pod pojmem představujete?

Nezisková aktivita. Dobrovolnické centrum. Koordinátor dobrovolníků. Formalizované dobrovolnictví.

Chcete ještě k tomuto tématu něco dodat?

Ne, děkuji.

Rozhovor 7

Otázka č. 1 - Má Vaše organizace již nějakou zkušenost (případně jakou) s dobrovolníky?

Ano, s dobrovolníky máme zkušenosti. Čas, který u nás dříve trávili byl klienty velice vítán. Bohužel v současnosti dobrovolníky nemáme, asi čtyři roky.

Otázka č. 2 - Z jakého důvodu chce Vaše organizace spolupracovat s dobrovolníky?

Rádi bychom více dobrovolníků, ať už z řad studentů, kteří u nás dříve působili. A proč? Protože k nám přináší nové nápady pro společné práce a aktivity. Myslím i na dobrovolníky z řad běžných občanů, kteří si opravdu vyhradí ve svém týdnu čas na naše klienty. Ti by jistě uvítali nějaké to povídání, předčítání, možnost návštěvy oblíbeného místa, ale také doprovod nákupy. Prostě aktivity, které nelze vždy na přání klientů uskutečnit, a to z důvodu malého počtu zaměstnanců.

Otázka č. 3 - Co Vám v současné době brání s nimi navázat spolupráci?

Na našem webu máme vyvěšeno, že hledáme dobrovolníky, ale jsem čím dál více přesvědčena, že se to mívá účinkem. Když už se nám někdo ozve, jedná se většinou o známého dobrovolníka, který u nás dříve pracoval. Často se mi ale stává, že nakonec dobrovolník svůj zájem vezme zpátky, jelikož zjistí, že nějaký ten čas je opravdu potřeba tomu věnovat.

Otázka č. 4 - Co by dle Vašeho názoru umožnilo Vaši spolupráci s dobrovolníky?

Možná alespoň malá finanční či hmotná odměna pro dobrovolníky. Ale to už by asi popíralo podstatu samotného dobrovolnictví. No a z naší strany asi taky finance.

Myslím tím, aspoň nějaké prostředky navíc pro pracovníka, který by měl dobrovolníky na starosti.

Otázka č. 5 - V jakých činnostech potřebuje Vaše organizace dobrovolníky zapojit?

No, upřímně my dobrovolníky zapojíme v jakékoli činnosti. Ale nejvíce bychom ocenili pomoc v přímé péči o klienta. Tím nemyslím práci ošetřovatele, ale společníka. Tak by se líbilo, kdyby se objevil nějaký člověk, který ovládá nějakou specifickou tvořivou činnost či tanec a podobně. Kdyby měl chuť a zájem klienty něco naučit, vést je k nějaké takové zajímavé činnosti. Asi bych hodně vycházela taky z toho, co dobrovolníka zajímá, jaké jsou jeho cíle a představy. Určitě by se našla nějaká činnost i pro dobrovolníka, který nechce dělat přímo u klientů. Třeba v administrativě.

Otázka č. 6 - Musí mít „Váš budoucí dobrovolník“ nějaké speciální či odborné dovednosti?

Nepožadujeme speciální dovednosti, ani školení či něco podobného. Je pouze na dobrovolníkovi, co chce dokázat a třeba nabídnout. Jak jsem říkala, zapojit se může v různých oblastech naší práce.

Otázka č. 7 - Kdybyste měl/a vytyčit tři hlavní potřeby, které Vaší organizaci chybí, abyste mohli získat dobrovolníky, které by to byly?

Tak to nevím, možná nějaká organizace, která by věděla, kde dobrovolníky hledat. Nebo kdyby člověk věděl, kam nebo do čeho se podívat, aby zjistil, jak vlastně na to. Jak nejlíp dobrovolníky získat a hlavně, jak je vést, aby u nás zůstali spokojeni co nejdéle. V téhle oblasti nemám moc zkušeností, nemám moc, z čeho vycházet.

Otázka č. 8 - Slyšel/a jste již pojem „management dobrovolnictví“, popř. co si pod pojmem představujete?

Ne, neslyšela jsem, ale představuji si, že by to byla asi organizace, která by měla nějakou evidenci dobrovolníků a jejich cílů a zájmů, na kterou bych se mohla obrátit, když potřebuji dobrovolníka.

Chcete ještě k tomuto tématu něco dodat?

Ne, děkuji. Asi bylo řečeno vše.

Rozhovor 8

Otázka č. 1 - Má Vaše organizace již nějakou zkušenost (případně jakou) s dobrovolníky?

Dobrovolníci s námi spolupracují při přípravě a realizaci sociálně-pedagogických služeb pro děti a mládež ze sociálně znevýhodněného prostředí. Podílí se na doučování dětí v rodinách, aktivitách nízkoprahového zařízení pro děti a mládež, předškolní přípravky. Dále nám dobrovolníci pomáhají připravovat a realizovat festival dokumentárních filmů o lidských právech Jeden svět.

Otázka č. 2 - Z jakého důvodu chce Vaše organizace spolupracovat s dobrovolníky?

Úsilí o rozvoj občanské společnosti, kompenzace nedostatku prostředků na placená pracovní místa, využití znalostí lidí „zvenku“ organizace, integrace majority a minority.

Otázka č. 3 - Co Vám v současné době brání s nimi navázat spolupráci?

V současnosti nic.

Otázka č. 4 - Co by dle Vašeho názoru umožnilo Vaši spolupráci s dobrovolníky?

Umožňuje nám ji zákon o dobrovolnické službě, usnadnilo by nám ji zvýhodňování dobrovolníků na trhu práce a v sociálním systému, jako je tomu např. v Holandsku nebo USA (započítávání dobrovolnické služby do odpracovaných let, považování dobrovolnické služby za praxi apod.)

Otázka č. 5 - V jakých činnostech potřebuje Vaše organizace dobrovolníky zapojit?

Jak jsem zmínila v první otázce. Zapojení v nízkoprahovém zařízení, předškolní příprava, pomoc při festivalu Jeden svět.

Otázka č. 6 - Musí mít „Váš budoucí dobrovolník“ nějaké speciální či odborné dovednosti?

Ne, provádíme školení, intervize a supervize dobrovolníků.

Otázka č. 7 - Kdybyste měl/a vytyčit tři hlavní potřeby, které Vaší organizaci chybí, abyste mohli získat dobrovolníky, které by to byly?

Předpoklad vidím již ve zmíněném zvýhodnění dobrovolníků na trhu práce a sociálním systému

Otázka č. 8 - Slyšel/a jste již pojem „management dobrovolnictví“, popř. co si pod pojmem představujete?

Vedení dobrovolníků, jejich nábor, školení, supervize, následky apod. Vedení dokumentace, získávání prostředků na výkon dobrovolnické služby jako pomůcky a odměny pro dobrovolníky, prostředky na hrazení jízdného, semináře pro dobrovolníky.

Chcete ještě k tomuto tématu něco dodat?

Ne.

4.2.2 Analýza výsledků

Pro potřeby zpracování výsledků této diplomové práce autorka označila jednotlivé respondenty číslicemi. Každý respondent byl označen číslicí na základě pořadí uskutečněných rozhovorů. Tedy „respondent 1“ prezentuje odpovědi v předchozí kapitole v části „rozhovor 1“, analogicky jsou označeni i následující respondenti.

Otázka č. 1 - Má Vaše organizace již nějakou zkušenost (případně jakou) s dobrovolníky?

Tabulka č. 2 – Zkušenosti organizace s dobrovolníky

Zkušenost s dobrovolníky	Počet organizací
Ne	2
Ano – celkem	6
- <i>pozitivní zkušenost</i>	4
- <i>minimální zkušenost</i>	2

Zdroj: Vlastní výzkum

Kromě respondentů 4 a 5 mají všichni ostatní již určitou zkušenost se zapojením dobrovolníků do jejich aktivit. Respondenti 1, 6 a 7 dokonce tuto zkušenost shledávali jako velmi pozitivní, a přesto s dobrovolníky přes svou zkušenost i zájem nespolupracují. Respondenti 2 a 3 mají s dobrovolníky zkušenost minimální, a to pouze při Tříkrálových sbírkách a krátkodobé zapojení jedné dobrovolnice. Respondent 8 v době rozhovoru právě s dobrovolníky spolupracoval, ač ne v míře, jakou by potřeboval.

Otázka č. 2 - Z jakého důvodu chce Vaše organizace spolupracovat s dobrovolníky?

Tabulka č. 3 – Důvody zájmu o spolupráci s dobrovolníky

Důvody	Počet odpovědí
Kompenzace nedostatku placených míst	4
Inovace a pomoc při činnostech v organizaci	3
Naplnění potřeb klienta	2

Zdroj: Vlastní výzkum

V této otázce respondenti (konkrétně respondenti 4, 6, 7 a 8) nejvíce zmiňovali problém s finančním zajištěním služeb a s tím související nedostatek placeného personálu. Tento stav by chtěli kompenzovat zapojením dobrovolníků. Respondenti 2, 5 a 7 vidí přínos dobrovolníků zejména v tom, že do organizace přinesou nové nápady pro aktivity s klienty, nabízejí zpestření programu a také pomáhají při akcích, které si organizace plánuje sama. Dva respondenti (3 a 7) označují dobrovolníky jako osoby, které v jejich týmu mají ke klientovi nejbližší a pomáhají tak naplňovat jejich potřeby lépe než řadový pracovník.

Otázka č. 3 - Co Vám v současné době brání s nimi navázat spolupráci?

Tabulka č. 4 – Bariéry dobrovolnictví

Bariéra	Počet odpovědí
Čas a zájem dobrovolníků	4
Odborné informace o dobrovolnictví	3
Personální a finanční prostředky	2
Obavy klientů	1

Zdroj: Vlastní výzkum

Tři respondenti si myslí, že hlavní bariérou rozvoje dobrovolnictví v jejich organizaci je malý zájem dobrovolníků či nedostatek jejich volného času (konkrétně respondent 5, 6, 7). Stejný počet respondentů (respondent 3, 4 a 5) uvedl, že by k navázání spolupráce potřeboval více informací o samotném dobrovolnictví. Nedostatek personálních a finančních prostředků byl v rozhovorech zmíněn respondenty 1 a 5. Respondent 5 mimo jiné uvedl také jako důvod obavy ze stran klientů, ve smyslu nedůvěry v cizího člověka, tedy dobrovolníka.

Otázka č. 4 - Co by dle Vašeho názoru umožnilo Vaši spolupráci s dobrovolníky?

Tabulka č. 5 – Prostředky pro spolupráci s dobrovolníky

Prostředky	Počet odpovědí
Zájem vedení organizace a její propagace	2
Personální a finanční prostředky	2
Odborné konzultace v oblasti dobrovolnictví	2
Profit dobrovolníků	2
Zájem dobrovolníků	1

Zdroj: Vlastní výzkum

Čtvrtá otázka se zajímala o prostředky, které by organizaci usnadnily spolupráci s dobrovolníky. Při rozhovorech byly jako tyto prostředky označeny: zájem vedení organizace a její propagace (respondent 2 a 3), personální a finanční prostředky (respondent 1 a 7), odborné konzultace v oblasti dobrovolnictví (respondent 4 a 6), profit dobrovolníků (respondent 7 a 8) a zájem samotných dobrovolníků o činnost v dané organizaci (respondent 5).

Otázka č. 5 - V jakých činnostech potřebuje Vaše organizace dobrovolníky zapojit?

Tabulka č. 6 – Potřebné dobrovolnické činnosti

Činnosti	Počet odpovědí
Volnočasové a zájmové aktivity pro klienty	4
Společník klienta	3
Odborná práce	3
Administrativa	2

Zdroj: Vlastní výzkum

V páté otázce organizace konkretizovaly činnosti, ve kterých pocítují potřebu spolupracovat s dobrovolníky. Nejčastější činností bylo zapojení dobrovolníků do volnočasových a zájmových aktivit pro klienty, tak odpověděly celkem čtyři organizace (respondent 2, 5, 7 a 8). Dobrovolníka v pozici společníka pro klienta by rády ve svém týmu měly hned 3 organizace, a to respondent 3, 4 a 7. Tři organizace by potřebovaly dobrovolníky = odborníky, tedy přímo na činnosti v oblasti sociální práce (respondent 4, 6 a 8). Dva z respondentů (1 a 7) uvedly jako možné působiště dobrovolníků v pozicích spíše administrativního typu.

Otázka č. 6 - Musí mít „Váš budoucí dobrovolník“ nějaké speciální či odborné dovednosti?

Tabulka č. 7 – Potřeba specifických dovedností dobrovolníka

Potřeba specifických dovedností	Počet odpovědí
Ne	3
Ano	5

Zdroj: Vlastní výzkum

V této otázce se organizace rozdělily na dvě skupiny. Jednu z nich tvoří organizace, jež nepotřebují, aby dobrovolník přicházel do organizace s předem danými dovednostmi. Tuto skupinu tvořili respondenti 1, 5 a 8. Druhá skupina pěti organizací uvedla, že pro jejich potřeby je nutné, aby dobrovolník disponoval již nějakými dovednostmi (respondent 2, 3, 4, 6 a 7).

Tabulka č. 8 – Konkrétní požadované dovednosti dobrovolníka

Dovednosti dobrovolníka	Počet odpovědí
Odborné znalosti	3
Zájem a umění komunikace	2
Dány pravidly organizace	1

Zdroj: Vlastní výzkum

Pět organizací uvedlo, že dobrovolník musí mít pro spolupráci specifické dovednosti (viz. tabulka č. 7). Tři z nich potřebují v organizaci dobrovolníky, kteří mají vzdělání (sociální, pedagogické, humanitně zaměřené) či ovládají nějakou specifickou

dovednost, kterou by mohli naučit klienty (respondent 2, 6 a 7). Respondenti 4 a 7 v rozhovoru poukázali na fakt, že dobrovolník by měl mít o svou činnost opravdový zájem a měl by ovládat umění komunikace. Respondent 3 k této otázce sdělil, že pro spolupráci s dobrovolníky je nutné naplnit požadavky dané přímo v konkrétním standardu kvality sociální služby.

Otázka č. 7 - Kdybyste měl/a vytyčit tři hlavní potřeby, které Vaší organizaci chybí, abyste mohli získat dobrovolníky, které by to byly?

Tabulka č. 8 – Pociťované potřeby organizace v rámci spolupráce s dobrovolníky

Potřeby organizace	Počet odpovědí
Čas	4
Stálý zaměstnanec = koordinátor dobrovolníků	4
Informace o práci s dobrovolníky	3
Finanční prostředky	2
Aktivní přístup organizace	2
Profit dobrovolníka	1

Zdroj: Vlastní výzkum

V této otázce měly organizace vytyčit 3 potřeby, při jejichž naplnění (v současnosti je postrádají) by měly možnost s dobrovolníky spolupracovat. Nejvíce organizace postrádají čas (respondent 1, 2, 3 a 4) a dále postrádají ve svém týmu koordinátora dobrovolníků (respondent 1, 2, 4 a 6). Tři respondenti by potřebovali více informací o dobrovolnictví a možnostech práce s dobrovolníky v organizaci (respondent 4, 6 a 7). Respondentům 1 a 5 chybí také finanční prostředky. Dva respondenti (respondent 2 a 3) vidí problém v absenci zájmu vedení o danou problematiku a absenci propagace organizace jako takové. Respondent 8 uvádí, že k získání dobrovolníků do své organizace, by bylo vhodné nějaké systémové opatření, které by dobrovolníka alespoň v nějakých situacích zvýhodňoval.

Otázka č. 8 - Slyšel/a jste již pojem „managament dobrovolnictví“, popř. co si pod pojmem představujete?

Na tuto otázku kladně odpověděl pouze jeden respondent (respondent 3). I přesto se většina ostatních pokusila definovat pojem „managament dobrovolnictví“. Jejich představy odpovídaly obecnému významu tohoto pojmu. Pouze respondent 5 pojem neznal, ani nevěděl, co si pod ním představit.

Doplňková otázka: Chcete ještě k tomuto tématu něco dodat?

Této možnosti nevyužila celá polovina respondentů (respondent 2, 6, 7, a 8). Respondent 1 se v tomto prostoru vyjádřil k významu dobrovolnictví pro společnosti i pro člověka samotného. Respondent 3 tento prostor využil k vyjádření lítosti nad jedním nezdařeným pokusem o získání dobrovolníků, jako důvod uvedl administrativní náročnost celého procesu. Respondent 4 na závěr zmínil jakýsi přínos celého rozhovoru, který spatřoval v tom, že začal o této problematice uvažovat a vyjádřil zájem si prohloubit znalosti o dobrovolnictví. Poslední respondent, který využil prostoru k vyjádření, byl respondent 5. Ten se v této fázi rozhovoru omluvil za stručnost a menší dotaci času, kterou si mohl dovolit věnovat rozhovoru.

4.3 Stanovené hypotézy

Na základě výsledků provedeného kvalitativního výzkumu byly stanoveny následující 4 hypotézy a to:

H1: Spolupráci organizací s dobrovolníky usnadní vyšší informovanost o dobrovolnictví.

H2: Hlavní překážkou spolupráce organizace s dobrovolníky je nedostatek prostředků na koordinaci jejich činnosti.

H3: Dobrovolníci jsou nejvíce zapojováni ve volnočasových aktivitách pro klienty.

H4: Dobrovolník ve zdravotně sociální oblasti nemusí disponovat odbornými znalostmi.

5. DISKUZE

Předvýzkum

V první fázi celého výzkumu byl proveden předvýzkum. Jeho cílem bylo zjistit základní informace o stavu dobrovolnictví na Teplicku. Organizace byly vyhledány prostřednictvím Registru poskytovatelů sociálních služeb a Registru zdravotnických služeb. Autorka práce předpokládala, že v uvedených registrech bude nejaktuálnější výčet fungujících organizací působících na Teplicku. V říjnu 2011 byly tyto organizace osloveny s žádostí účasti na dotazníkovém šetření, díky kterému se vyčleněny takové organizace, které mají o dobrovolnictví zájem, ale momentálně jej ve své organizaci nerealizují. Konečný zkoumaný soubor tvořily jen $\frac{3}{4}$ těchto organizací, tedy 8 respondentů. Jen tato část organizací projevila souhlas s účastí na připravovaném rozhovoru o dobrovolnictví. Tento postup autorka zvolila proto, že se již při zpracování bakalářské práce setkala s potížemi při získávání respondentů pro svůj výzkum. Do výzkumu se tak zapojily organizace, které daná problematika opravdu zajímala a kterým následná spolupráce nečinila obtíže.

Vlastní výzkum

Samotná realizace rozhovorů probíhala celkem 4 měsíce, od prosince 2011 do března 2012. I když zkoumaný soubor tvořily organizace, které se rozhovorů rozhodly účastnit, bylo velmi složité nalézt vhodný termín. Tato fáze výzkumu se prodloužila z předpokládaných dvou až na neočekávané čtyři měsíce. Tuto komplikaci způsobila zejména pracovní vytíženost organizací, která dle jejich slov souvisela s přelomem roku starého a nového roku.

V další fázi výzkumu se autorka snažila najít odpovědi na položené výzkumné otázky pomocí zkoumání a následné analýzy provedených rozhovorů. Následující text se vztahuje k výzkumným otázkám, jež byly stanoveny na začátku výzkumu.

První výzkumná otázka se zabývala tím, zda zájem o dobrovolníky vychází z předchozích zkušeností organizací. V dnešní době je již mnoho všelijakých organizací, které s dobrovolníky mají zkušenosti a rády s nimi spolupracují (6). Dobrovolnictví se objevuje ve všech sférách života společnosti. Jeden z nejvyšších počtů dobrovolníků najdeme ve zdravotně sociální oblasti (46).

I proto nebyly odpovědi na první otázku provedených rozhovorů příliš nečekané. Většina respondentů měla s dobrovolníky již nějaké zkušenosti. Naopak tedy pouze dvě organizace neměly s dobrovolníky žádnou zkušenost. I přesto by rády tento druh spolupráce u nich zavedly. Ze zbylých šesti respondentů se tři vyjádřili o dobrovolnických aktivitách velmi pozitivně. Díky této zkušenosti by rádi zařadili dobrovolníky opět do svého týmu. Z toho lze vyvodit, že zájem organizací o dobrovolníky vychází z předchozích zkušeností s nimi.

Následující výzkumná otázka zjišťovala, zda je hlavním důvodem zájmu o dobrovolníky více příležitostí pro individuální práci s klienty. Z výsledků rozhovorů ovšem vyplynul jako hlavní důvod potřeby dobrovolníků kompenzace nedostatku finančních prostředků na placená místa. To se samozřejmě promítá do kvality a rozsahu poskytované péče. Právě dobrovolníky by organizace rády zapojily v činnostech, které vzhledem ke kapacitám personálu není možno realizovat. Hlavním důvodem bylo ponejvíce označeno v podstatě doplnění týmu pracovníků. Uvádění tohoto důvodu je nejspíše známkou toho, že oslovené organizace mají s dobrovolnictvím malou zkušenost.

Dobrovolnictví musí totiž pramenit z potřeb a motivace dobrovolníků, zaměstnanců a vedení organizace. Zároveň musí respektovat potřeby klientů a charakter poskytovaných služeb. Mezi základní zásady zapojení dobrovolníků patří zásada, že dobrovolník by neměl nahrazovat práci profesionálů a také že by neměl dělat činnosti, do kterých se v organizaci nikomu nechce (45). Už samotná Všeobecná deklarace o dobrovolnictví popisuje činnost dobrovolníka jako činnost doplňující nikoli plně nahrazující činnost odborného personálu (17). Ačkoli dobrovolnictví jako takové by mělo být nástrojem, který vede ke zkvalitnění služeb (15), dobrovolník by měl být v pozici pomocníka (21).

Z právního hlediska by šlo vyjádřit pozici dobrovolníka ve zdravotně sociální oblasti následovně: „Dobrovolníci nevykonávají činnosti v pracovně právním režimu, nejsou tedy profesionálními odbornými pracovníky v sociálních službách dle § 115 a § 116 zákona č. 108/2006 Sb.“ (44).

I v odpovědích z rozhovorů můžeme nalézt možnou souvislost mezi navýšením kapacity personálu pomocí dobrovolníků a vyššími příležitostmi k individuální práci s klientem. Respondenti dále uvádí, že dobrovolníci jsou v sociálních službách pro klienta důležití k získávání nových zkušeností a navazování nových citových vazeb. To jsou potřeby, které jim běžně personál naplnit nemůže, protože mnohokrát nestačí kapacity personálu na realizování přání všech jejich klientů. Matoušek (26) také zdůrazňuje přednosti dobrovolníků jako je jejich čas, ve kterém je možné uplatnit zejména osobní přístup ke klientovi.

Odkaz na potřebu individuální práce dobrovolníka a klienta reflektuje i další velmi frekventovaná odpověď na otázku č. 5 (V jakých činnostech potřebuje Vaše organizace dobrovolníky zapojit?). Dobrovolníci jsou potřeba také jako společníci klientů, tedy k individuální práci s nimi. Zapojení dobrovolníků by mohlo v tomto duchu také poskytnout více prostoru pro sblížení klientů se zaměstnanci.

Jeden respondent se od ostatních při odpovědi odlišoval, jeho reakce obsahuje širší pojetí potřeby dobrovolnictví, a to jako snahu o rozvoj občanské společnosti. Ano, rozšiřování aktivit vykonávaných občany dobrovolně, na základě jejich svobodné vůle, bez nároků na mzdu, věnování vlastního volného času ve prospěch a pomoc potřebným, to vše přispívá k optimálnímu rozvoji zdravé občanské společnosti. Solidarita a uplatňování humanitních principů jsou postatou dobrovolnictví (20).

Autorka také předpokládá souvislost odpovědi tohoto respondenta s faktem, že rok 2011 byl evropským rokem dobrovolných činností na podporu aktivního občanství. V rámci různých aktivit Národního dobrovolnického centra měli zájemci o dobrovolnictví více příležitostí se dozvědět o podstatě dobrovolnictví. A to například na webových stránkách samotného centra „hest.cz“ či na webu „dobrovolnik.cz“. Spuštění tohoto webu je mediálním výstupem evropského roku dobrovolnictví u nás, představuje národní dobrovolnický web (10).

Další výzkumná otázka hledala odpovědi na to, jestli organizace požadují po dobrovolníkovi určité specifické dovednosti a znalosti. Obecně lze říci, že neexistuje jednoznačná definice toho, co by měl dobrovolník znát a umět. Ovšem existují určité vlastnosti, které člověku mohou pomoci být dobrým dobrovolníkem (42). Tyto vlastnosti uváděli také respondenti jako odpověď na otázku, zda má dobrovolník mít specifické dovednosti a znalosti. Z výsledků výzkumu tedy vyplynulo, že dobrovolník by měl být především vyzrálá osobnost. Jako další typické vlastnosti by se dal použít tento výčet: bezúhonnost, empatie, spolehlivost. Dobrovolníkovi by neměla chybět schopnost v podobě umění naslouchat. Samozřejmě by mu nemělo scházet také opravdové nadšení pro věc.

Jsou ovšem organizace, které potřebují dobrovolníky s určitými znalostmi, a to zejména znalostmi v oblasti sociální práce. Jedná se o organizace, které dobrovolníky chtějí zapojit v činnostech, které běžně konají jejich kvalifikovaní pracovníci. Autorka si myslí, že určité povědomí o práci s lidmi, o jednotlivých zvláštnostech v přístupu k specifickým cílovým skupinám, by měl mít každý dobrovolník. K „proškolení“ by měl sloužit výcvik dobrovolníků. Dobrovolnická činnost ve zdravotně sociální oblasti je činností náročnou, a tak právě zde je větší potřeba profesionálního přístupu. Ten představuje i zmíněný výcvik dobrovolníků (4).

Celý proces začlenění dobrovolnictví do organizace by měl být v kompetenci jednoho člověka – koordinátora dobrovolnictví. Ten představuje jakýsi střed dobrovolnického dění v organizaci, vede dobrovolníky při jejich činnosti, konzultuje potřeby organizace s jejím vedením (45). Dobrovolník musí být při své činnosti veden zkušeným profesionálem. Ten by mu měl pomoci při zvládnutí situací, jež dobrovolník sám nezvládne (26).

Potřebnost koordinátora dobrovolnictví v organizaci pocítují všichni respondenti. Během rozhovoru se každý z nich v nějaké odpovědi zmínil o potřebě mít pro oblast dobrovolnictví v organizaci koordinátora. Organizace cítí nutnost na vedení dobrovolníků mít v týmu jednoho stálého zaměstnance se zápletem pro věc, který by se o dobrovolníky staral, zaškoloval je, vedl v jejich činnosti a také je kontroloval.

Základním krokem zavedení dobrovolnictví do organizace je ujasnění si několika bodů, a to jaké dobrovolníky organizace potřebuje, na jaké činnosti a v návaznosti na to i kde dobrovolníky bude vyhledávat a oslovovat (45). Se svou rolí a úkoly by měl být dobrovolník seznámen vždy před začátkem jeho vlastní činnosti v organizaci (26).

Jedna z výzkumných otázek se vztahovala k tomu, jestli organizace vědí, ve kterých oblastech potřebují dobrovolníky zapojit. V tomto výzkumu byla každá oslovená organizace schopna přesně definovat, v jakých oblastech pocítuje potřebu navázat s dobrovolníky spolupráci. Jejich potřeby autorka v rámci analýzy výzkumu shrnula do čtyř potencionálních dobrovolnických aktivit v podobě volnočasových a zájmových aktivit pro klienty, dále společník klienta, odborná práce a administrativa. Odbornou prací jsou zde myšleny činnosti vyžadující k tomu nutné vzdělání, jako jsou například činnosti v nízkoprahovém zařízení či terénní a kontaktní práce.

I zde se potvrdilo, že dobrovolníci se v organizacích mohou realizovat v různých činnostech. Výběr činností závisí i na vzdělání dobrovolníka, jeho věku, časových možnostech, zkušenostech (22). Vycházet by se mělo tedy i z toho, co samotného dobrovolníka zajímá, jaké jsou jeho cíle a představy o činnosti v organizaci.

Dobrovolník ve zdravotně sociální oblasti nemusí vždy nutně pracovat přímo s klienty organizace. Jsou i organizace, které by dobrovolníky rády zapojily i do administrativních činností jako například v Public Relations (termín z angličtiny, lze přeložit jako vztahy s veřejností), reklama, benefice, ale také při vzdělávání asistentů klientů. Organizace by také uvítaly pomoc s organizací různých akcí i s jejich samotnou přípravou.

Dobrovolnická činnost by samozřejmě měla vycházet z potřeb dané organizace, ale nejen z ní. Potřeby organizace se patrně odvíjejí od skladby služeb a jejího poslání (26), také by měly korespondovat i s potřebami klientů. V neposlední řadě je zde i již zmíněný dobrovolník, který může organizaci nabídnout nejen svůj čas, nápady a dovednosti, ale také by měl znát své limity (3).

Organizace jsou také přesvědčeny, že na území Teplicka je málo dobrovolníků či disponují malým počtem volných hodin. Výzkum autorčiny bakalářské práce z roku

2010 ukázal, že na Teplicku s dobrovolníky spolupracuje více jak polovina zdravotně sociálních organizací. Kromě toho bylo tímto výzkumem zjištěno, že jedna třetina organizací měla pocit stejný, tedy pocit nedostatku dobrovolníků v uvedeném regionu. Na druhou stranu „spokojenými“ respondenty byly většinou organizace, o kterých se v našem městě mluví, které zná i běžný občan, nezajímající se o problematiku zdravotně sociálních služeb. Tyto organizace jsou ve městě „viditelné“.

Autorka se domnívá, že hlavně zaměstnaní lidé postrádají nejvíce volný čas, který by mohli věnovat právě dobrovolnickým aktivitám. Dobrovolnické programy jsou velmi často sestavovány tak, aby se v nich realizovali zejména osoby starší či mládež (12). Autorka si myslí, že programy jsou takto nastavené záměrně právě proto, že tyto skupiny mají více volného času.

Určitě je důležité podporovat vědomí hodnot a přínosu dobrovolnictví už mezi mladými lidmi, aby znali jejich význam pro společnost i pro ně samotné (43). Dobrovolnictví vede u dospívajících k rozvoji prosociálních postojů, hodnot a osobní identity. Zájem dospívajícího o dobrovolnictví zvyšuje pravděpodobnost, že se mu bude věnovat i jako dospělý. Dobrovolnictví zvyšuje jejich důvěru v sebe samu a také jejich sebeúctu. V tomto období života má pozitivní vliv též na výskyt sociálně patologických jevů (29).

Motivovat by se ovšem měli i jejich rodiče, děti by pak dobrovolnictví poznávali již v rámci rodiny. Rodiče by tak mohli být jejich inspirací pro zosobnění si pocitu společenské odpovědnosti (43).

Výzkum se také zabýval tím, je-li samotné vedení dobrovolníků v organizaci hlavní překážkou jejich zapojení. Jak už bylo řečeno, z výzkumu vyplynulo, že si organizace uvědomují potřebu vedení dobrovolníků, ale nemají dostatečné personální kapacity k jeho zajištění. Respondent 3 dále také odkazuje na problém nedostatku dobrovolníků v nejbližším okolí organizace (tedy na území Teplicka). Dobrovolnické centrum je nejbližší v Ústí nad Labem. Vzdálenost Teplic a Ústí nad Labem (cca 22 km) považuje tato organizace pro spolupráci s teplickými dobrovolníky jako příliš velkou. Na problematiku nedostatku dobrovolníků poukázaly i další tři organizace. Tento

nedostatek organizace uvádí i přesto, že počet dobrovolníků ve zdravotně sociální oblasti by měl být dle výzkumu Friče a Pospíšilové ten nejvyšší (viz Příloha č. 5) (36).

Následující text prezentuje odpověď na výzkumnou otázku, jestli organizace umí konkrétně definovat, co by jí usnadnilo spolupráci s dobrovolníky. Jako velkou bariéru spatřují organizace v neznalosti dané problematiky, vlastní nezkušenost v této oblasti. Podobné výsledky přinesl i výzkum z roku 2011, kde autorka označuje nedostatek informací o dobrovolnictví jako významnou jeho významnou bariéru (38).

Autorka se ale také domnívá, že stejně jako organizace potřebují informace o dobrovolnictví, stejně tak potřebují dobrovolníci vědět, které organizace ve městě fungují, čím se zabývají, komu a jak pomáhají. Vlastní propagace organizací by mohla být jedním z prostředků, jak usnadnit navázání spolupráce s dobrovolníky. I v tomto vidí autorka řešení stávajícího stavu dobrovolnictví v regionu.

Samy organizace by se měly více prezentovat, ale i město by mělo svým občanům služby více přiblížit, představit. A to více než jen prostřednictvím umožnění prodeje výrobků klientů či informačních stánků některých organizací v rámci Zahájení lázeňské sezóny, které každoročně probíhá v centru města. Za znepokojivý považuje autorka už fakt, že na stránkách města chybí ucelené a hlavně aktuální informace o organizacích poskytující zdravotně sociální služby. Dále zjistila, že město Teplice nemá zřejmě zpracovaný či aspoň nikde zveřejněný komunitní plán sociálních služeb. Dle jejího názoru i toto odráží celkový přístup města k dané problematice. Možná kdyby se tato oblast více zmapovala, mělo by Teplicko své fungující dobrovolnické centrum.

Respondenti si také uvědomují samotnou náročnost celé spolupráce s dobrovolníky, a to jak časovou náročnost, tak i náročnost práce při výběru dobrovolníků, jejich zaškolování i vedení. Během rozhovorů byla také zmíněna nutnost vyhradit na tuto problematiku v pracovním týmu jednoho pracovníka – koordinátora. S tím ovšem souvisí potřeba finančních prostředků. Právě „personální a finanční prostředky“ jsou také jednou z uváděných bariér rozvoje dobrovolnictví v organizaci.

Organizace mají tedy vcelku jasnou představu o tom, které kroky by jim mohly usnadnit spolupráci s dobrovolníky. Zejména tedy v podobě koordinátora dobrovolníků. Dále by také organizace uvítaly například konkrétní a praktickou konzultaci s někým,

kdo má s prací s dobrovolníky ve stejném oboru již zkušenost. Dále se nebrání účastnit školení na téma, jak využívat práce dobrovolníků. Využily by také možnosti seznámit se s praktickými ukázkami v podobně zaměřené organizaci.

Autorku během výzkumu velmi překvapilo, že i v současné době se najdou organizace, ve kterých je zájem o dobrovolnictví, ale tento jinde oceňovaný fenomén není akceptován hlavními představiteli organizace (myšleno vedením organizace). Sama netuší, jak si tento fakt přesně vysvětlit. Je možné, že tento přístup souvisí se zmiňovaným nedostatkem informací o dobrovolnictví v teplickém regionu. Z toho možná pramení negativní přístup některých lidí. Protože lidé obecně co příliš neznají, toho se obávají.

Na základě těchto zjištění autorka kontaktovala Národní dobrovolnické centrum s prosbou o odbornou radu. Zjistila tak, že v současnosti je zpracovávána „metodika pro Královohradecký kraj“, která má mít charakter návodu, jak s dobrovolnictvím začít. Tato metodika již v sobě zpracovává i nově připravovaný zákon o dobrovolné službě. Tento dokument byl autorce přislíben jako „informační materiál“ pro respondenty provedeného výzkumu.

Velmi zajímavě reagovaly v rozhovorech dvě organizace, které spatřují cestu rozvoje dobrovolnictví i v určitém profitu pro dobrovolníky. Respondent 8 konkrétně uvádí, že spolupráci *„by usnadnilo zvýhodňování dobrovolníků na trhu práce a v sociálním systému, jako je tomu např. v Holandsku nebo USA (započítávání dobrovolnické služby do odpracovaných let, považování dobrovolnické služby za praxi apod.)“*.

Díky svému intenzivnímu zájmu o problematiku dobrovolnictví získala autorka od Národního dobrovolnického centra také v tuto chvíli ještě nepublikované podklady k návrhu nového zákona o dobrovolnické službě. Tento návrh zákona o dobrovolnické službě, pracuje již i s určitými benefity pro dobrovolníky a organizace. Více v následujícím citovaném textu:

- „Organizace bude moci kofinancovat projekty dobrovolnickou prací. Hodnota této práce bude vypočtena podle aktuálního mediánu mzdy v nepodnikatelském sektoru publikované MPSV (Ministerstvo práce a sociálních věcí). Dobrovolník

by si mohl odpočíst z daní dobrovolnou práci jako dar pro NNO (Nestátní neziskové organizace), a to ve výši propočtené dle zmíněného mediánu.

- Dobrovolník by měl nárok na potvrzení o výkonu dobrovolné práce ze strany organizace formou osobního kompetenčního portfolia (plánovaný výstup z projektu Klíče pro život) či jakéhokoliv jiného potvrzení, jehož minimální povinný obsah bude součástí zákona. Organizace by byla povinna toto potvrzení vydat na žádost dobrovolníka.
- Zákon nebude pro tuto část vyžadovat povinné úrazové pojištění, resp. pojištění odpovědnosti dobrovolníků. MŠMT se pokusí zprostředkovat možnost základního úrazového pojištění a pojištění odpovědnosti pro dobrovolníky v dobrovolnických organizacích zdarma“.

Cílem úprav zákona je zjednodušení koordinace dobrovolnictví v organizaci, zjednodušení samotné akreditace dobrovolnických programů u Ministerstva vnitra České republiky. Právě tato forma je doposud dle zákona jedinou formou dobrovolnictví. Nová podoba zákona připravuje také rozšíření této uznávané formy dobrovolnictví o další možnosti.

Poslední část výzkumu se soustředila na to, zda organizace znají hlavní pojem profesionálně vedeného dobrovolnictví, tedy management dobrovolnictví. Tento pojem představuje zjednodušeně řečeno celkovou organizaci dobrovolnictví. Ve zdravotně sociální oblasti se v současnosti o managementu dobrovolnictví hodně hovoří (45). I přesto tento termín znala pouze jedna organizace. Ostatních sedm organizací se s termínem setkalo během rozhovoru poprvé. Až na jednoho respondenta měly organizace správnou základní představu o významu pojmu.

Na druhou stranu již bylo řečeno, že potřebu určité organizace či vedení dobrovolníků pociťují všichni respondenti. Pojem management dobrovolnictví organizace sice neznaly, ale o koordinátorovi dobrovolníků se každý respondent v nějaké části rozhovoru zmínil. Organizace sice neznají tento odborný pojem, ale jeho podstatu většina vystihla. Během rozhovorů bylo patrné, že jejich vize od dobrovolnictví u nich s managementem dobrovolnictví úzce souvisí.

6. ZÁVĚR

Diplomová práce se zabývá potřebami organizací ve zdravotně sociální oblasti při získávání dobrovolníků. Její výzkum byl realizován na území Teplicka. Konkrétně byl proveden kvantitativní výzkum, který na základě použité metody dotazování objasňuje, jaké jsou potřeby organizací při získávání dobrovolníků.

Autorka se domnívá, že pomocí realizovaného výzkumu byl naplněn cíl práce. Bylo zjištěno, jaké jsou potřeby organizací ve zdravotně sociální oblasti při získávání dobrovolníků. Na jednotlivé položené výzkumné otázky byly nalezeny odpovědi. Na základě výsledků výzkumu byly stanoveny čtyři následující hypotézy. „Spolupráci organizací s dobrovolníky usnadní vyšší informovanost o dobrovolnictví.“ „Hlavní překážkou spolupráce organizace s dobrovolníky je nedostatek prostředků na koordinaci jejich činnosti.“ „Dobrovolníci jsou nejvíce zapojováni ve volnočasových aktivitách pro klienty.“ „Dobrovolník ve zdravotně sociální oblasti nemusí disponovat odbornými znalostmi.“

Tato práce by chtěla poukázat na fakt, že dobrovolnictví je společností přijímáno pozitivně a je o něj zájem ze stran organizací sociálně zdravotní oblasti. Zdůrazňuje, že rozvoji dobrovolnictví v teplickém regionu brání organizacím „neuchopitelnost“ celého procesu začlenění dobrovolníků do jejich fungování. Autorka by ráda prostřednictvím diplomové práce vyvolala diskuzi o potřebnosti řešení problematiky rozvoje dobrovolnictví všude tam, kde jsou v podobné situaci jako je teplický region.

Diplomová práce byla nabídnuta teplické společnosti Propolis, která poskytuje servis neziskovým organizacím na Teplicku, kde by měla být k dispozici všem zájemcům prostřednictvím jejich webových stránek. Přínos celé práce vidí autorka i v tom, že respondentům byla prostřednictvím jejího kontaktu s Národním dobrovolnickým centrem předána metodika, která by jim měla usnadnit onen obtížný začátek spolupráce s dobrovolníky.

Za přínos považuje autorka i fakt, že získala nové kontakty a jakýsi přehled o fungujících zdravotně sociálních organizacích v teplickém regionu, kde by po ukončení studia ráda našla pracovní uplatnění. V době psaní této práce byla autorka v situaci, kdy

jako nezaměstnaná absolventka disponovala relativně větším množstvím volného času. To celé ji nakonec přivedlo k tomu, že v současnosti je sama opět dobrovolníkem v jedné z organizací.

7. KLÍČOVÁ SLOVA

Dobrovolník

Dobrovolnictví

Zdravotně sociální oblast

Potřeby organizací

8. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. ADRA. *Příručka pro dobrovolníky*. Praha: ADRA, 2004. 40 s.
2. ARONOVÁ, K. *Dobrovolnictví v Domovech pro seniory – příklady dobré praxe* [online]. Hestia, Praha, 2008. [cit. 2011-09-16]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/hestia/pro-organizace/dokumenty-ke-stazeni/dobrovolnictvi-v-domovech-pro-seniory-priklady-dobre-praxe/>.
3. BEDNÁŘOVÁ, Z. – PELECH, L. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. Vyd. 1. Brno: Doplněk, 2003. 99 s. ISBN 80-7239-148-8.
4. BŘÍZOVÁ, B. – KOUBOVÁ, Š. *Význam výcviku dobrovolníků ve zdravotně sociální sféře*. Kontakt, 2008, 10 (1), 125-132 s. ISSN 1212-4117. Dostupné také z: <http://www.zsf.jcu.cz/journals/kontakt/jednotliva-cisla-casopisu-kontakt-podle-rocniku/kontakt08/>.
5. BOUKAL, P. *Nestátní neziskové organizace: (teorie a praxe)*. Vyd. 1. Praha: Oeconomica, 2009. 303 s. ISBN 978-80-245-1650-9.
6. CLINTON, B. *Dárcovství: jak každý z nás může změnit svět*. Přeložil Radovan Zítka. Vyd. 1. Praha: Volvox Globator, 2008. 231 s. ISBN 978-80-7207-674-1.
7. ČABANOVÁ, B. – HÁVA, P. a kol. *Spravedlnost a solidarita v oblasti sociálně zdravotnických služeb: sborník teoretických příspěvků*. Vyd. 1. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2008. 217 s. ISBN 978-80-86973-13-5.
8. ČECHOVÁ, G. Proč vůbec potřebujeme dobrovolníky?, Proč to ti dobrovolníci dělají?. In *Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace* [online]. Hestia, 7. 8. 2003. [cit. 2011-09-16]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/pruvodce.shtml>.

9. EDICE ÚZ. Č. 734 *Sociální zabezpečení*. Ostrava: Sagit, a. s., 2009. 288 s. ISBN 978-80-7208-750-1.
10. *Evropský rok dobrovolnictví 2011* [online]. [cit. 2012-04-12]. Dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/evropsky-rok-dobrovolnictvi-2011/>.
11. FRIČ, P. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice: výsledky výzkumu NROS a AGNES*. Vyd. 1. Praha: Agnes - Agentura rozvoje neziskového sektoru, 2001. 115 s. ISBN 80-902633-7-2.
12. FRIČ, P. – POSPÍŠILOVÁ, T. a kol. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Agens, 2010. ISBN 978-80-903696-8-9.
13. GEIST, B. *Psychologický slovník*. Vyd. 2. Praha: Vodnář, 2000. 425 s. ISBN 80-86226-07-7.
14. HAVRDOVÁ, Z. a kol. *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotních služeb*. Vyd. 1. Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy, katedra řízení a supervize v sociálních a zdravotnických organizacích, 2010. 207 s. ISBN 978-80-87398-06-7.
15. HORECKÝ, J. *Dobrovolnictví v sociálních službách* [online]. 2009. [cit. 2011-09-16] Dostupné z: http://www.horecky.cz/down/clanky/dobrovolnictvi_v_socialnich_sluzbach.pdf.
16. HRDÁ, J. *Potřeby pečujících – dobrovolní osobní asistenti* [online]. Hestia, 11. 12. 2003 [cit. 2011-09-16]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/pruvodce.shtml>.
17. IAVE. *International Association for Volunteer Effort*. [cit. 2011-09-16]. Dostupné z: <http://www.iave.org/>.

18. JANEČKOVÁ, H. Sociální práce se starými lidmi. In: *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005. 351 s. ISBN 80-7367-002-X.
19. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2003. 223 s. ISBN: 80-7254-329-6.
20. JIRÁNEK, R. Zákon o dobrovolnické službě a jeho aplikace. In: *Posílení kapacity vzdělávání nestátních neziskových organizací* [online]. 2004. [cit. 2012-04-16]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/res/data/006/001002.doc>.
21. KLEPAČ, F. *Metodika programu Rozvoj dobrovolnictví*. Vyd. 1. Ústí nad Labem: Dobrovolnické centrum v Ústí nad Labem, 2006.
22. KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008. 215 s. ISBN 978-80-7367-383-3.
23. KREJČÍŘOVÁ, O. – TREZNEROVÁ, I. *Malý lexikon sociálních služeb*. Vyd. 1. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2011. 85 s. ISBN 978-80-244-2754-6.
24. KVĚTENSKÁ, D. *Úvod do sociální pro pomáhající profese*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007. 109 s. ISBN 978-80-7041-860-4.
25. MARTENS, J. – TANTAS, A. Práce s dobrovolníky. In: *Sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2008. 365 s. ISBN 978-80-7387-097-3.
26. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. 380 s. ISBN 80-7178-548-2.

27. *Metodika integrace dobrovolnictví v zařízeních pro seniory = Metodika zvyšování efektivity dobrovolnictví jako nástroj zlepšování kvality péče a důstojnosti života seniorů: pracovní sešity aktivit dobrovolníků s klienty ve spolupráci s odborným personálem.* Praha: Hestia, 2005. 36 s.
28. MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu.* Vyd. 1. Praha: Grada, 2006. 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
29. MLČÁK, Z. *Prosociální chování v kontextu dispozičních aspektů osobnosti.* Ostrava: Filozofická fakulta Ostravské univerzity v Ostravě, 2010. ISBN 978-80-7368-857-8.
30. MPSV. *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. [cit. 2011-09-16]. Dostupné z: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do;jsessionid=E239CB4149D2431F45B92A286B5083B6.node1?SUBSESSION_ID=1260289025131_1.
31. NASSAR N. O. - TALAAT N. M. Motivations of young volunteers in special events. *Tourismos: an International Multidisciplinary Journal of Tourism* [online]. 2009, 4 (1), 145-152 [cit 2011-10-10]. Dostupné z: DOAJ.
32. NOVOTNÝ, M. *Dobrovolnictví středoškoláků.* Vyd. 1. Praha: Hestia, 2003. 40 s. ISBN 20-239-0748-4.
33. NOVOTNÝ, M. - STARÁ, I. *Dobrovolníci v nemocnicích: metodický manuál pro zdravotnická a sociální zařízení.* Vyd. 2. dopl. Praha: Hestia, 2002. 48 s. ISBN 80-238-8697-5.
34. OCHMAN, M. - JORDAN, P. *Dobrovolníci: cenný zdroj.* Vyd. 1. Baltimore: Johns Hopkins University Institute for Policy Studies, 1997. 32 s. ISBN 1-886333-29-7.

35. *Propagace dobrovolnictví během ERD 2011* [online]. Hestia, 18. 1. 2012. [cit. 2012-04-16]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/hestia/aktuality-a-clanky/nove-clanky/propagace-dobrovolnictvi-behem-erd-2011/>.
36. *Projekt Vzory a hodnoty dobrovolnictví v české a norské společnosti* [online]. Hestia. [cit. 2012-04-17]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/hestia/informace-o-hestii/vyzkum/>.
37. REICHEL, J. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009. 184 s. ISBN 978-80-247-3006-6.
38. RODKOVÁ, I. *Bariéry dobrovolnictví ve zdravotně sociální oblasti*. Vedoucí bakalářské práce Bohdana Břízová. České Budějovice: ZSF, 2011.
39. STRAUSS, A. – CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Vyd. 1. Boskovice: Albert, 1999. 196 s. ISBN 80-85834-60-X.
40. ŠAMÁNKOVÁ M. et al. *Lidské potřeby ve zdraví a nemoci aplikované v ošetrovatelském procesu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011. 134 s. ISBN 978-80-247-3223-7.
41. ŠÍPOŠOVÁ, I. *Dobrovolnictvo – služba so srdcom*. Sociální práce: 2011, (4). ISSN: 1213-6204.
42. ŠORMOVÁ, L. - KLÉGROVÁ, A. *Dobrovolnictví*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. 24 s. ISBN 80-86991-68-7.

43. *The future of volunteering: concepts, trends, visions* [online]. [cit. 2012-04-16]. CEV – the European Volunteer Centre, 2011. Dostupné z: http://www.cev.be/data/File/Tallinn_Report_Final.pdf.
44. TOŠNER, J. *Dokumentace dobrovolnických center a programů* [online]. Hestia, 14. 3. 2011. [cit. 2011-09-16] Dostupné z: http://www.hest.cz/ruzne/DC_Dokumentace_0311.doc.
45. TOŠNER, J. *Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace* [online]. Hestia, 7. 8. 2003. [cit. 2011-09-16] Dostupné z: <http://www.hest.cz/pruvodce.shtml>.
46. TOŠNER, J. - SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2002. 149 s. ISBN 80-7178-514-8.
47. TÓTHOVÁ, V. *Ošetřovatelství: pro posluchače studijního programu Rehabilitační péče o postižené děti, dospělé a staré osoby*. Vyd. 1. České Budějovice: Jihočeská univerzita, 2000. 293 s. ISBN 80-7040-454-X.
48. *Ústav sociální práce*. Vyd. 1. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, 2010. 66 s. Editorzy: Magdalena Drábová, Jaroslava Eisertová, Radka Prokešová. ISBN 978-80-7394-203-8.
49. ÚSTAV ZDRAVOTNICKÝCH INFORMACÍ A STATISTIKY ČR. *Zdravotnictví Ústeckého kraje 2010*. ÚZIS, 2011. ISBN 978-80-7280-936-3.
50. VÁGNEROVÁ, M. *Základy psychologie*. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 2004. 356 s. ISBN: 80-246-0841-3.
51. *Velký sociologický slovník, II., P/Ž*. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 1996. 749-1627 s. ISBN 80-7184-310-5.

52. VERNEROVÁ, B. *Analýza potřebnosti dobrovolníků ve zdravotně sociální oblasti*. České Budějovice: JU ZSF, 2010. Vedoucí bakalářské práce Alena Bockschneiderová.
53. VERNEROVÁ, B. – SITÁROVÁ, A. *Analýza potřebnosti dobrovolníků ve zdravotně sociální oblasti*. Kontakt: 2010, 12 (4), 425-434 s. ISSN 1212-4117. Dostupné také z: <http://www.zsf.jcu.cz/journals/kontakt/jednotliva-cisla-casopisu-kontakt-podle-rocniku/kontakt-2010/4-2010/analyza-potrebnosti-dobrovolniku-ve-zdravotne-socialni-oblasti/>.
54. Vyhláška MZ č. 242/1991 Sb., o soustavě zdravotnických zařízeních zřizovaných okresními úřady a obcemi.
55. Zákon č. 160/1992 Sb., o zdravotní péči o nestátních zdravotnických zařízeních.
56. Zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě) [online]. [cit. 2011-09-16]. Dostupné z: <http://www.aplikace.mvcr.cz/archiv2008/prevence/dobrovol/zakon.html>.
57. Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování.

9. PŘÍLOHY

Příloha č. 1 – Zařízení sociálních služeb

Příloha č. 2 – Formulář dotazníkového šetření

Příloha č. 3 – Rozhovor s teplickými zdravotně sociálními organizacemi

Příloha č. 4 – Zdravotně sociální organizace na Teplicku

Příloha č. 5 – Zastoupení dobrovolníků podle oblasti působení

Příloha č. 1 – Zařízení sociálních služeb

Zákon č. 108/2006Sb., o sociálních službách - § 34 - Zařízení sociálních služeb

(1) Pro poskytování sociálních služeb se zřizují tato zařízení sociálních služeb:

- a) centra denních služeb,
- b) denní stacionáře,
- c) týdenní stacionáře,
- d) domovy pro osoby se zdravotním postižením,
- e) domovy pro seniory,
- f) domovy se zvláštním režimem,
- g) chráněné bydlení,
- h) azylové domy,
- i) domy na půl cesty,
- j) zařízení pro krizovou pomoc,
- k) nízkoprahová denní centra,
- l) nízkoprahová zařízení pro děti a mládež,
- m) noclehárny,
- n) terapeutické komunity,
- o) sociální poradny,
- p) sociálně terapeutické dílny,
- q) centra sociálně rehabilitačních služeb,
- r) pracoviště rané péče,
- s) intervenční centra,
- t) zařízení následné péče.

(2) Kombinací zařízení sociálních služeb lze zřizovat mezigenerační a integrovaná centra.

Příloha č. 2 – Formulář dotazníkového šetření

Dobrý den,

jsem studentka Zdravotně sociální fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích navazujícího magisterského oboru Rehabilitační – psychosociální péče o postižené děti, dospělé a seniory. Chtěla bych Vás poprosit o vyplnění krátkého anonymního dotazníku, který je součástí předvýzkumu mé diplomové práce, kterou píšu na téma „Potřeby organizací ve zdravotně sociální oblasti při získávání dobrovolníků“. Prosím přečtěte si pečlivě otázky a jednoduše odpovězte zvýrazněním možnosti ANO x NE, případně krátce popište důvod Vaší volby odpovědi. Dotazník bude sloužit pouze pro výběr vhodných zařízení pro samotný výzkum diplomové práce, bude využit pouze pro potřeby zpracování diplomové práce. Předem děkuji za Váš čas a pomoc.

1) Spolupracuje Vaše organizace v současnosti s dobrovolníky?

- Ano (pokračujte otázkou č. 2)
- Ne (pokračujte otázkou č. 3 na druhé straně)

2) Vyhovuje Vám současný stav spolupráce s dobrovolníky?

- Ano (děkuji za spolupráci)
- Ne – vypište proč:

3) Máte zájem o spolupráci s dobrovolníky?

- Ano – vypište proč:

- Ne – vypište proč:

Zde je prostor pro Vaše jiná vyjádření k tomuto tématu:

Pokud by Vaše organizace odpovídala profilu organizací spadajících do zkoumaného souboru, byli byste ochotni věnovat část Vašeho času (max. 1h) pro potřeby hlavní části výzkumu v podobě rozhovoru na téma dobrovolnictví?

- Ano
- Ne

Velmi děkuji za vyplnění dotazníku.

Vernerová Barbora

Příloha č. 3 – Rozhovor s teplickými zdravotně sociálními organizacemi

1. Má Vaše organizace již nějakou zkušenost (případně jakou) s dobrovolníky?
2. Z jakého důvodu chce Vaše organizace spolupracovat s dobrovolníky?
3. Co Vám v současné době brání s nimi navázat spolupráci?
4. Co by dle Vašeho názoru umožnilo Vaši spolupráci s dobrovolníky?
5. V jakých činnostech potřebuje Vaše organizace dobrovolníky zapojit?
6. Musí mít „Váš budoucí dobrovolník“ nějaké speciální či odborné dovednosti?
7. Kdybyste měl/a vytyčit tři hlavní potřeby, který Vaší organizaci chybí, aby jste mohli získat dobrovolníky, které by to byly?
8. Slyšel/a jste již pojem „management dobrovolnictví“, popř. co si pod pojmem představujete?

Chcete ještě k tomuto tématu něco dodat?

Děkuji za rozhovor.

Příloha č. 4 – Zdravotně sociální organizace na Teplicku

1. Arkádie, společnost pro komplexní péči o zdravotně postižené
2. Boja
3. Člověk v tísni
4. Domov pro seniory Bystřany
5. Domov pro seniory Dubí
6. Domov pro seniory Teplice
7. Fokus Labe - Teplice
8. Fond ohrožených dětí
9. Hewan
10. Hornická nemocnice s poliklinikou Bílina
11. Krajská zdravotní – Nemocnice Teplice
12. Lázně Teplice v Čechách
13. Město Bílina
14. Město Krupka
15. Městské jesle Novohradská
16. Most k naději
17. Občanské sdružení Květina
18. Oblastní charita Most
19. Oblastní charita Teplice
20. Oblastní spolek Českého červeného kříže Teplice
21. Pampeliška
22. Salesiánské středisko Štěpána Trochty – dům dětí a mládeže
23. Senior Teplice
24. Svaz neslyšících a nedoslýchavých v ČR – Krajská organizace Ústeckého kraje
25. Svaz tělesně postižených v ČR
26. Tereziny lázně Dubí
27. ÚSP Háj u Duchova
28. Vita – Městská nemocnice Duchcov

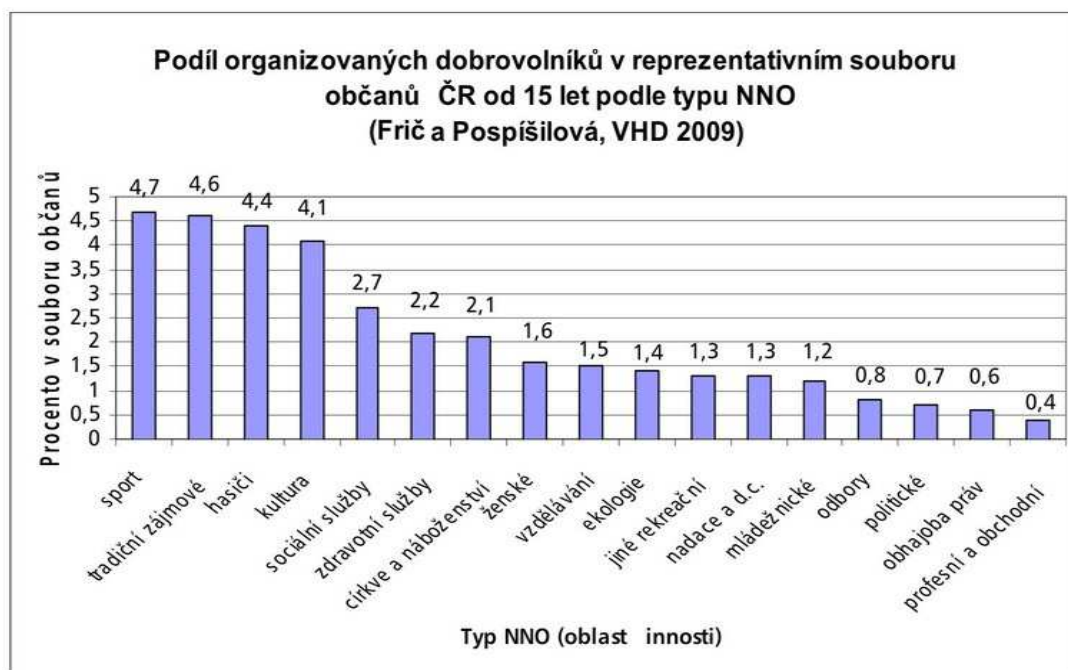
29. Vojenská lázeňská léčebna

30. White light

31. Židovská obec Teplice

Příloha č. 5 – Zastoupení dobrovolníků podle oblasti působení

Graf. č. 1 – Zastoupení dobrovolníků podle oblasti působení



Zdroj: Hestia, o.s.