

Bariéry rozvoje dobrovolnictví v občanském sdružení Elim Vsetín

Bc. Miroslav Ildža

Diplomová práce
2013



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta multimediálních komunikací

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta multimediálních komunikací
Ústav marketingových komunikací
akademický rok: 2012/2013

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Miroslav Ildža**
Osobní číslo: **K11382**
Studijní program: **N6202 Hospodářská politika a správa**
Studijní obor: **Řízení netržních a sociálních služeb**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Bariéry rozvoje dobrovolnictví v občanském sdružení Elim Vsetín**

Zásady pro vypracování:

1. Zpracujte projektu diplomové práce.
2. Nastudujte odbornou literaturu.
3. Zpracujte teoretickou část práce.
4. Nastudujte a rozeberte strategické dokumenty.
5. Provedte výzkum, sběr dat a vyhodnocení výzkumu.
6. Shrňte výsledky, diskuse a návrhy opatření.
7. Zpracujte projektovou část.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

TOŠNER, Jiří; SOZANSKÁ, Olga. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. Vyd. 1. Praha: Portál, 2002, 149 s. ISBN 80-7178-514-8.

FRIČ, Pavol. Dárcovství a dobrovolnictví v České republice: (výsledky výzkumu NROS a Agnes). Vyd. 1. Praha: Agnes, 2001, 115 s. ISBN 80-902633-7-2.

BAČUVČÍK, Radim. Marketing neziskových organizací. Zlín: VeRBuM, 2011, 190 s. ISBN 978-80-87500-01-9.

DRUCKER, Peter, Ferdinand. Řízení neziskových organizací: praxe a principy. 1. vyd. Praha: Management Press, 1994, 184 s. ISBN 80-856-0338-1.

MATOUŠEK, Oldřich. Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 183 s. ISBN 978-807-3673-109.

GAVORA, Peter. Výzkumné metody v pedagogice: příručka pro studenty, učitele a výzkumné pracovníky. Brno: Paido - edice pedagogické literatury, 1996, 130 s. ISBN 80-859-3115-X.

Vedoucí diplomové práce:

doc. PhDr. Lenka Haburajová Ilavská, Ph.D.
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce:

1. října 2012

Termín odevzdání diplomové práce:

19. dubna 2013

Ve Zlíně dne 3. února 2013

doc. MgA. Jana Janíková, ArtD.
děkanka



Mgr. Ing. Olga Jurášková, Ph.D.
ředitelka ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ/DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské/diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská/diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému a bude dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou/diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užit své dílo – bakalářskou/diplomovou práci – nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské/diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské/diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Ve Zlíně 25.3.2013

MIROSLAV ILČA

Miroslav Ilča

Jméno, příjmení, podpis

¹⁾ zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací.

(1) Vysoká škola nevydávající zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlédnutí veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce požítovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

²⁾ zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3.

(3) Do práve autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užíje-li nákol za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacího zařízení (školní dílo).

³⁾ zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdětku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložil, a to podle okolností až do jejich skutečné výše, přitom se přiměřeně k výši výdětku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Práce charakterizuje a definuje dobrovolnictví, principy a motivaci dobrovolných pracovníků. Zabývá se občanským sdružením Elim Vsetín, jeho provozovanými sociálními službami, cílovými skupinami a stavem dobrovolnictví v této organizaci. Zkoumá a definuje bariéry, které brání rozvoji dobrovolnictví v této organizaci. Navrhuje aktivity, které způsobí rozvoj dobrovolnictví v sociálních službách této organizace.

Klíčová slova

Dobrovolnictví, nezisková organizace, občanské sdružení, sociální služby, principy, motivace, bariéry, rozvoj.

ABSTRACT

The thesis characterises and defines volunteering, volunteers' principles and motivation. It deals with provided services, target groups and a state of volunteering in the civic society Elim Vsetin. The thesis examines and defines barriers which hinder the development within the organization. It suggests activities which will lead towards volunteering development in social services within examined organization.

Keywords

Volunteering, non-profit organization, civic society, social services, principles, motivation, barriers, development.

Děkuji doc. PhDr. Lence Haburajové Ilavské, Ph.D. za odborné vedení, rady, připomínky a pomoc při vypracování této práce.

Dále děkuji své rodině za trpělivost, vstřícnost a pochopení.

Neodpírej dobrodiní těm, kdo je potřebují, když je v tvé moci něco učinit.

Bible, Přísloví 3, 27

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	8
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 DOBROVOLNICTVÍ	11
1.1 CHARAKTERISTIKA DOBROVOLNICTVÍ	11
1.2 HISTORICKÝ VÝVOJ	13
1.2.1 Dobrovolnictví v USA a v Evropě	14
1.2.2 Dobrovolnictví v České republice.....	15
1.3 FORMY A PRINCIPY DOBROVOLNICTVÍ.....	16
1.4 MOTIVACE DOBROVOLNÍKŮ	17
1.5 DOBROVOLNICTVÍ VERSUS ZAMĚSTNÁNÍ.....	19
1.6 LEGISLATIVA V OBLASTI DOBROVOLNICTVÍ	20
1.7 SPOLUPRÁCE DOBROVOLNÍKŮ S PRACOVNÍKY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	21
1.8 PROVÁZENÍ A KONTROLA DOBROVOLNÍKŮ	23
1.9 BARIÉRY ROZVOJE DOBROVOLNICTVÍ	24
2 OBČANSKÉ SDRUŽENÍ ELIM VSETÍN	27
2.1 POSLÁNÍ A CÍLE ORGANIZACE.....	29
2.2 POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	31
2.3 CÍLOVÉ SKUPINY KLIENTŮ.....	34
2.3.1 Osoby bez přístřeší	34
2.3.2 Osoby se zdravotním znevýhodněním	36
2.4 FINANCOVÁNÍ ELIM VSETÍN, O. S.	37
II PRAKTICKÁ ČÁST	39
3 METODOLOGICKÁ ČÁST VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ	40
3.1 CÍL VÝZKUMU	40
3.2 VÝZKUMNÝ PROBLÉM A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	40
3.3 VÝZKUMNÁ STRATEGIE.....	41
3.3.1 Kvalitativní výzkum	41
3.3.2 Výzkumný vzorek	42
3.3.3 Polostrukturovaný rozhovor.....	43
3.3.4 Způsob zpracování dat	44
4 VYHODNOCENÍ VÝZKUMU A INTERPRETACE DAT	46
4.1 DOBROVOLNICTVÍ V ORGANIZACI	47
4.1.1 Využití dobrovolníků	47
4.1.2 Oblasti působení.....	48
4.1.3 Zkušenosti	49
4.1.4 Činnosti	49
4.1.5 Přínos.....	50
4.2 PŘIPRAVENOST ORGANIZACE	51
4.2.1 Pravidla	51
4.2.2 Kompetence.....	52
4.2.3 Zajištění dobrovolnictví	54
4.2.4 Spolupráce s jinými subjekty	56

4.2.5	Výhody pro dobrovolníky	56
4.3	PŘEKÁŽKY V DOBROVOLNICTVÍ	57
4.3.1	Motivy k dobrovolnictví	57
4.3.2	Obavy	59
4.3.3	Bariéry	61
4.4	SHRNUTÍ VÝZKUMU	63
III PROJEKTOVÁ ČÁST		68
5	ROZVOJ DOBROVOLNICTVÍ V ELIM VSETÍN, O. S., POMOCÍ ZAVEDENÍ KOORDINÁTORA DOBROVOLNICTVÍ	69
5.1	POPIS VÝCHOZÍHO STAVU	69
5.2	CÍL PROJEKTU	69
5.3	KOORDINÁTOR DOBROVOLNICTVÍ V ELIM VSETÍN, O. S.	70
5.3.1	Swot analýza	70
5.3.2	Zařazení do struktury organizace	71
5.3.3	Požadavky na pracovníka	72
5.3.4	Kompetence a náplň práce	73
5.3.4.1	Náplň práce	73
5.3.4.2	Ukazatele projektu	74
5.3.5	Finanční analýza	75
5.3.6	Finanční zdroje	77
5.3.7	Časový harmonogram jednotlivých aktivit	77
5.3.8	Rizika projektu	79
ZÁVĚR		80
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY		82
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK		87
SEZNAM GRAFŮ		88
SEZNAM TABULEK		89
SEZNAM PŘÍLOH		90

ÚVOD

Pro svou diplomovou práci jsem si zvolil problematiku dobrovolnictví. K tomuto tématu mám osobně velmi blízko, neboť už několik let jako dobrovolník při různých činnostech působím. Velmi blízké je mi i občanské sdružení Elim Vsetín, ve kterém jsem právě jako dobrovolník zapojen.

Pomoc druhému člověku není nyní v naší společnosti už ničím neobvyklým a dobrovolnická pomoc má své stálé místo i v sociálních službách. I přesto, že dobrovolnictví má zcela určitě velký přínos pro klienty těchto služeb, pracovníky i samotné dobrovolníky, využívá se jich velmi málo, zvláště pak u některých specifických cílových skupin klientů. Myslím si, že právě proto je důležité se tímto tématem zabývat.

Při každé lidské činnosti je důležité se občas zastavit a zamyslet se nad tím, kde se právě nacházíme, jestli děláme svou práci správně, a následně si odpovědět na otázku, co můžeme zlepšit. Přesně tento cíl si klade i tato práce. To by ale nešlo bez konkrétní organizace a jasně definované problematiky.

Cílem této práce je zjistit a vymezit bariéry či překážky, které v jedné konkrétní neziskové organizaci, v občanském sdružení Elim Vsetín, brání rozvoji oblasti dobrovolnictví v provozovaných sociálních službách. Chci se pokusit na základě nastudovaných teoretických poznatků a provedeného výzkumu zjistit stávající stav dobrovolnické práce v provozovaných sociálních službách organizace Elim Vsetín, o. s., identifikovat bariéry a následně navrhnout aktivity, které podpoří, či způsobí rozvoj dobrovolnictví v této organizaci.

Práce je rozvržena do pěti kapitol. V první kapitole teoretické části se věnuji problematice dobrovolnictví, jejím formám, principům a motivaci v dobrovolnictví. Dále se zaměřuji na problematiku dobrovolnictví v sociálních službách, legislativní zakotvení, provázení dobrovolníků a možné bariéry. Druhá kapitola je věnována občanskému sdružení Elim Vsetín, jeho cílům, poslání a struktuře. Kromě toho se zabývám také provozovanými sociálními službami, cílovými skupinami klientů a financováním organizace.

V praktické části se věnuji definování cíle výzkumu, výzkumného problému, výzkumných otázek a strategie. Zmíněné informace slouží jako teoretická východiska pro realizovaný výzkum, který se zaměřuje na stav dobrovolnictví v Elim Vsetín, o. s., a s tímto spojené souvislosti. Výsledky výzkumného šetření popisují ve čtvrté kapitole.

Získané teoretické poznatky a výsledky výzkumu poslouží jako podklad pro vypracování projektové části. V té navrhuji aktivity, které poslouží rozvoji dobrovolnictví v organizaci Elim Vsetín, o. s., a tím přispějí i ke zkvalitnění poskytovaných sociálních služeb klientům. A o to také v sociálních službách usilujeme.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 DOBROVOLNICTVÍ

Dobrovolnictví má v naší republice dlouholetou tradici. S tímto pojmem se snad za svého života potkal každý z nás. Dobrovolnictví tedy není asi pro nikoho z nás žádným novým pojmem. Snad každý se setkal s tím, že potřeboval pomoc. Je ale možné každou takovou činnost nazvat dobrovolnictvím?

1.1 Charakteristika dobrovolnictví

Podle Všeobecné deklarace o dobrovolnictví, která byla schválena mezinárodní správní radou IAVE - Mezinárodní asociací pro dobrovolnické úsilí, na 16. světové konferenci dobrovolníků, konané v nizozemském Amsterdamu, v lednu 2001, je „*dobrovolnictví základním stavebním prvkem občanské společnosti. Uskutečňuje nejvyšší aspirace lidstva: touhu po míru, svobodě, příležitostech, bezpečí a spravedlnosti pro všechny.*“¹ Tento dokument tedy přikládá dobrovolnictví jako takovému velmi velký význam. Vzájemnou nezištnou pomoc mezi lidmi považuje za základní stavební prvek společnosti. Na druhou stranu se mnohdy velmi těžko hledá hranice mezi vzájemnou pomocí mezi lidmi a dobrovolnictvím.

Každý člověk ve svém životě chce být potřebným, udělat něco pro druhé a tím vlastně i sám pro sebe. Kdo cítí tuto potřebu, zřiká se naplňování svých důležitých potřeb a o to více se stará o druhé. Tato skutečnost má pro člověka význam - smysl být něčím užitečný, někam patřit.²

Dobročinnost je opravdovým projevem lásky člověka k člověku.³ Její kořeny můžeme najít v křesťanství a židovství. Jedná se o biblické principy morálky uplatňované v našem běžném životě, ať jsme věřící či nikoliv. Považujeme ji za jednu z občanských ctností. Pokud se podíváme do Bible, najdeme zde mnoho příkladů a výzev k uplatnění principu dobročinnosti, ať se jedná o výzvu k milování bližního svého jako sebe sama, ke každodenní péči o sirotky, vdovy a nemocné, k neumdlévání v konání dobra, k milosrdenství vů-

¹ UNIVERSAL DECLARATION ON VOLUNTEERING. *International Association for Volunteer Effort: Civil Society Consulting Group LLC* [online]. [cit. 2012-11-06]. Dostupné z: <http://iave.org/content/universal-declaration-volunteering>

² KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: Psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 3. vyd. Praha: Portál, 1999, 147 s. ISBN 80-717-8318-8, str. 25

³ *Ottův slovník naučný: Ilustrovaná encyklopedie obecných vědomostí. Sedmý díl. Dánsko - Dřevce*. Praha: Sdružení pro Ottův slovník naučný, 1997, 957 s. ISBN 80-718-5104-3, str. 721

či potřebným. A to vše člověk nemá dělat kvůli ocenění či svému prospěchu, ale s myšlenkou na odměnu v budoucnu a lásku k bližnímu.

Dobročinnost můžeme rozdělit na dárcovství a dobrovolnictví. Dárcovství chápeme převážně jako poskytování finančních prostředků či jiných nepeněžních darů přímo potřebným lidem nebo skupinám. Může být také realizováno prostřednictvím různých nadací, sbírek a nadačních fondů. V odborné literatuře není úplně jednotný názor na to, jak definovat dobrovolnictví. Většinou je chápáno jako pomoc jiným lidem, kterou vykonáváme ze svobodné vůle a bez jakéhokoliv nároku na odměnu. Někdy je při této pomoci požadována formální organizovanost prostřednictvím nějaké organizace, jindy tato podmínka není stanovena. Někteří autoři uvádějí, že je tato pomoc striktně považována za práci, jindy se bere jako aktivita či jakákoliv činnost. Někteří autoři z okruhu příjemců této činnosti vylučují příbuzné dobrovolníky a podle jiných někdy pomoc může být směřována i do okruhu těchto osob.⁴

Dobrovolnictví a dobrovolnická činnost je podle Vašíkové „*ve své podstatě darem, ale darem nepeněžitým, darem času, práce, zkušeností či dovedností, nebo „jen“ darem přívětivosti a zájmu.*“⁵

Tošner a Sozanská uvádějí, že „*dobrovolnictví není obět, ale přirozený projev občanské zralosti. Přináší konkrétní pomoc tomu, kdo ji potřebuje, ale zároveň poskytuje dobrovolníkovi pocit smysluplnosti, je zdrojem nových zkušeností a dovedností a obohacem v mezilidských vztazích.*“⁶

I proto se ve Všeobecné deklaraci o dobrovolnictví prohlašuje, že dobrovolnictví umožňuje:

- *udržovat a posilovat takové lidské hodnoty, jako jsou družnost, zájem o druhé a služba jiným lidem*

⁴ FRÍČ, Pavol; VÁVRA, Martin. *Tři tváře komunitního dobrovolnictví: neformální pomoc, organizovaná práce a virtuální aktivismus*. Praha: Hestia, 2012, 137 s. ISBN 978-80-903696-9-6, str. 27

⁵ VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb: efektivně a moderně*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 232 s. ISBN 978-80-247-2721-9, str. 221

⁶ TOŠNER, Jiří; SOZANSKÁ, Olga. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2002, 149 s. ISBN 80-7178-514-8, str. 18

- *aby jednotlivci mohli uplatňovat svá práva a odpovědnost jako příslušníci komunity a aby se zároveň mohli po celý život učit a růst, realizovat veškerý svůj lidský potenciál*
- *propojení navzdory rozdílům, které nás neustále rozdělují, abychom mohli žít ve zdravých, udržitelných komunitách a abychom mohli společně usilovat o nalezení nových řešení pro společné úkoly a mohli jsme utvářet náš kolektivní osud.*⁷

Z obecného hlediska tedy dobrovolníkem může být jakýkoliv člověk, který má zájem o druhé, chce darovat svůj čas a schopnosti ve prospěch druhých, touží po obohacení vlastního života dáváním druhým, a to na základě nezištnosti a vlastního přesvědčení.

Na dobrovolníka mohou být kladeny podobné požadavky jako na placeného zaměstnance. Dobrovolníci mohou být taktéž přímými vykonavateli služeb organizace a z tohoto pohledu mohou být jejich zkušenosti, vědomosti a lidský přístup tím nejcennějším bohatstvím.⁸ Vztahy mezi dobrovolníky a pracovníky v sociálních službách a ukotvením jejich činnosti v zákoně o sociálních službách se budu zabývat v dalších kapitolách této práce.

*„Dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí a společnosti.“*⁹

1.2 Historický vývoj

Dobrovolnictví v lidské společnosti není žádným novým fenoménem. V každé kultuře existuje princip vzájemné pomoci, která provází lidskou společnost po celou dobu jejího vývoje. Vzhledem k tomu, že není cílem této práce zabývat se primárně historií, uvádím krátce pohled do historických souvislostí pouze pro potřebu dokreslení celé šíře problematiky dobrovolnictví.

⁷ UNIVERSAL DECLARATION ON VOLUNTEERING. *International Association for Volunteer Effort: Civil Society Consulting Group LLC* [online]. [cit. 2012-11-06]. Dostupné z: <http://iave.org/content/universal-declaration-volunteering>

⁸ BAČUVČÍK, Radim. *Marketing neziskových organizací*. Zlín: VeRBuM, 2011, 190 s. ISBN 978-80-87500-01-9, str. 128

⁹ TOŠNER, Jiří; SOZANSKÁ, Olga. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2002, 149 s. ISBN 80-7178-514-8, str. 35

1.2.1 Dobrovolnictví v USA a v Evropě

V USA se organizované dobrovolnictví rozvíjí nejvíce v posledních třiceti letech. Jedná se zde o typ tzv. manažerského dobrovolnictví, založeného na profesionálním vedení. Dobrovolnictví v této zemi tvoří přirozenou součást života. Je to dáno i tím, že zde existovala komunita vzájemně podporujících se občanů už mezi prvními osadníky. V USA mají také velmi dlouhou tradici různé občanské iniciativy (boj za zrušení otroctví, za rovnost volebního práva). Od roku 1970 se začínají v USA zakládat dobrovolnická centra, kterých vzniklo více než pět set. Jejich posláním je hlavně propagace a podpora dobrovolnictví, realizace dobrovolnických programů, pořádání vzdělávacích programů pro jednotlivce, ale i organizace. Věnují se dobrovolnickému managementu, vyhledávání, výběru, výcviku a hodnocení dobrovolníků. Tato centra spolupracují jak na úrovni jednotlivých států, tak i na úrovni federace. Mezi největší organizace v USA zabývající se dobrovolnictvím patří nadace Points of Light Foundation, založená v roce 1990 jako vedoucí vládní organizace. Další je organizace Peace Corps (Mírové sbory), založená v roce 1961 prezidentem J. F. Kennedym, která pomáhá při rozvojových a humanitárních projektech po celém světě. Do některé z dobrovolných činností se v USA zapojuje až 20 procent populace.¹⁰

V Evropě se tradice dobrovolnictví odvíjí od práce církevních charitativních organizací a spolkových hnutí v období rozvoje průmyslové výroby. Jedná se o tzv. zájmový model dobrovolnictví. V každé evropské zemi se ale dobrovolnictví rozvíjelo trochu jiným způsobem. K zemím s velkou tradicí dobrovolnictví patří Německo, Francie či Velká Británie. V Německu je největším zaměstnavatelem dobrovolníků tradiční síť charit napojených na církve a jejich organizace. V zemi funguje také struktura dobrovolnických center a agentur. Ve Francii šli zcela jiným směrem. V této zemi je tradičně silně centralizovaná vláda, proto má dobrovolnictví úplně jinou pozici než v ostatních zemích. Dobrovolníci pracují převážně ve sportu, kultuře a rekreačních aktivitách, méně pak dobročinné péči. Naproti tomu Velká Británie je zemí s dlouholetou tradicí dobrovolnictví, ve které ale převládá konzervativní tradice kladoucí důraz na soběstačnost svých občanů. Stát se stará pouze o ty obča-

¹⁰ TOŠNER, Jiří; SOZANSKÁ, Olga. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2002, 149 s. ISBN 80-7178-514-8, str. 24 - 25

ny, kteří to nejvíce potřebují. Vláda však podporuje dobrovolnictví v celé řadě aktivit, přičemž klade velký důraz na propagaci dobrovolnictví mezi mladými lidmi.¹¹

1.2.2 Dobrovolnictví v České republice

Počátky organizované činnosti na území ČR sahají až hluboko do středověku. Jsou spojeny většinou s církví a s její humanitární a duchovní činností. Činnost ve spolcích se pak rozvinula v 19. století. Vznikly některé spolky, jež v určité podobě přetrvaly až dodnes (Sokol, Mánes aj.). V období Národního obrození zažívali i nárůst různých občanských asociací, spolků, nadací, které podporovaly rozvoj národní kultury, umění, vzdělávání, vědy, ale i sportu. Za první samostatné Československé republiky se dobročinnost ještě zvýraznila. Dobrovolnické organizace v té době obsahovaly řadu různých forem - soukromé, obecní, náboženské, národnostní. Tento velmi slibný vývoj byl následně přerušen německou okupací, druhou světovou válkou a později i vznikem socialistického státu. Tradice dobrovolnictví byla násilně přerušena a vše bylo zcela podřízeno politickému vedení státu. Spolkový život byl paralyzován, majetek spolků zabaven, organizace sjednoceny do tzv. Národní fronty. Církvím byly zrušeny jejich charitativní a sociální organizace. Dobročinné organizace působící ve školství, zdravotnictví a sociální péči přešly pod vedení státu. Po roce 1989 došlo k obnově organizované dobročinnosti. Byla znovuobjevena lidská přirozenost pomáhat ostatním. Soukromě organizované dobrovolnictví znovu získává ztracenou identitu. Dochází k nebyvalému rozvoji neziskového sektoru. Dále byly obnoveny činnosti spolků a organizací potlačovaných minulým režimem. Vznikaly ale i nové organizace, které se angažovaly v kulturní, sportovní, mládežnické oblasti, s charitativním, sociálním či zdravotnickým zaměřením. Svou činnost stavěly na nadšení a pomoci dobrovolníků. Neziskový sektor a s ním i dobrovolnictví přesto stále zůstávají na okraji zájmu společnosti. Dobrovolníci pracující v neziskovém sektoru mají stále nižší podíl na celkové zaměstnanosti ve srovnání se západními zeměmi.¹²

¹¹ TOŠNER, Jiří; SOZANSKÁ, Olga. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2002, 149 s. ISBN 80-7178-514-8, str. 26

¹² TOŠNER, Jiří; SOZANSKÁ, Olga. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2002, 149 s. ISBN 80-7178-514-8, str. 29 - 31; FRIČ, Pavol. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice: (výsledky výzkumu NROS a Agnes)*. Vyd. 1. Praha: Agnes, 2001, 115 s. ISBN 80-902633-7-2, str. 23 - 27

„Podíl dobrovolníků, pracujících v neziskovém sektoru, na celkové zaměstnanosti v ČR je 1,1 %. Tento podíl činí např. ve Francii 4,7 %, v Anglii 4,4 %, v USA 4,1 % a v Německu 3,1 %. V Maďarsku a na Slovensku je to však jen 0,3 %.“¹³

1.3 Formy a principy dobrovolnictví

Na dobrovolnictví se můžeme podívat z několika pohledů. Dobrovolná činnost, která je zaměřená převážně na rodinu, další příbuzné nebo sousedy, nazýváme občanskou výpomocí. Jejím znakem je spontánnost, samozřejmost, vzájemná pomoc postavená na dobrých vztazích mezi lidmi v přirozené komunitě. Pokud je dobrovolná činnost provozována v rámci nějaké komunity či třeba sportovního klubu, můžeme ji nazvat dobrovolnictvím vzájemně prospěšným. Jedná se o činnost, kterou členové těchto sdružení vykonávají pro dosažení vlastních cílů. Naproti tomu dobrovolnictví veřejně prospěšné vychází ze snahy veřejnosti angažovat se svobodně a podle svého smýšlení pro druhé nebo pro společenství. V popředí je tedy potřeba být užitečným svému okolí či komunitě, aniž bychom očekávali odměnu či něco na oplátku.¹⁴

Ve své práci se budu zabývat hlavně dobrovolnictvím veřejně prospěšným, jehož nositeli jsou převážně neziskové organizace a dobrovolnická centra.

Tošner dále dobrovolnictví dělí z několika hledisek:¹⁵

- a) Z hlediska historického vývoje: na komunitní evropský model, ve kterém se dobrovolníci setkávají v přirozeném prostředí, a manažerský americký model, v němž s dobrovolníky pracují profesionální dobrovolnická centra.
- b) Z hlediska cesty, kterou se ubírá: dobrovolnictví rozvíjející se zdola nahoru a dobrovolnictví působící zvenčí dovnitř.
- c) Podle role, kterou hraje v organizaci: činnost organizace je na dobrovolnické práci přímo závislá, dobrovolníci vykonávají práci společně se zaměstnanci organizace, a činnost dobrovolníků není pro organizaci nepostradatelná.

¹³ FRIČ, Pavol. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice: (výsledky výzkumu NROS a Agnes)*. Vyd. 1. Praha: Agnes, 2001, 115 s. ISBN 80-902633-7-2, str. 27

¹⁴ MÜLLEROVÁ, Magdalena; DOLEŽALOVÁ, Kateřina. *Dobrovolníci pro kulturu: dobrovolnická činnost v kulturních organizacích*. 1. vyd. Praha: Česká kancelář programu Culture nákladem Institutu umění- Divadelního ústavu, 2011, 128 s. ISBN 80-700-8268-2, str. 10 - 12

¹⁵ TOŠNER, Jiří; SOZANSKÁ, Olga. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2002, 149 s. ISBN 80-7178-514-8, str. 38 - 40

- d) Z hlediska časového vymezení se pak jedná o dobrovolnictví na jednorázových akcích, dlouhodobá dobrovolná pomoc a dobrovolná služba.

Práce dobrovolníků může mít v organizacích nejrůznější formy využití, ať už se jedná o přímou realizaci služeb pro klienty, pomoc při různých humanitních a jiných katastrofách doma i v zahraničí, zajištění jednorázových akcí či práci v nejrůznějších výborech a jiných orgánech, jež musí mít organizace ke svému fungování zřízeny.¹⁶

Můžeme tedy shrnout, že dobrovolnictví je trvalý a otevřený proces, který má v naší společnosti své místo a zcela určitě si zaslouží další rozvoj.

1.4 Motivace dobrovolníků

Všechno, co každý z nás ve svém životě dělá, je vedeno určitými pohnutkami. Taktéž i dobrovolnická práce. Motivace je takovým hybným motorem. Motivace k dobrovolnické práci se u každého jedince může lišit. Každého z nás „žene“ kupředu jiný motiv. A tak je tomu i v dobrovolnictví. „*Podstatou motivace je v maximální míře aktivovat individuální potenciál pracovníků v zájmu společného cíle.*“¹⁷ Z této definice je zřejmé, že motivace je pro každého vysoce individuální proces, který ale velmi ovlivňuje společné úsilí a dosažení stanovených cílů. Proto je dobré poznat a zajímat se o motivaci dobrovolníků ve svých organizacích a podněcovat a podporovat každou aktivitu, která je v souladu s cíli naší organizace. Pochopení motivace dobrovolníků pak hraje významnou roli při výběru, přijímání, umístění i udržování dobrovolníků v organizaci.

Frič uvádí tři hlavní typy motivace k dobrovolnictví, a to konvenční, reciproční a nerozvinutou. O *konvenční motivaci* se dá uvažovat v případě, že motivem k dobrovolnictví jsou morální normy nebo společenská neformální pravidla v jeho společenském prostředí. Motivace se opírá o křesťanské hodnoty nebo o přesvědčení žít takovým způsobem života, který je založen na morálních principech. Motivace tohoto charakteru je převažující u 41 % českých dobrovolníků, častěji u lidí nad 60 let a věřících. Dobrovolníci jsou často nábožensky založení a velkou roli u nich hraje i pozitivní příklad jejich příbuzných či přátel. U *reciproční motivace* dobrovolník hledá motivy, které jsou užitečné i pro něj samotného.

¹⁶ BAČUVČÍK, Radim. *Marketing neziskových organizací*. Zlín: VeRBuM, 2011, 190 s. ISBN 978-80-87500-01-9, str. 129

¹⁷ MOLEK, Jan. *Marketing sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: VÚPSV, 2009, 163 s. ISBN 978-807-4160-264, str. 128

Chápu dobrovolnickou práci jako spojení pomoci druhému a prospěchu pro sebe, ať se jedná o získání nových zkušeností, kontaktů a vztahů či snahu uplatnit své schopnosti. Tato motivace převládá u 37 % českých dobrovolníků, hlavně u mladých lidí do 30 let s ateistickým přesvědčením. *Nerovinná motivace* staví na důvěře v organizaci, přesvědčení o smysluplnosti prováděných činností a také na pocitu, že je možné touto prací šířit dobré myšlenky. Dominantní vliv má tato motivace u 23 % dobrovolníků, častěji u vysokoškolsky vzdělaných a u osob střední a starší generace ve věku 46 až 60 let.¹⁸

Další motivy k dobrovolnictví můžeme definovat jako osobní, sociální a nepřímý ekonomický. Osobním motivem je například příležitost k seberealizaci, sociálním pak možnost rozvíjet vzájemné lidské vztahy a nepřímým ekonomickým motivem je souvislost se získáváním praktických zkušeností dále využitelných ve své profesní dráze.¹⁹

Osobně si myslím, že ať se jedná o jakoukoliv motivaci, dobrovolnictví vždy přináší určité hodnoty i samotnému dobrovolníkovi. „Podle Rochestera je široce přijímáno, že motivace dobrovolníků vychází ze směsice vlastního zájmu (přínos pro dobrovolníka a jeho rodinu) a altruismu (přínos pro druhé lidi nebo prostředí).“²⁰ Tím, jak dobrovolník pomáhá ostatním, zlepšuje i svůj vlastní život. Tato práce často přináší vlastní uspokojení, dobrý pocit. Zvyšuje se tak samotná kvalita života. V souvislosti s profesionalizací dobrovolnictví mají dobrovolníci mnohdy i nemalý nemateriální zisk, ať už se jedná o možnost zapojit se do vzdělávání probíhajícího v organizaci či do dalšího systematického růstu schopností dobrovolníků v organizaci. Dalším umožňuje dobrovolnictví získat nové zkušenosti, které můžou následně využít ve svém zaměstnání či jimi rozšířit své obzory. Někteří mohou v dobrovolnictví vidět svou občanskou odpovědnost, společenskou seberealizaci či dávají důraz na své náboženské přesvědčení a tím i na možnost dosáhnout svého dalšího duchovního růstu. Dobrovolnictví je také vhodný způsob k poznání nejrůznějších lidí, možnost k seznámení se s lidmi podobného zaměření, zařazení se do společnosti a získání přátel.²¹

¹⁸ FRÍČ, Pavol. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice: (výsledky výzkumu NROS a Agnes)*. Vyd. 1. Praha: Agnes, 2001, 115 s. ISBN 80-902633-7-2, str. 66 - 68

¹⁹ ZÁŠKODNÁ, Helena; MOJŽÍŠOVÁ, Adéla. Psychologické aspekty dobrovolnictví v kontextu sociální práce. *Sociální práce: odborná revue pro sociální práci = Sociální práca*. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, roč. 2011, č. 4, 62 - 68. ISSN 1213-6204.

²⁰ FRÍČ, Pavol; VÁVRA, Martin. *Tři tváře komunitního dobrovolnictví: neformální pomoc, organizovaná práce a virtuální aktivismus*. Praha: Hestia, 2012, 137 s. ISBN 978-80-903696-9-6, str. 59.

²¹ HESTIA, o. s., *Pro zájemce o dobrovolnictví* [online]. 2012. [cit. 2012-11-10]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/hestia/pro-dobrovolniky/>

Vhodnou motivaci pak můžeme považovat za základní stavební prvek dobrovolnictví.²² Samozřejmě, že ne všichni dobrovolníci mohou mít tuto „vhodnou motivaci“. Každá organizace by si proto měla dát pozor na ty dobrovolníky, jejichž motivy jsou vedeny touhou po moci nad jinými, kteří vykazují nepřiměřenou míru soucitu, pomáhají za každou cenu, mají nedostatek sebeúcty atd.²³

1.5 Dobrovolnictví versus zaměstnání

Neziskové organizace fungující v sociálních službách využívají v současné době především placených zaměstnanců. Je to dáno hlavně požadavky zákona na vzdělání pracovníků vykonávajících sociální práci a pracovníků v sociálních službách a dále taky požadavky standardů kvality v sociálních službách. Z tohoto je zřejmé, že tito pracovníci hrají rozhodující roli v těchto organizacích a jsou hlavními nositeli sociální práce. Problematikou spolupráce dobrovolníků a pracovníků v sociálních službách se chci ale podrobněji zabývat v další kapitole této práce. I přesto mohou být dobrovolní pracovníci důležitým faktorem pro fungování neziskové organizace. Tím, že tato jejich činnost není placená, šetří organizaci mzdové a další náklady. Pomáhají také vytvářet hodnoty zvyšující celkovou produkci organizace. „*Jednou z velmi silných stránek neziskových institucí je skutečnost, že lidé pro ně nepracují za mzdu (ne všichni, ale velká většina), ale pro dobro věci.*“²⁴

V případech, kdy v organizaci pracují placení zaměstnanci i dobrovolníci, je pak velmi nutné a potřebné skloubit fungování zaměstnanců a dobrovolníků v organizaci tak, aby nedocházelo k vzájemným střetům a konfliktům (i když to zcela vyloučit nelze). Právě proto musí vedoucí pracovníci být připraveni na řešení konfliktů mezi zaměstnanci a dobrovolníky. Je tudíž nutné, aby každý pracovník (zaměstnanec i dobrovolník) znal svou roli a úkol, který má vůči klientům. V organizaci musí být tyto role a úkoly jasně definovány v poslání a vnitřních předpisech. Činnost dobrovolníků v organizaci by měla být koordinována z jednoho místa, nejlépe jedním pracovníkem. Ten by měl být vybaven nejenom

²² FRIČ, Pavol; POSPÍŠILOVÁ, Tereza. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Hestia, 2010, 263 s. ISBN 978-809-0369-689, str. 105

²³ TOŠNER, Jiří; SOZANSKÁ, Olga. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2002, 149 s. ISBN 80-7178-514-8, str. 46

²⁴ DRUCKER, Peter, Ferdinand. *Řízení neziskových organizací: praxe a principy*. 1. vyd. Praha: Management Press, 1994, 184 s. ISBN 80-856-0338-1, str. 131

schopnostmi vést a organizovat dobrovolníky, ale také by měl disponovat dostatečnými pravomocemi jak vůči dobrovolníkům, tak i ostatním zaměstnancům.²⁵

To samozřejmě klade větší nároky na celé personální řízení pracovníků v organizaci. Mnohdy to vyžaduje i změnu ve smýšlení zaměstnanců, jiné rozdělení úkolů v organizaci, změnu stereotypů a navyklých činností. V každém případě se ale zapojení dobrovolníků do činností v organizaci vyplatí. Pokud už dobrovolníci v organizaci spolu se zaměstnanci fungují, je nutné tuto spolupráci neustále rozvíjet.

„Efektivní neziskové organizace si čas od času musí položit otázku: Rostou schopnosti našich dobrovolníků? Mají dostatečný přehled o našem poslání? Na pracovníky není možné pohlížet jako na statický zdroj, ale jako na dynamicky rostoucí sílu. Dohlížejte na to, aby i dobrovolníci měli příležitost nést za něco odpovědnost, i oni musí mít možnost mít určitou autonomii. Výkonný dobrovolník se nešplhá na místo svého nadřízeného, a proto není zpravidla považován za hrozbu.“²⁶

Dalším problémem, který musí vedoucí pracovníci či koordinátoři dobrovolníků ve své činnosti řešit, je, že dobrovolníci do organizace přicházejí a z ní odcházejí mnohem častěji než kmenoví zaměstnanci. S tímto faktorem změny musíme proto již dopředu počítat, aby nás v budoucnu neodradil a nestal se bariérou v dalším rozvoji dobrovolnické práce.²⁷

1.6 Legislativa v oblasti dobrovolnictví

V České republice je problematika dobrovolnictví řešena v zákonu č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě). Tento zákon je účinný od 1. ledna 2003. Do této doby v našem právním řádu nebyla problematika dobrovolnictví nijak řešena. V důvodové zprávě k návrhu tohoto zákona se uvádí, že: *„...zákon reaguje na skutečnost, že ve společnosti existují na jedné straně skupiny lidí, kteří v zájmu vytvoření rovných příležitostí potřebují pomoc jiných, a na druhé straně existují lidé, kteří podle svých schopností a možností, vedeni pocitem solidarity, jsou ochotni nezištně tuto pomoc poskytnout. Toto vědomí solidarity a humanitární pohled na svět je zá-*

²⁵ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, 309 s. ISBN 80-717-8473-7, str. 62

²⁶ DRUCKER, Peter, Ferdinand. *Řízení neziskových organizací: praxe a principy*. 1. vyd. Praha: Management Press, 1994, 184 s. ISBN 80-856-0338-1, str. 131 - 132

²⁷ HESTIA o. s. *Metodika dobrovolnictví v sociálních službách*. Královehradecký kraj, 2012. [cit. 2012-12-28]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/res/data/012/001597.pdf>

kladním prvkem dobrovolnictví.“ Tento zákon zakotvuje také několik nových pojmů: dobrovolník, dobrovolnická služba, vysílající a přijímající organizace. Zákon dále „upravuje podmínky, za kterých stát podporuje dobrovolnickou službu organizovanou podle tohoto zákona a vykonávanou dobrovolníky bez nároku na odměnu.“²⁸

Vztahuje se ale pouze na akreditované nestátní neziskové organizace. Ve všech ostatních případech pak může dobrovolnictví probíhat tak, jak vyhovuje dobrovolníkům i příjemcům této pomoci. Je tedy na zvážení každé nestátní neziskové organizace, do jaké míry je pro ni akreditace podle tohoto zákona přínosná.

Podle tohoto zákona může být dobrovolníkem fyzická osoba starší 15 let, pokud bude dobrovolnickou službu vykonávat na území České republiky, a starší 18 let, jde-li o výkon v zahraničí. Dobrovolnickou činnost pak vykonává na základě smlouvy. Dobrovolník má v akreditované organizaci smluvně zaručené postavení a je pojištěn. Pokud je dobrovolnická služba vykonávána po dobu kratší než tři měsíce, mluvíme o krátkodobé službě, nad tři měsíce pak o službě dlouhodobé. Vysílající organizací je pak právnická osoba, která dobrovolníky vybírá, eviduje, připravuje je a uzavírá s nimi smlouvu za podmínky, že má udělenou akreditaci. Přijímající organizace je osobou, pro niž je dobrovolnická služba vykonávána. Pro účely akreditace vysílající organizace jsou v tomto zákonu taxativně vymezeny oblasti dobrovolnické služby, ve kterých je možné tuto službu vykonávat. Zákon také upravuje možnost poskytnutí dotace na částečnou úhradu výdajů spojených s dobrovolnickou službou a pojištěním dobrovolníků. Tato dotace je jednou z forem podpory dobrovolnictví.

1.7 Spolupráce dobrovolníků s pracovníky v sociálních službách

Vzhledem k tomu, že se tato má práce zabývá hlavně dobrovolnickou činností v sociálních službách, chtěl bych tuto kapitolu věnovat právě problematice spolupráce mezi pracovníky v sociálních službách a dobrovolníky. Dobrovolníci v sociálních službách mohou totiž zastat mnoho velmi užitečné práce, a to hlavně v přímém kontaktu s klienty. Tímto mohou

²⁸ ČESKO. Zákon č. 198 ze dne 24. dubna 2002 o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2002, částka 82, s. 4835 - 4839. Dostupný také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=3901>

v sociálních službách plnit důležitou funkci. „*Vnášejí do nich nadšení, vysokou angažovanost, pružnost, neformálnost, osobní přístup ke klientům.*“²⁹

Mohou přinášet své životní zkušenosti a schopnost navazovat přátelství. Jejich výhodou je také to, že sociální práce není jejich profesí, což může bořit překážky mezi ním a klientem nebo pomáhat klientovi zachovávat jeho osobní důstojnost a význam. Pomoc dobrovolníků lze využít téměř na všech úsecích sociální práce. Mohou poskytovat poradenské služby (při využití odborných znalostí a dovedností získaných z vlastní profese či vzděláváním), odlehčovat zaměstnancům při jejich běžných a již rutinních činnostech, přinášet pro klienty určitý nadstandard, být chápavými společníky, pomáhat při společenských akcích, zajišťovat pro klienty volnočasové aktivity a další.³⁰

Sociální služby jsou zároveň oblastí, kde využití dobrovolníků vyžaduje odborný přístup. Mnohá zařízení fungují jako uzavřený systém, v němž dobrovolník může působit cizorodě. V těchto zařízeních se pak jeví jako nutnost připravit především organizaci a pracovníky na přijetí dobrovolníků. Velkou roli sehrává tzv. profesionalizace dobrovolnictví v organizaci a vyškolení koordinátora dobrovolníků.³¹

„*Dobrovolník se tak stává testem kvality péče i kvality vztahů v organizaci. Tam, kde nejsou zaměstnanci ani klienti spokojeni, tam dobrovolník nevydrží.*“³²

Je důležité, aby si vedoucí pracovníci organizace tyto skutečnosti uvědomovali a společně pracovali jak s dobrovolníky, tak s ostatními pracovníky. Považují za podstatné, aby pracovníci byli pečlivě informováni o roli dobrovolníků v organizaci, byli s ní ztotožnění, porozuměli jejímu smyslu a souhlasili s ní. Jasně definované cíle, rozdělení odpovědnosti, vypracování pracovních plánů a časových rozvrhů pak může prakticky pomoci při vzájemné spolupráci mezi pracovníky a dobrovolníky. Každý potřebuje jasně vědět, co se od něj v organizaci požaduje a jaká je jeho role a postavení v organizaci.

²⁹ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, 309 s. ISBN 80-717-8473-7, str. 61

³⁰ *Dobrovolníci mění svět: sborník příkladů dobré praxe*. Editor Svatava Šimková. Praha: Národní institut dětí a mládeže MŠMT, 2011, 119 s. ISBN 978-808-7449-158, str. 15; HESTIA o. s. *Metodika dobrovolnictví v sociálních službách*. Královehradecký kraj, 2012. [cit. 2012-12-28]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/res/data/012/001597.pdf>, str. 5

³¹ TOŠNER, Jiří; SOZANSKÁ, Olga. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2002, 149 s. ISBN 80-7178-514-8, str. 42

³² HESTIA o. s. *Metodika dobrovolnictví v sociálních službách*. Královehradecký kraj, 2012. [cit. 2012-12-28]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/res/data/012/001597.pdf>, str. 6

Dobrovolníci mohou v zařízeních sociálních služeb působit podle zákona č. 118/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, kde se v paragrafu 115, v odstavci 2 uvádí: „*Při poskytování sociálních služeb působí rovněž dobrovolníci za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem.*“ Tento zvláštní právní předpis je právě Zákon o dobrovolnické službě – viz kapitola „Legislativa v oblasti dobrovolnictví“.

Druhou formou je působení dobrovolníků v sociálních službách, kteří nejsou zapojeni do akreditovaného režimu podle zákona o dobrovolnické službě. Tito mohou přicházet do zařízení sociálních služeb na základě standardu kvality č. 9 d), kde se říká, že: „*poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovní právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.*“³³

V návaznosti na tento standard kvality je zpracování stručných a přehledných pravidel, kompetencí a povinností upravujících fungování dobrovolníků v organizaci nutností pro jejich činnost. V těchto pravidlech můžou být zakotvena i pravidla pro spolupráci dobrovolníků s klienty, ale i pro spolupráci s pracovníky, vyjasněny role a definovány jejich činnosti.

1.8 Provázení a kontrola dobrovolníků

Pokud se organizace rozhodne využívat dobrovolníků, musí si nejdříve ujasnit, k jakým činnostem je chce využívat. Jejich vstup do organizace bude zcela určitě představovat určité změny v systému fungování těchto činností. Jedná se také o otevření organizace veřejnosti. To s sebou může přinášet další problémy a nedorozumění. Organizace může pracovat s dobrovolníky sama nebo využít služeb dobrovolnického centra. Chce-li organizace zavádět dobrovolnictví do své činnosti, je důležité, aby se na tomto procesu podílelo co nejvíce klíčových zaměstnanců. Aby vše mohlo proběhnout hladce, je vhodné mít v organizaci koordinátora dobrovolníků.³⁴

³³ ČESKO. Vyhláška č. 505 ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 164, s. 7021 - 7048, ISSN 1211-1244. Dostupná také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=5010> - příloha č. 2

³⁴ TOŠNER, Jiří; SOZANSKÁ, Olga. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2002, 149 s. ISBN 80-7178-514-8, str. 69 - 76

Tento „koordinuje dobrovolnictví v organizaci od výběru dobrovolníků přes výcvik a vyhledávání vhodných činností pro dobrovolníky až k zařazování dobrovolníků do chodu organizace. Koordinátor vede dobrovolníky a hodnotí jejich činnost, řeší vzniklá nedorozumění a problémy, je kontaktní osobou mezi dobrovolníky, zaměstnanci, vedením i klienty organizace, udržuje styk s médii a dalšími organizacemi, zpracovává kodexy či práva a povinnosti dobrovolníků, vede potřebnou administrativu.“³⁵ Koordinátor může být zaměstnancem organizace, ale taky dobrovolníkem.

Poté je již možno zahájit výběr, zaškolení a výcvik dobrovolníků. Výběr dobrovolníků by měl mít na starosti zkušený pracovník a je při něm nutné vyloučit osoby s nevhodnými pohnutkami. Tošner uvádí, že příprava a zaškolení dobrovolníka obsahuje nejméně dvě složky, a to obecně dobrovolnickou (právní náležitosti dobrovolnictví, poslání a úkoly organizace) a speciální či odbornou, která se vztahuje k jeho činnosti v organizaci. Při tomto speciálním výcviku nestačí jenom teoreticky dobrovolníka připravit, ale skutečně mu předvést a názorně ukázat způsoby práce s klientem a posílit tak schopnosti a kompetence dobrovolníka. Na konci této přípravy je pak podepsání smlouvy s dobrovolníkem a zahájení jeho činnosti v organizaci. Samozřejmě, že pokud má všechno dál fungovat, je potřebné se o dobrovolníka i dále starat. Jeho práce by měla být zajištěna zkušeným pracovníkem. Jednou z metod péče o dobrovolníky může být i jejich zařazení do supervize. Ta může být zároveň jakousi neformální kontrolou jejich činností. Neméně důležitým prvkem je ale i ocenění jejich práce. Bez tohoto ocenění a odměny by motivace dobrovolníků brzy vyprchala. Jako důležité se jeví též evidence a vykazování činností dobrovolníků, které může následně sloužit k hodnocení potřebnosti dobrovolnické práce v organizaci.³⁶

1.9 Bariéry rozvoje dobrovolnictví

Tak jako v každé činnosti, i v dobrovolnictví se objevují různé formy překážek, které brání jeho rozvoji či většímu rozšíření. Dobrovolnické programy v zařízeních sociálních služeb musí často zdolávat různé bariéry. Tyto bariéry mohou být dle mého názoru dvojího druhu:

³⁵ FRÍČ, Pavol; POSPÍŠILOVÁ, Tereza. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Hestia, 2010, 263 s. ISBN 978-809-0369-689, str. 252

³⁶ TOŠNER, Jiří; SOZANSKÁ, Olga. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2002, 149 s. ISBN 80-7178-514-8, str. 77 - 84

bariéry, které jsou na straně dobrovolníků, a bariéry na straně organizace, která dobrovolníky využívá.

Nejčastější bariéry u dobrovolníků charakterizuje Tošner takto:³⁷

- Velký rozdíl mezi očekáváním dobrovolníků a skutečnou činností
- Převládající pocit, že jejich pomoc je k ničemu
- Nedostatečná zpětná vazba, pochvala a ocenění, nedostatečná vážnost
- Příliš rutinní úkoly bez možnosti rozmanitosti, malá možnost projevit iniciativu
- Nedostatečná podpora, napětí mezi spolupracovníky
- Nemožnost osobního růstu

Frič ve svém výzkumu dále popsal tyto bariéry ne-dobrovolníků a dobrovolníků:³⁸

- Přílišná zaneprázdněnost
- Náročné situace v práci
- Nezájem
- Nikdo mě nepožádal
- Mám pocit, že o to nikdo nestojí
- Nevím, kde začít
- Zdravotní problémy
- Problémy s dojížděním
- Nemám hlídání dětí

U organizace se většinou jedná o nedostatečné řízení činnosti dobrovolníků, obavy z rizika úrazu či z poškození a zneužití klienta dobrovolníkem. Další bariérou může být nedůvěra v poctivé pohnutky dobrovolníka, velká pracovní vytíženost současných pracovníků, nedostatek informací o dobrovolnictví či názor, že pro tuto činnost nejsou vhodní zájemci. Mezi další bariéry patří nedostatečné porozumění roli dobrovolníka v organizaci, snaha získat jen levnou pracovní sílu, neochota měnit zaběhané stereotypy řízení a nedostatečná otevře-

³⁷ TOŠNER, Jiří; SOZANSKÁ, Olga. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2002, 149 s. ISBN 80-7178-514-8, str. 55

³⁸ FRIČ, Pavol; POSPÍŠILOVÁ, Tereza. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Hestia, 2010, 263 s. ISBN 978-809-0369-689, str. 173

nost novým možností, převažující orientace na poskytování zdravotnické péče před sociálními službami klientům.³⁹

„Tam, kde panuje pocit zbytečnosti, šablonovitosti, kde nefunguje komunikace mezi personálem, vedením a uživateli služeb, tam dobrovolník nevydrží. Naopak platí, že dobrovolníci do funkční organizace přinášejí uvolnění, dobrou náladu a nové nápady.“⁴⁰

³⁹ HESTIA o. s. *Metodika dobrovolnictví v sociálních službách*. Královehradecký kraj, 2012. [cit. 2012-12-28]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/res/data/012/001597.pdf>, str. 13

⁴⁰ HESTIA o. s. *Metodika dobrovolnictví v sociálních službách*. Královehradecký kraj, 2012. [cit. 2012-12-28]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/res/data/012/001597.pdf>, str. 6

2 OBČANSKÉ SDRUŽENÍ ELIM VSETÍN

Občanská sdružení patří mezi soukromoprávní neziskové organizace, založené soukromou fyzickou osobou nebo právnickou osobou. „*Neziskové organizace jsou charakterizovány jako organizace, které nevytvářejí zisk k přerozdělení mezi své vlastníky, správce nebo zakladatele; zisk sice mohou vytvořit, ale musí ho zase vložit zpět k rozvoji organizace a plnění jejich cílů.*“⁴¹ K základním typům neziskových organizací patří občanská sdružení, nadace a nadační fondy, obecně prospěšné společnosti a církevní právnické osoby. Podle Českého statistického úřadu bylo v roce 2009 v ČR celkem 103 868 organizací občanské společnosti, z čehož občanská sdružení tvořila většinu. Jedná se o právní formu, která je určena převážně pro vzájemně prospěšné organizace. Řada občanských sdružení však zajišťuje také veřejně prospěšné služby.⁴² To je případ i popisovaného občanského sdružení Elim Vsetín. Stěžejním zákonem pro občanská sdružení je zákon č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů, ve znění pozdějších předpisů, kde je mimo jiné napsáno: „*Občané mají právo se svobodně sdružovat. Občané mohou zakládat spolky, společnosti, svazy, hnutí, kluby a jiná občanská sdružení a sdružovat se v nich.*“⁴³ Tento zákon upravuje podmínky vzniku sdružení, registraci a vznik sdružení, potřebné dokumenty, ale i zánik sdružení.

Hlavní činností těchto organizací by mělo být i zajišťování obecně prospěšných aktivit. Jsem přesvědčen o tom, že neziskové organizace pracující v sociálních službách by se měly zaměřit především na provázení a pomoc při změnách v životě člověka, jeho těžkých či krizových situacích, řešení handicapů či jiných problémových situací, být nástrojem k pomoci provedení těchto změn u té cílové skupiny, na kterou se ve své činnosti zaměřují. Měly by svou činností ovlivňovat životy lidí, s nimiž pracují. To je jejich pravým posláním.

Občanské sdružení Elim Vsetín, křesťanská společnost pro evangelizaci a diakonii, o. s., (zkráceně Elim Vsetín, o. s.) vzniklo na základě společné touhy několika křesťanů pomáhat lidem nacházejícím se mimo zájem společnosti a přinášet jim odpočnutí a úlevu. Jedná se

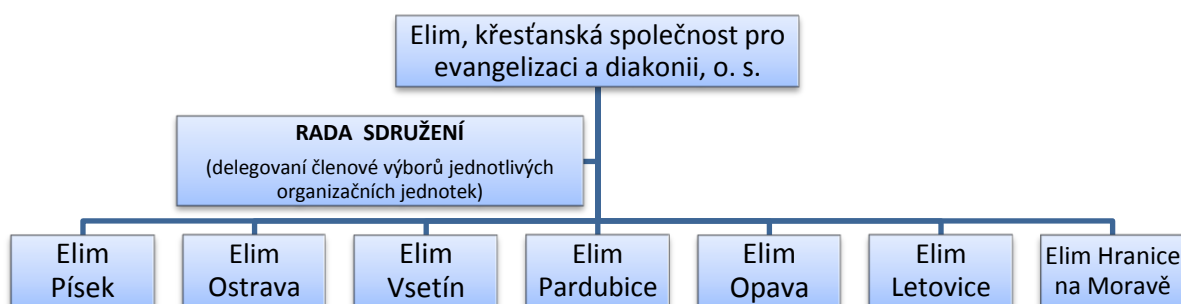
⁴¹ Fakta neziskovky. *Neziskovky.cz, o. p. s.* [online]. [23. 5. 2010] [cit. 2012-12-29]. Dostupné z: http://www.neziskovky.cz/clanky/511_538_540/fakta_neziskovky-v_co-to-je-neziskovy-sektor/

⁴² BAČUVČÍK, Radim. *Marketing neziskových organizací*. Zlín: VeRBuM, 2011, 190 s. ISBN 978-80-87500-01-9, str. 50

⁴³ ČESKO. Zákon č. 83 ze dne 27. března 1990 o sdružování občanů, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1990, částka 19, s. 366 - 369. Dostupný také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=2330>

organizační jednotku Elim, o. s., se sídlem v Písku, které je sdružením působícím na území celé České republiky prostřednictvím svých organizačních jednotek. Toto občanské sdružení bylo založeno v říjnu 1990 podle zákona o sdružování občanů, a to na základě registrace u Ministerstva vnitra České republiky, čj. VSP/1-2679/90-R. Šlo o jedno z prvních občanských sdružení v republice. Sdružení je tvořeno Radou, která je zároveň vrcholným orgánem sdružení, a organizačními jednotkami s plnou subjektivitou. Těchto organizačních jednotek je nyní sedm, jak ukazuje následující schéma:

Graf 1 – Organizační schéma



Zdroj: vlastní konstrukce

Organizační jednotka Elim Vsetín, o. s., byla založena v prosinci 1991, má plnou právní subjektivitu, jedná svým jménem, vstupuje do právních vztahů a hospodaří se svým majetkem. Název organizace je odvozen od biblického názvu oázy v poušti Elim, u níž se zastavili Izraelci na svém putování do zaslíbené země a kde našli odpočínutí.⁴⁴

„Sdružení vykonává charitativní činnost, pomáhá potřebným, zejména opuštěným dětem, dětem z dysfunkčních rodin, zdravotně postiženým, nemocným, seniorům, alkoholikům a narkomanům, nezaměstnaným. Organizuje zájmovou a sportovní činnost dětí, mládeže a vyvíjí další podobné aktivity.“⁴⁵ Svou činnost staví na principech křesťanské lásky a etiky v souladu s právním řádem České republiky. Tímto se snaží přispívat k harmonickému životu občanů.

⁴⁴ Exodus 15:27 A tak přišli do Elimu, kde bylo dvanáct vodních pramenů a sedmdesát palem; tam se utábořili u vody. *Bible: překlad 21. století*. Vyd. 1. Praha: Biblion, 2009, 1564 s. ISBN 978-808-7282-021.

⁴⁵ Stanovy občanského sdružení ELIM, křesťanská společnost pro evangelizaci a diakonii, Písek, 12. 4. 1999

Organizační jednotka Elim Vsetín, o. s., má ve svých stanovách definované řídicí orgány, kterými jsou členské shromáždění a výbor organizační jednotky. Nejvyšším orgánem, tvořeným všemi členy jednotky, je členské shromáždění. Mezi jeho pravomoci patří volba a odvolání výboru společnosti, schvalování změn a úprav stanov, rozpočtu, výroční zprávy a zánik organizační jednotky. Členské shromáždění se musí sejít minimálně jednou ročně. Výkonným orgánem organizační jednotky je výbor, v jehož čele stojí volený předseda. Výbor je volen členským shromážděním na dobu pěti let a tvoří ho minimálně tři a maximálně pět členů. Výbor organizační jednotky přijímá nové členy, vede jejich evidenci, projednává návrhy a řeší stížnosti členů, rozhoduje o jmenování ředitele, kontroluje jeho práci, kontroluje hospodaření, rozhoduje o nových aktivitách, programech a projektech, nákupu a prodeji majetku nad 100 000 Kč, schvaluje roční hospodářský výsledek atd.

Podle občanského zákoníku je sdružení fyzických osob právnickou osobou se způsobilostí mít práva a povinnosti. Za tuto právnickou osobu činí právní úkony ti, kteří jsou k tomu oprávněni na základě příslušného dokumentu. Jedná se o tzv. statutární orgány. Jednání statutárních orgánů se pak považuje přímo za jednání právnické osoby.⁴⁶ Stanovy společnosti Elim Vsetín určují, že statutárními orgány organizační jednotky jsou předseda výboru a ředitel, přičemž ředitel může jednat pouze v rozmezí plné moci, kterou určuje výbor.

2.1 Poslání a cíle organizace

K tomu, aby mohla být řádně naplněna právní forma organizace, je důležité mít jasně formulované poslání organizace. Toto poslání by mělo charakterizovat činnost organizace a mělo by mít dlouhodobou platnost.

„Definice poslání musí mít provozně technické zaměření, jinak je pouhými heslem vyjadřujícím dobré úmysly. Musí se zaměřit na to, co se organizace skutečně snaží vykonávat, aby každý její příslušník měl jasno v tom, jak jeho činnost konkrétně přispívá k dosažení cílů organizace.“⁴⁷

⁴⁶ ČESKO. Zákon č. 40 ze dne 26. února 1964 občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1964, částka 19, s. 201 - 248. Dostupný také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=1257>

⁴⁷ DRUCKER, Peter, Ferdinand. *Řízení neziskových organizací: praxe a principy*. 1. vyd. Praha: Management Press, 1994, 184 s. ISBN 80-856-0338-1, str. 16

Poslání organizace tedy vyjadřuje to, o co usilujeme. Dává činnosti organizace směr, vycházejí z něj hodnoty a image organizace, informuje veřejnost o jejím přínosu.⁴⁸ I proto by mělo být jasné a promyšlené, mělo by vyjadřovat nějakou vizi. Mělo by též vypovídat o cílové skupině a způsobu činnosti. Pracovníci organizace by je pak měli být schopni vysvětlit dalším osobám. To znamená, že by se s posláním měli sami ztotožnit, vzít je za své. Posláním organizační jednotky Elim Vsetín je „*vykonávat charitativní činnost, pomáhá potřebným, zejména opuštěným dětem, zdravotně postiženým, nemocným, seniorům, alkoholikům a narkomanům, nezaměstnaným. Organizovat zájmovou a sportovní činnost dětí, mládeže a vyvíjet další podobné aktivity. Provozuje sociální služby, v rámci kterých poskytuje ubytování, stravu, duchovní a sociální poradenství, pracovní terapii, vzdělávací a osvětové programy, zájmovou činnost. Pro děti, mládež i dospělé organizuje klubovou činnost, jednorázové akce a tábory.*“⁴⁹ Takto definované poslání splňuje teoretické požadavky na definici poslání. Jsou to však především lidé ve vedení společnosti, ředitel, vedoucí a ostatní zaměstnanci, kteří mohou toto poslání uvést do života a angažovat se tak, aby dosáhlo svého naplnění. Jenom potom může být uskutečněno i základní heslo organizační jednotky, jímž je prohlášení „... *zpět do života*“, které vyjadřuje touhu všech zaměstnanců pomáhat vracet své klienty do běžného života.

Hlavním cílem společnosti je pak „*péče o celého člověka, o jeho duchovní, duševní a materiální potřeby.*“⁵⁰

Na základě takto definovaného poslání a cíle vykonává v současné době organizační jednotka svou činnost ve třech hlavních oblastech:⁵¹

1. práce s osobami bez přístřeší
2. práce s osobami se zdravotním znevýhodněním
3. volnočasové aktivity pro děti a mládež

⁴⁸ ŠEDIVÝ, Marek; MEDLÍKOVÁ Olga. *Úspěšná nezisková organizace*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009, 154 s. Management (Grada). ISBN 978-80-247-2707-3, str. 23

⁴⁹ Stanovy organizační jednotky občanského sdružení ELIM, křesťanská společnost pro evangelizaci a diakonii Vsetín, o. s., Vsetín, 24. 6. 2011

⁵⁰ Stanovy organizační jednotky občanského sdružení ELIM, křesťanská společnost pro evangelizaci a diakonii Vsetín, o. s., Vsetín, 24. 6. 2011

⁵¹ Základní informace. *Elim, křesťanská společnost pro evangelizaci a diakonii Vsetín, o. s.* [online]. © 2009 - 2011, 27. srpna 2012 [cit. 2013-01-05]. Dostupné z: http://www.elimvsetin.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=1&Itemid=4

Každá z těchto oblastí má své poslání a cíle detailněji rozvedeny a definovány tak, aby byly co nejkonkrétnější a nejspecifikovanější.

V této své práci se budu dále zaměřovat hlavně na první dvě oblasti, které souvisí s poskytováním sociálních služeb, a tím mají svoji zvláštní charakteristiku a specifika. Oblast volnočasových aktivit pro děti a mládež je v organizaci nyní zajišťována zcela na dobrovolnické bázi ve spolupráci se sborem Církve bratrské ve Vsetíně a jedná se pouze o jakousi doplňkovou, historicky odůvodněnou drobnou činností organizační jednotky (zaujímající zhruba 3 % z celkové činnosti).

2.2 Poskytované sociální služby

Hlavní činností organizační jednotky Elim Vsetín je poskytování sociálních služeb podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který v ČR upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory osobám v nepříznivé sociální situaci právě prostřednictvím sociálních služeb. Jedná se o soubor činností či o jednotlivé aktivity, které zabezpečují pomoc a podporu klientů z důvodu jejich sociálního začlenění či prevence jejich sociálního vyloučení.⁵² Jak uvádí Matoušek „sociální služby jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře do společnosti začlenit, nebo společnost chránit před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli.“⁵³

Jedná se tedy o služby, jejichž smyslem je vykonávání činnosti ve prospěch člověka. Zřizovatelem a poskytovatelem těchto služeb mohou být obce, kraje, Ministerstvo práce a sociálních věcí, ale i nestátní neziskové organizace. Sociální služby pak lze poskytovat pouze na základě vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb po úspěšné registraci u příslušného krajského úřadu. Podmínky této registrace upravuje zákon. Ten taktéž dbá na kvalitu poskytovaných služeb, a proto stanovuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, okruh pracovníků, určuje povinnosti poskytovatelů, inspekci poskytování a působnost při zajišťování sociálních služeb. Jedná se tedy o komplexní charakteristiku sociálních služeb, jejíž součástí je i kategorizace těchto služeb. Dále přináší do fungování

⁵² ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, s. 1257 - 1289, ISSN 1211-1244. Dostupný také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=4883>

⁵³ MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd 1. Praha: Portál, 2007, 183 s. ISBN 978-807-3673-109, str. 9

sociálních služeb smluvní princip, a to povinnou písemnou smlouvu mezi poskytovatelem a příjemcem služby, financování a úhradu služeb, přičemž zavádí novou dávku – příspěvek na péči.⁵⁴

Sociální služby dělíme na služby sociálního poradenství, sociální pomoci a sociální prevence. Jedná se o služby pobytové, ambulantní a terénní. Sociální poradenství je rozděleno na základní, které je bezplatné a má na něj nárok každá osoba, a odborné. Služby sociální péče mají pomáhat zajistit osobám jejich fyzickou a psychickou soběstačnost a umožnit jim tím zapojení do běžného života, případně důstojné prostředí a zacházení. Mezi tyto služby řadíme osobní asistenci, pečovatelskou službu, odlehčovací služby, centra denních služeb, denní stacionáře, domovy pro seniory, osoby se zdravotním postižením či se zvláštním režimem a další. Služby sociální prevence pak mají sloužit k zabránění sociálnímu vyloučení osob, které jsou jím ohroženy. Patří k nim například služby rané péče, telefonické krizové pomoci, azylové domy a domy na půl cesty, kontaktní centra, nízkoprahová denní centra, noclehárny, sociálně aktivizační služby, sociálně terapeutické dílny, terénní programy a sociální rehabilitace.⁵⁵

Elim Vsetín poskytuje pro cílovou skupinu osob bez přístřeší sociální služby ve čtyřech stupních. Jedná se o terénní program, denní centrum, noclehárnu a azylový dům.

Terénní práce Elim má za úkol vyhledávat a kontaktovat klienty žijící na ulici či v nevhodných podmínkách rizikovým způsobem života a minimalizovat rizika plynoucí z tohoto jejich způsobu života. Posláním služby je pomoc lidem bez přístřeší v jejich přirozeném prostředí, a to v rovině sociální, duševní, duchovní a praktické.⁵⁶

Denní centrum Elim je nízkoprahovým zařízením, které poskytuje ambulantní služby osobám bez přístřeší. Nabízí možnost provedení hygienického servisu, přípravy jídla, využití poradenství či pomoci při řešení osobních záležitostí klienta. Posláním služby je posky-

⁵⁴ MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd 1. Praha: Portál, 2007, 183 s. ISBN 978-807-3673-109, str. 39 - 48

⁵⁵ ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, s. 1257 – 1289, ISSN 1211-1244. Dostupný také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=4883>

⁵⁶ Terénní program. *Elim, křesťanská společnost pro evangelizaci a diakonii Vsetín, o. s.* [online]. © 2009 - 2011, [cit. 2013-01-05]. Dostupné z: http://www.elimvsetin.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=13&Itemid=12

nout lidem bez přístřeší zázemí, kde mohou důstojným způsobem naplňovat své základní životní potřeby a nalézt pomoc při řešení nepříznivé sociální situace.⁵⁷

Noclehárna poskytuje ambulantní službu s možností využití hygienického zařízení a přenocování za dostupnou cenu a bez nároku na spolupráci. Klientům nabízí možnost přespaní a provedení osobní hygieny ve slušném prostředí a tím snížení rizika souvisejícího s životem na ulici. Motivuje též uživatele ke změně a odpovědnosti za svůj život. Posláním této služby je nabídnout důstojné podmínky pro přenocování a vzbudit chuť řešit svou situaci. Služby noclehárny jsou zaměřeny pouze na muže.⁵⁸

Azylový dům Elim nabízí pobytovou službu klientům v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení, a to mužům. Jedná se o pomoc formou ubytování na přechodnou dobu a s tím spojených služeb (možnost přípravy stravy a hygieny), sociálního poradenství, pomoc při vyřizování běžných záležitostí, obnovení kontaktu s rodinou a pomoc při dalších aktivitách podporujících zpětné začlenění. Dále pak poskytuje duchovní poradenství, volnočasové a vzdělávací aktivity a pracovní terapii. Posláním služby je pomoc mužům, kteří přišli jakýmkoliv způsobem o střechu nad hlavou a nemají jinou možnost, jak svou situaci řešit.⁵⁹

Pro cílovou skupinu osob se zdravotním znevýhodněním poskytuje sociální službu sociální rehabilitace. Sociální rehabilitace nabízí ambulantní a terénní formu služby. Jedná se hlavně o nácvik dovedností samoobslužnosti, soběstačnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, nabídku výchovných, vzdělávacích a aktivizačních činností a pomoc při obstarávání osobních záležitostí. To vše prostřednictvím individuální pomoci. Posláním služby je snaha o plné zapojení osob nacházejících se v nepříznivé sociální situaci do ekonomického, sociálního a kulturního života společnosti.⁶⁰

⁵⁷ Výroční zpráva za rok 2011. *Elim, křesťanská společnost pro evangelizaci a diakonii Vsetín, o. s.* [online]. 2012 [cit. 2013-01-05]. Dostupné z:

<http://www.elimvsetin.cz/images/stories/elim/vron%20zprva%202011.pdf>

⁵⁸ Výroční zpráva za rok 2011. *Elim, křesťanská společnost pro evangelizaci a diakonii Vsetín, o. s.* [online]. 2012 [cit. 2013-01-05]. Dostupné z:

<http://www.elimvsetin.cz/images/stories/elim/vron%20zprva%202011.pdf>

⁵⁹ Azylový dům. *Elim, křesťanská společnost pro evangelizaci a diakonii Vsetín, o. s.* [online]. © 2009 - 2011, [cit. 2013-01-05]. Dostupné z:

http://www.elimvsetin.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=46&Itemid=14

⁶⁰ Výroční zpráva za rok 2011. *Elim, křesťanská společnost pro evangelizaci a diakonii Vsetín, o. s.* [online]. 2012 [cit. 2013-01-05]. Dostupné z:

<http://www.elimvsetin.cz/images/stories/elim/vron%20zprva%202011.pdf>

2.3 Cílové skupiny klientů

Jak již vyplývá z předchozí kapitoly, Elim Vsetín pracuje převážně se dvěma cílovými skupinami. Největší podíl má skupina osob bez přístřeší. Dá se říct, že se jedná o primární skupinu klientů, kterým se pracovníci společnosti věnují, a to ve čtyřech sociálních službách. Druhou cílovou skupinou jsou pak osoby se zdravotním znevýhodněním, pro něž provozuje jednu sociální službu. I pro fungování dobrovolníků v organizaci je charakteristika cílových skupin klientů velmi důležitá. Ne každý dobrovolník totiž dokáže navázat vztah se všemi typy klientů. Někdo nedokáže přijmout a věnovat se např. bezdomovci, který žije na ulici, další může mít problémy v komunikaci se starším člověkem či zdravotně handicapovaným. Jedná se o velmi individuální faktor, založený na mnoha okolnostech, životních zkušenostech, povaze atd. Proto chci v dalším textu tyto dvě skupiny podrobněji rozebrat.

2.3.1 Osoby bez přístřeší

Pojem „osoby bez přístřeší“ používá zákon o sociálních službách. Ten užívá ještě jeden pojem, a to „osoby v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení“. Jedná se však o nepřítliš známé pojmy, které nepostihují celou cílovou skupinu. Mezi veřejností je spíše znám a používán pojem bezdomovec (bezdomovectví), i když se jedná o mnohdy až hanlivý výraz. Bezdomovectví je ale fenoménem, s nímž se setkává většina z nás.

Matoušek definuje bezdomovce jako „*lidi, kteří žijí bez stálého bydlení, obvykle i bez stálého zaměstnání a jsou odříznuti od zdrojů (včetně systému sociální podpory) běžně dostupných jiným občanům.*“⁶¹

Vágnerová k pojmu bezdomovectví uvádí, „*že zde nejde jen o „vymezení vztahu k bydlení, ale o určitý způsob života.*“ „*Bezdomovectví je výsledkem generalizovaného psychosociálního selhání, spojeného se ztrátou většiny běžných rolí a úpadkem společenské prestiže.*“⁶²

⁶¹ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 287 s. ISBN 80-717-8549-0, str. 34

⁶² VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 3., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2004, 870 s. ISBN 80-717-8802-3, str. 748

Nejde tedy opravdu jenom o problematiku bydlení, ale o různé druhy selhání v životních situacích a sociální vyloučení takovéto osoby. Feantsa⁶³ stanovila tři oblasti, které tvoří domov a jejichž absence může být považována za vymezení bezdomovectví. Jedná se o:

- fyzické působiště, chápáno jako mít slušné obydlí či prostor, který je způsobilý k naplňování potřeb dané osoby a její rodiny
- sociální doménu – mít a zachovat si své soukromí a prožívat společenské vztahy
- právní oblast – mít výlučné vlastnictví, jistotu užívání a právní nárok.⁶⁴

Jiná definice zase vypočítává okolnosti, které vedou k bezdomovectví v souvislosti s bydlením, jako absenci střechy nad hlavou, při němž bezdomovci přespávají na ulici, absenci domova, kdy žijí v instituci či ubytovnách, a tzv. nejisté bydlení, jímž je bydlení bez smlouvy. Dále lze tuto skupinu rozdělit jako bezdomovectví zjevné, skryté a potenciální. Bezdomovectví ale nepochybně patří k nejhorším příkladům sociálního vyloučení, obzvláště trvá-li delší dobu. Čím déle je člověk takto sociálně vyloučen, tím hůře se dokáže znovu začlenit zpět do společnosti.⁶⁵

Příčiny vzniku bezdomovectví se jeví jako „*důsledek nesourodých příčin, které mají společné to, že vedou k sociálnímu vyloučení.*“⁶⁶ Hradečtí definují faktory vyvolávající bezdomovectví na objektivní a subjektivní. Faktory objektivní jsou ovlivněny sociální politikou státu a zákonodárstvím. Ty subjektivní jsou pak materiální (ztráta bydlení, zaměstnání, zadluženost atd.), vztahové (rodinné problémy, rozvod manželství, násilí v rodině, osamělost atd.), osobní (duševní a tělesná choroba, invalidita, závislosti, sociální nezralost atd.) a institucionální (propuštění z vězení či ústavu).⁶⁷ Je proto potřebné vytvořit dostupnou síť služeb i pro tyto lidi a taky se více zaměřit na předcházení sociálnímu vyloučení. Jak je totiž vidět z výše popsaného, ti, kdo s touto skupinou pracují, se setkávají s mnoha problémy. Bezdomovci většinou nemívají pouze jeden problém, např. bydlení, ale mnohafakto-

⁶³ FEANTSA, the European Federation of National Organisations Working with the Homeless - Evropská federace národních organizací pracujících s bezdomovci

⁶⁴ *Homelessness research in Europe: Festschrift for Bill Edgar and Joe Doherty*. Editor Eoin O'Sullivan. Brussels: FEANTSA, 2010, 236 s. ISBN 978-907-5529-708, str. 21 - 23

⁶⁵ HRADECKÁ, Vlastimila; HRADECKÝ, Ilja. *Bezdomovství - extrémní vyloučení*. [1. vyd.]. Praha: NADĚJE, 1996, 107 s. ISBN 80-902-2920-4, str. 36

⁶⁶ MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, 351 s. ISBN 80-736-7002-X, str. 328

⁶⁷ HRADECKÁ, Vlastimila; HRADECKÝ, Ilja. *Bezdomovství - extrémní vyloučení*. [1. vyd.]. Praha: NADĚJE, 1996, 107 s. ISBN 80-902-2920-4, str. 43 - 45

rové problémy, jejichž řešení vyžaduje čas, dlouhodobou motivaci i specifické dovednosti a kompetence pracovníků. Dobrovolníci zde mohou sehrát různé role, které spočívají především v zájmu o tyto lidi a pomoci v praktickém vedení jednoduchých a běžných životních činností, doprovázení a naslouchání.

2.3.2 Osoby se zdravotním znevýhodněním

Druhou cílovou skupinou jsou osoby se zdravotním znevýhodněním. Jde o klienty, kteří jsou znevýhodnění kvůli svému zdravotnímu stavu. Z lékařského hlediska se jedná o individuální problém, definovaný přímo samotným nedostatkem zdraví způsobeným nemocí, zraněním apod. Sociální model jej chápe spíše jako komplex sdružených podmínek, z nichž mnohé jsou vytvářeny společenským prostředím.⁶⁸ Pěkně tuto spojitost ukazuje definice v Národním plánu pomoci zdravotně postiženým občanům, kde se uvádí: „*Postižený je ten, kdo v důsledku trvalé nemoci, úrazu nebo vady, nebo v důsledku odchylky sociální povahy je podstatně omezen v praktickém životě v porovnání s okolní společností. Může se to týkat např. vzdělávání nebo zaměstnání a fyzických nebo kulturních aktivit.*“⁶⁹

Oboje pojetí ale předpokládá, že tyto osoby potřebují pomoc a podporu, ať už lékařského či sociálního charakteru.

„*Disabilita⁷⁰ je snížení funkčních schopností na úrovni těla, jedince nebo společnosti, která vzniká, když se občan se svým zdravotním stavem (zdravotní kondicí) setkává s bariérami prostředí.*“⁷¹

Jako důležité se pak jeví právě odstraňování těchto bariér tak, aby i tito lidé mohli žít plnohodnotný život. Podle Matouška totiž sami zdravotně znevýhodnění nestojí o přílišný soucit, nechtějí se stát pouze předmětem jakési obsluhy v ústavech či zdravotnických zařízeních. Chtějí žít ve společnosti nejbližších, ve svém domácím prostředí, mít zaměstnání, rozhodovat o svém volném čase a jeho trávení. Ne všem se toto všechno ale daří naplno-

⁶⁸ *Mezinárodní klasifikace funkčních schopností, disability a zdraví: MKF*. 1. české vyd. Překlad Jan Pfeiffer, Olga Švestková. Praha: Grada, 2008, 280 s. ISBN 978-80-247-1587-2, str. 32

⁶⁹ Národní plán pomoci zdravotně postiženým občanům. In: *Vláda ČR: Vládní výbor pro zdravotně postižené občany* [online]. Praha, červen 1992 [cit. 2013-01-06]. Dostupné z: <http://www.vlada.cz/assets/ppov/vvzpo/dokumenty/npp92.pdf>

⁷⁰ Disabilita = omezení až znemožnění některých fyzických, psychických nebo sociálních funkcí a činností vyplývajících např. z choroby, závady, poruchy nebo stáří

⁷¹ *Mezinárodní klasifikace funkčních schopností, disability a zdraví: MKF*. 1. české vyd. Překlad Jan Pfeiffer, Olga Švestková. Praha: Grada, 2008, 280 s. ISBN 978-80-247-1587-2, str. 9

vat. I proto se mluví o tzv. rehabilitaci jako o souboru postupů vůči osobám se zdravotním postižením, které mají za cíl dosáhnout optimální fyzickou, smyslovou, intelektovou, psychickou, sociální úroveň v co největší míře nezávislosti.⁷²

V rámci sociální rehabilitace dochází právě ke kompenzaci jejich handicapu a pomoci se sociálním začleňováním.

2.4 Financování Elim Vsetín, o. s.

S otázkou dobrovolnictví v organizaci je těsně spjata i ekonomická problematika organizace. Dobrovolníci sice pracují zadarmo, ale pokud se má tato problematika v organizaci profesionálně řídit, nějaké finanční prostředky to bude stát. I přesto se dobrovolníci zcela jistě vyplatí.

Dá se říct, že sociální služby jsou užitečné pro celou společnost, je u nich tzv. veřejný zájem. Poskytují se zpravidla prostřednictvím neziskových organizací. Cena těchto služeb je založena na nákladovém principu, a to buď bez úhrady, nebo za částečnou či plnou úhradu. Tuto cenu si většinou poskytovatelé nemohou sami určit, je stanovena vyhláškou č. 505/2006 Sb. Na zajištění těchto služeb dále přispívá stát či místní samospráva.⁷³

Důležité je tedy zajištění vícezdrojového financování, které pomůže minimalizovat problémy spojené se zajištěním provozu organizace. U nestátních neziskových organizací se jedná o financování prostřednictvím grantů z veřejných rozpočtů v rámci státní dotační politiky (ministerstva, kraje, obce), příspěvky a spoluúčast klientů (dané platnou legislativou), prostředky od nadací a dárců (soukromí či firemní dárci), z veřejných sbírek a členské příspěvky.⁷⁴ Další možností je financování z jiné vlastní činnosti, tzv. sociální podnikání neziskových organizací. Management organizace by této problematice měl věnovat zvýšenou pozornost.

Jak ukazuje následující graf, u občanského sdružení Elim Vsetín se jedná právě o vícezdrojové financování. V roce 2012 sdružení hospodařilo s rozpočtem ve výši 7 387 900 Kč.

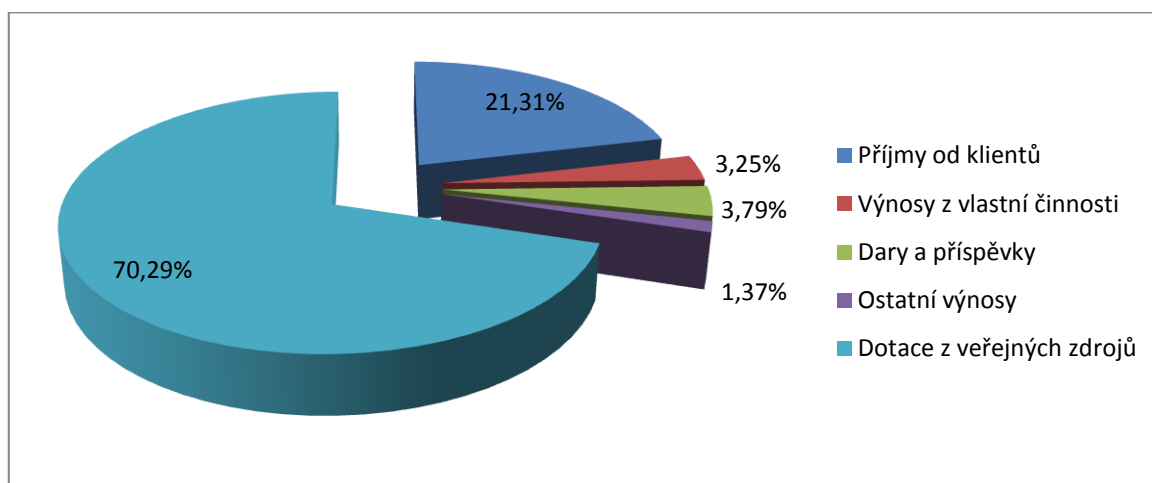
⁷² MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, 351 s. ISBN 80-736-7002-X, str. 91 - 92

⁷³ MOLEK, Jan. *Marketing sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: VÚPSV, 2009, 163 s. ISBN 978-807-4160-264, str. 103

⁷⁴ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 379 s. ISBN 80-717-8548-2, str. 336 -337

Největší podíl z této částky na straně příjmů představují dotace v rámci grantů z veřejných prostředků, a to cca 70 %. I tyto dotace jsou vícezdrojové (větší část MPSV, dále Krajský úřad Zlínského kraje a Město Vsetín). Významný podíl příjmů je i ze spoluúčasti klientů, který činí přes 21 %, přičemž u některých provozovaných sociálních služeb vyhláška ukládá poskytování této služby pro klienty zdarma. To způsobuje, že sdružení nemá možnost vybírat žádné poplatky za poskytnutí služby od klientů a musí si na tuto službu získat prostředky z jiných zdrojů. Dary a příspěvky od členů společnosti činí pouhých necelých 4 %. Tady je zcela jistě ještě velká perspektiva v rozvíjení a možnost k rozvoji. Celkově se proto dá říct, že organizace je na dotacích z veřejných zdrojů přímo životně závislá, což do budoucna může přinést jistou složku nestability s ohledem na stav veřejných rozpočtů v posledním období.

Graf 2 – Zdroje financování Elim Vsetín, o. s.



Zdroj: vlastní konstrukce

I nezisková organizace musí používat ke svému fungování i tzv. účetní a finanční data, ve kterých se odráží stav a pohyb majetku, jeho zhodnocování v ekonomických postupech a efektivnost. K tomuto slouží organizaci výstupy z účetnictví, jimiž jsou rozvaha, výkaz zisku a ztrát a rozpočet. Odborná literatura popisuje další možnosti finanční analýzy neziskových organizací, kterými se dá měřit efektivnost fungování takovéto organizace. Není ale v možnostech a ani smyslem této práce podrobně analyzovat po této stránce občanské sdružení Elim Vsetín. Přesto jsou některé vypočítané ukazatele zajímavé a mohou dokreslit fungování občanského sdružení. Proto je uvádím v příloze č. 3 této práce.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

3 METODOLOGICKÁ ČÁST VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

3.1 Cíl výzkumu

V této diplomové práci jsem na základě získaných teoretických informací stanovil dva výzkumné cíle. Prvním cílem je zjistit, jaký je stávající stav dobrovolnické práce v organizaci a jakým způsobem je organizace na fungování dobrovolníků v provozovaných sociálních službách připravena. Druhým cílem je zjistit a popsat bariéry, které brání rozvoji dobrovolnictví v této organizaci.

Výzkum bude proveden přímo ve sdružení, mezi jejími zaměstnanci, neboť jsem přesvědčen, že právě tyto zaměstnanci můžou nejlépe definovat fungování dobrovolníků v organizaci a také popsat zkoumané bariéry. Jsou totiž přímo uprostřed dění, znají svou organizaci, její postoje, metody práce, cílovou skupinu, ale i omezení a problémy, které tato práce přináší.

Výsledky výzkumu budou sloužit výboru sdružení k rozvoji další spolupráce s dobrovolníky a jejich integraci do provozovaných sociálních služeb.

3.2 Výzkumný problém a výzkumné otázky

Na základě takto definovaných cílů jsem definoval základní výzkumný problém a na něj navazující výzkumné otázky.

Mým úkolem tedy bylo jednak zmapovat a zjistit, jestli se dobrovolníci již nyní nějakým způsobem v těchto provozovaných sociálních službách angažují, při jakých činnostech pomáhají či mohou pomáhat. Prozkoumat, jak je organizace na vstup dobrovolníků připravena, jestli má zakotvena pravidla vstupu dobrovolníků do organizace a zda jsou pracovníci s tímto postupem seznámeni. Vyzkoumat, jaké jsou největší bariéry bránící rozvoji dobrovolnictví v této organizaci.

Chci najít odpovědi na několik výzkumných otázek, které vyplynuly při zpracovávání teoretické části této práce:

VO 1:

Pracují v současné době dobrovolníci v sociálních službách provozovaných Elim Vsetín, o. s., a v jakých oblastech? Jaký je přínos dobrovolníků pro organizaci?

VO 2:

Má organizace zakotven vstup dobrovolníků do provozovaných sociálních služeb Elim Vsetín, o. s., ve svých strategických dokumentech? Je na tento jejich vstup dobře připravena?

VO 3:

Jaké jsou největší bariéry, které podle pracovníků této organizace brání dalšímu rozvoji dobrovolnictví v sociálních službách provozovaných Elim Vsetín, o. s.? Jsou totožné s teoretickými poznatky či se odlišují? Jakou roli zde hraje cílová skupina klientů? Jaká je podle pracovníků motivace dobrovolníků?

3.3 Výzkumná strategie

V diplomové práci jsem se rozhodl použít strategii kvalitativního výzkumu, neboť jedině touto metodou mohu dosáhnout vytyčených cílů této práce. „Výzkumník vybírá výzkumnou metodu (nebo více metod) podle cíle výzkumu. Musí volit takovou výzkumnou metodu, aby pomocí ní zjistil, co zjistit má.“⁷⁵ Kvalitativní výzkum je založen na nepočetném zjišťování a následném výkladu určité sociální skutečnosti. Jeho cílem je pak odkrýt význam, který nám dávají sdělované informace respondenta.⁷⁶ Při hledání odpovědi na dané výzkumné otázky bude proto tento přístup nejlepší.

3.3.1 Kvalitativní výzkum

Celý tento výzkum bude založen na kvalitativním výzkumu zkoumaných skutečností. Jak uvádí Hendl, „kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění, založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému.“⁷⁷ To znamená, že nám pomáhá vyznat se v pozorované realitě, porozumět osobám a příběhům jejich životů. A právě o zkoumání jednoho konkrétního problému se v této práci jedná.

⁷⁵ GAVORA, Peter. *Výzkumné metody v pedagogice: příručka pro studenty, učitele a výzkumné pracovníky*. Brno: Paido - edice pedagogické literatury, 1996, 130 s. ISBN 80-859-3115-X, str. 9

⁷⁶ DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: Příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2000, 374 s. ISBN 80-246-0139-7, str. 285

⁷⁷ HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, 407 s. ISBN 80-736-7040-2, str. 50

Za výzkumnou metodu při tomto zkoumání jsem zvolil polostrukturovaný rozhovor. Právě „rozhovor představuje zprostředkovaný a vysoce interaktivní proces získávání dat“⁷⁸ a jedná se o nejčastěji používanou metodu sběru dat u kvalitativního výzkumu. Pomocí rozhovoru můžeme zkoumat určité sociální skupiny s cílem získat stejné porozumění událostí, jakým disponují členové této skupiny. „U tohoto typu výzkumu mizí hranice mezi rolí výzkumníka a rolí zkoumané osoby, oba jsou rovnocennými partnery.“⁷⁹ Umožňuje zaznamenat výpovědi účastníků v jejich přirozené podobě. Polostrukturovaný rozhovor vychází z předem stanovených a připravených témat či otázek, zároveň však umožňuje i následné objasnění či konkretizaci dané otázky či tématu. Snižuje se tím také pravděpodobnost, že informace získané v jednotlivých rozhovorech se budou výrazně strukturně odlišovat. Důležité je také pro tazatele být zkušeným pozorovatelem a číst neverbální sdělení tázaných, být citlivý k prostředí rozhovoru i ke vztahu s dotazovaným. Získání údajů pomocí této metody znamená proces, při kterém výzkumník vybírá metodu, připravuje rozhovor, realizuje jej, přepisuje a přemýšlí nad ním, analyzuje sebrané informace a nakonec tato data dokáže interpretovat.⁸⁰

Validita u kvalitativního výzkumu je zabezpečena přímým kontaktem se skutečností a rozsáhlým a velmi konkrétním, adekvátním a přesným popisem, často s použitím původních citátů výroků respondentů. Dále pak dlouhodobostí výzkumu.⁸¹

3.3.2 Výzkumný vzorek

Výzkum je zaměřený dovnitř organizace, na její zaměstnance a provozní či strategické dokumenty společnosti. Jedná se proto o záměrný výběr⁸², při němž jsou u kvalitativního výzkumu výzkumným vzorkem vybraní zaměstnanci Elim Vsetín, o. s., pracující na vedoucích pozicích (ředitel společnosti, vedoucí azylového domu), na pozici sociálního pra-

⁷⁸ FERJENČÍK, Ján. *Úvod do metodologie psychologického výzkumu: jak zkoumat lidskou duši*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000, 256 s. ISBN 80-717-8367-6, str. 171

⁷⁹ DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: Příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2000, 374 s. ISBN 80-246-0139-7, str. 300

⁸⁰ ŠVARÍČEK, Roman; ŠEĎOVÁ Klára. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0, str. 159 - 160

⁸¹ GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Překlad Vladimír Jůva. Brno: Paido, 2000, 207 s. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-859-3179-6, str. 146

⁸² GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Překlad Vladimír Jůva. Brno: Paido, 2000, 207 s. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-859-3179-6, str. 64

covníka či pracovníka v sociálních službách v přímé péči o klienty v provozovaných sociálních službách.

Účast na výzkumu byla zcela dobrovolná a účastníci vyjádřili svůj souhlas i písemně. Vzhledem k ochraně údajů je výzkum anonymní a respondenti byli označeni kódem R1 – R8.

3.3.3 Polostrukturovaný rozhovor

Jak jsem již zmínil výše, důležitou součástí celého výzkumu je příprava rozhovoru, jeho téma a otázky. Dalším důležitým kritériem je, aby zkoumaná osoba našim otázkám správně porozuměla.⁸³ Před rozhovorem byl každý z účastníků poučen o cílech výzkumu, byla mu vysvětlena metoda výzkumu, zajištěn jeho souhlas s nahráváním rozhovoru a s použitím rozhovoru pro účely diplomové práce. Rozhovory probíhaly v prostředí blízkém dotazovaným, tzn. na jejich pracovišti, v místě, které je pro ně přirozené a jež dobře znají, vždy pouze v přítomnosti výzkumníka a respondenta.

Během rozhovoru jsem použil tyto otázky:

1. Využíváte v současné době při svých činnostech v organizaci dobrovolníky?
2. Jaká je Vaše zkušenost s dobrovolníky a jejich prací v Elim Vsetín, o. s.?
3. S jakými činnostmi by Vám dobrovolníci při Vaší práci mohli pomoci či pomáhají?
4. Jaký podle Vás je či by mohl být jejich přínos pro organizaci?
5. Jsou ve Vaší organizaci definovaná nějaká pravidla pro vstup a působení dobrovolníků v organizaci? Jste s nimi seznámeni?
6. Jsou ve Vaší organizaci srozumitelně vymezeny kompetence zaměstnanců a dobrovolníků?
7. Působí v organizaci koordinátor práce s dobrovolníky? Má tuto oblast někdo na starosti?
8. Jakým způsobem se k Vám dobrovolníci dostávají? Hlásí se sami, nebo je nějakým způsobem oslovujete? Jakým?
9. Vidíte nějaké překážky na straně organizace, které brání fungování dobrovolníků v organizaci?

⁸³ DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: Příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2000, 374 s. ISBN 80-246-0139-7, str. 56

10. Jaké jsou podle Vás překážky či bariéry bránící dobrovolníkům působit ve Vaší organizaci?
11. Přináší podle Vás působení dobrovolníků v organizaci nějaká negativa?
12. Vnímáte Vy osobně nějaké obavy z působení dobrovolníků v organizaci?
13. Jaké si myslíte, že u dobrovolníků převažují motivy k jejich činnosti u Vašich cílových skupin klientů?
14. Je pro Vás důležité, aby dobrovolník vyznával křesťanské hodnoty s ohledem na název společnosti – křesťanská společnost, nebo Vám na jejich světonázoru nezáleží?
15. Preferovali byste spíše jednorázový vstup dobrovolníků, nebo dlouhodobou spolupráci? Proč?
16. Ve Vsetíně funguje dobrovolnické centrum Adorea. Spolupracujete s ním? V jakých oblastech?
17. Jak byste charakterizoval vztahy na pracovišti mezi Vámi (zaměstnanci) a dobrovolníky?
18. Funguje ve Vaší organizaci výcvik dobrovolníků? Pokud ne, co by podle Vás měl obsahovat?
19. Má Vaše organizace připraveny nějaké benefity (výhody) pro dobrovolníky? Jakým způsobem podporujete spolupráci s dobrovolníky?
20. Přemýšleli jste nad tím, jakým způsobem na dobrovolníky v organizaci reagují Vaši klienti?
21. Jakou roli podle Vás hraje cílová skupina klientů pro případného dobrovolníka?
22. Může být Vaše cílová skupina jednou z bariér pro vstup dobrovolníků?
23. Přinesl by rozvoj dobrovolnictví v organizaci nějaké změny v organizaci Vaší práce?

Data získaná z těchto rozhovorů byla zaznamenána na diktafon a do písemných poznámek a bezprostředně po rozhovoru zpracována.

3.3.4 Způsob zpracování dat

Bezprostředně po provedení polostrukturovaného rozhovoru byly odpovědi doslovně přepsány ze záznamového zařízení. Získaná data ve formě textu jsem následně podrobil systematickému rozboru. Pro tuto analýzu jsem zvolil metodu otevřeného kódování.

Kódováním se rozumí rozebrání získaných dat tak, abychom je následně mohli interpretovat, konceptualizovat a složit novým způsobem. „*Otevřené kódování odhaluje v datech určitá témata*“.⁸⁴ Při otevřeném kódování je zkoumaný text rozdělen na jednotky podle jeho významu. Každé této jednotce se pak přidělí určitý kód (označení) tak, abychom daný text tematicky rozkryli. Přitom postupujeme tak, že do textu vepisujeme značky, kterými ohraničujeme danou jednotku, a názvy kódu. Jedná se o jakési nálepkování těchto jednotek ve vztahu k výzkumné otázce, jež tvoří pomyslné síto. Pro tyto kódy můžeme používat odborné termíny, ale i výrazy, které používají sami dotazovaní. Poté vytváříme seznam kódů a jejich kategorizaci. Otevřené kódování vede k velmi podrobné a hloubkové práci s textem.⁸⁵ Takto definované jednotky byly dále seskupeny do tematických oblastí, složeny novým způsobem a následně tlumočeny.

⁸⁴ HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, 407 s. ISBN 80-736-7040-2, str. 247

⁸⁵ ŠVARÍČEK, Roman; ŠEĐOVÁ Klára. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0, str. 211 - 222

4 VYHODNOCENÍ VÝZKUMU A INTERPRETACE DAT

Celá práce se zabývá občanským sdružením Elim Vsetín, jeho provozovanými sociálními službami, jeho pracovníky. Výzkum jako takový je zaměřen hlavně na dobrovolnictví v této organizaci a s tím spojené souvislosti.

Rozhovory s respondenty byly uskutečněny v Azylovém domě Elim Vsetín, Denním centru Elim Vsetín a Sociální rehabilitaci Elim Vsetín.

Respondenti tohoto výzkumu jsou všichni zaměstnanci tohoto občanského sdružení, pracující na řádnou smlouvu, a to na dobu neurčitou. Jedná se o osm zaměstnanců. Pro zachování anonymity nebudu v této práci uvádět jejich jména, ale každý z nich dostal kódové označení. Je to i z důvodu větší otevřenosti respondentů v provedeném rozhovoru. Před započítím rozhovoru jsem nejdříve každého z nich seznámil s důvody a zaměřením tohoto výzkumu, požádal je o souhlas s nahráváním rozhovoru na diktafon. Ani jeden z osmi dotazovaných nahrávání rozhovoru neodmítl, takže jsou všechny tyto rozhovory zaznamenány na záznamovém zařízení, diktafonu. Dále pak byli všichni seznámeni s tím, že výzkum je anonymní.

Přesto považuji za důležité, aby byli respondenti alespoň krátce popsáni, tzn. jejich pohlaví, na jaké pozici v organizaci pracují a jak dlouho už jejich pracovní poměr v organizaci trvá. Myslím si, že tyto informace mohou dokreslit prováděný výzkum.

Respondent č. 1 (dále jen R1)

Žena pracující na pozici sociální pracovníce na úseku osob bez přístřeší. V organizaci pracuje pět let.

Respondent č. 2 (dále jen R2)

Žena pracující na pozici vedoucího pracovníka na úseku osob bez přístřeší. V organizaci pracuje šest let.

Respondent č. 3 (dále jen R3)

Žena pracující na pozici sociální pracovníce na úseku osob bez přístřeší. V organizaci pracuje krátce, pouze půl roku.

Respondent č. 4 (dále jen R4)

Muž pracující na pozici vedoucího pracovníka na úseku osob bez přístřeší. V organizaci pracuje devět let.

Respondent č. 5 (dále jen R5)

Žena pracující na pozici sociální pracovníce na úseku osob bez přístřeší. V organizaci pracuje necelé tři roky.

Respondent č. 6 (dále jen R6)

Žena pracující na pozici sociální pracovníce na úseku sociální rehabilitace. V organizaci pracuje přes dva roky.

Respondent č. 7 (dále jen R7)

Žena pracující na pozici pracovníce v sociálních službách na úseku sociální rehabilitace. V organizaci pracuje dva roky.

Respondent č. 8 (dále jen R8)

Muž pracující na pozici vedoucího pracovníka na úseku sociální rehabilitace a na úseku osob bez přístřeší. V organizaci pracuje necelých deset let.

Pouze jedna respondentka pracuje v organizaci velmi krátkou dobu, a to půl roku. Jinak se jedná o zkušené a dlouhodobé zaměstnance, kteří pracují v organizaci minimálně dva roky, nejdéle pak deset let. To znamená, že jsou s organizací tzv. srostlí, znají ji a mají zkušenosti s prací se svou cílovou skupinou, ale i s fungováním organizace jako takové.

4.1 Dobrovolnictví v organizaci

V první části svého výzkumu jsem se zaměřil na problematiku využití dobrovolníků a jejich práci v organizaci. Zajímaly mě zkušenosti pracovníků s dobrovolníky, oblasti činnosti dobrovolníků či jejich přínos.

4.1.1 Využití dobrovolníků

Z provedeného výzkumu vyplynulo, že naprostá většina dotazovaných pracovníků má nějakou zkušenost s dobrovolníky v organizaci: „Využíváme dobrovolníky“ (R2). „Využíváme při různých činnostech“ (R8). „Pravidelně dobrovolníky nevyužíváme, pouze nárazově, když je zájem z jejich strany“ (R6).

Co se týká četnosti využití dobrovolníků, zde je situace jiná. Vyplynulo, že v organizaci jsou dobrovolníci využíváni hlavně ve „vrcholných strukturách sdružení“ (R8), jimiž jsou výbor společnosti⁸⁶ a ubytovací komise⁸⁷.

Výbor společnosti je složen jenom z dobrovolníků, kteří však jsou zároveň členy občanského sdružení. S dobrovolníky pracujícími ve výboru společnosti se ale pracovníci vůbec nesebkávají (výjimkou jsou někteří vedoucí zaměstnanci). Dále jsou dobrovolníci zapojeni „v ubytovací komisi, což je orgán rozhodčí“ (R8) a u té se jedná o „krátkodobější záležitost, že je to jenom pár hodin za rok“ (R3). Pro některé pracovníky je to jediná zkušenost s dobrovolnictvím v organizaci – „V Elimu jsem se setkala pouze tady s těmto dobrovolníky, členy ubytovací komise. Jinak po dobu mého působení tady jiní dobrovolníci nepůsobili“ (R1).

Na úseku sociální rehabilitace aktuálně taktéž žádný dobrovolník nepůsobí: „Naposledy tu byla (dobrovolnice) před třemi měsíci“ (R7). „Je to velmi málo, třeba jednou za několik měsíců“ (R6).

Z toho vyplývá, že četnost spolupráce s dobrovolníky na úseku osob bez přístřeší (kromě činnosti ubytovací komise, která je pravidelná) a na úseku sociální rehabilitace je pouze nahodilá či ojedinělá. Jak se k tomu vyjádřil R8: „Není to nikterak velká míra, a když to tak řeknu, tak není skoro o čem mluvit.“

4.1.2 Oblasti působení

Dobrovolníci v o. s. Elim Vsetín tedy působí hlavně v oblasti managementu organizace, což je výbor společnosti a ubytovací komise. U osob bez přístřeší dále „zajišťují třeba besedy pro uživatele a poskytují nějaké konzultace v rámci našich služeb“ (R2). Pokud už zde dobrovolníci pracují, musí „dělat něco jiného, než je náplň práce těchto pravidelných pracovníků v sociálních službách. Práce, které jsou jakoby doplňkové nebo nad rámec“ (R4). V menší míře působí i při přímé práci s klienty, a to při „realizaci skupinových aktivit“

⁸⁶ Viz kapitola 2 této práce

⁸⁷ Ubytovací komise (UK) je jmenovaná komise, která rozhoduje ve věcech prodloužení doby platnosti smluv o poskytování služeb pro uživatele služeb (dále klienty) Azylového domu Elim. UK je minimálně pětičlenná, členy jmenuje výbor společnosti. UK zasedá 4krát do roka, a to zpravidla v měsících leden, duben, červenec a říjen.

(R6) v sociální rehabilitaci, kde ale vykonávají pouze některé „pomocné činnosti při práci s klienty“ (R8).

4.1.3 Zkušenosti

Zajímavým zjištěním je, že všichni oslovení respondenti mají s působením dobrovolníků pozitivní zkušenosti. Nejvíce respondenti hodnotili dobrovolníky vykonávající svou činnost v rámci ubytovací komise. „Zkušenosti jsou s nimi dobré, jsou to odborníci z různých oborů“ (R3). „Tam jsou lidé, kteří jsou vlastně profesionály ve své oblasti, jsou tam zástupci z úřadu práce, kurátoři, lékaři a opravdu nemám, co bych vytkla“ (R2). Jejich přínos pracovníci nevidí pouze ve spolupráci s nimi, ale i pro své klienty: „Jejich názory a postoje jsou nezaujaté, jsou jakoby nestranné a pomáhají v posunu každého uživatele a jsou i velmi pozitivně přijímány ze strany uživatelů“ (R1).

I ostatní dobrovolníci byli hodnoceni pozitivně, jeden z nich se dokonce stal následně řádným zaměstnancem, což bylo dvěma respondenty velmi kladně přijímáno: „Vlastně se časem jakoby osvědčil“ (R5). Zkušenost pracovníků s dobrovolníky se pak dá shrnout vyjádřením jednoho z nich: „Zkušenost je pozitivní, je to určitě dáno tím, že drtivá většina dobrovolníků, s kterými pracujeme, jsou lidé, kteří tady sami chtějí pracovat, a tím pádem předpokládáme, že jsou motivovaní a jejich zapojení vnímáme velice přínosně, protože přinášejí i své odborné zkušenosti profesní a fungují velice dobře“ (R8).

4.1.4 Činnosti

Co se týká konkrétních činností, s nimiž dobrovolníci v organizaci pomáhají nebo by mohli pomáhat, mají respondenti velmi různorodou zkušenost a představu. Dá se říct, že dokáží definovat tyto činnosti, mají jasnou představu o využití dobrovolníků v organizaci, a to hlavně v souvislosti se svými cílovými skupinami uživatelů.

Dobrovolník by se při práci s klienty mohl zaměřit na přímou pomoc jednotlivým klientům, spočívající v „trávení volného času s uživatelem“ (R1). „Mohl by s nimi nějaké volnočasové aktivity dělat“ (R4), „... komunikace s klienty, společnost pro klienty, podpora klientů v soběstačnosti, ... doprovod na aktivity, ... podpora, třeba pomoc s hospodařením“ (R2), „rozhovory, různé povídání“ (R5), vykonávat funkci „takových společníků, ... pomocníků, kteří jsou ochotni klienty někam doprovodit nebo s ním trávit čas“ (R8).

Dalšími činnostmi jsou kolektivní aktivity klientů, kde by se taktéž mohli dobrovolníci uplatnit nebo již uplatňují „...v řízení činnosti třeba v pracovní terapii nebo ve volnočas-

vých aktivitách, ... sociálně-terapeutické činnosti“ (R3), „mohli by nám pomoci i při realizování nějakých vzdělávacích aktivit, třeba PC kurzů, práce s internetem, ... pomoc odborným pracovníkům při začleňování klientů do společnosti, pomoc při aktivizačních dovednostech“ (R2), „pomáhá třeba při vaření, ... při výrobě výrobků“ (R7).

I mimo přímou práci s klienty by se našly různé aktivity pro jejich činnosti, jako je „drobná manuální činnost, drobné kancelářské práce, pomoc pracovníkům při organizaci, přípravě a realizaci programů, při propagaci činnosti organizace“ (R2).

Někteří dotazovaní taktéž vydefinovali činnosti, které dobrovolníci v organizaci zcela určitě dělat nemůžou. Jedná se o „tytéž činnosti jak běžní pracovníci, třeba pracovník v sociálních službách, ...nemůže tyto činnosti nebo tyto pracovníky nahrazovat“ (R4). „Při těch běžných činnostech, jakože individuálních schůzkách, tam to není moc možné“ (R6).

Z tohoto je patrné, že možností pro využití dobrovolníků v organizaci Elim Vsetín je víc než dost a pracovníci mají zcela jasno v tom, kde a v kterých oblastech by jim i jejich klientům mohli být dobrovolníci nápomocni.

4.1.5 Přínos

Důležitým hlediskem pro angažování dobrovolníků je rovněž jejich přínos pro pracovníky, klienty, organizaci a také pro ně samotné.

Přínos pro klienty vidí dotazovaní jednak v konkrétních činnostech, které jsem popsal výše, jednak to vnímají jako „rozšíření nabídky ... pro ty přichozí uživatele“ (R1). Vstup dobrovolníka může také být „... takové zpestření i pro klienty i pro nás“ (R3) a následná vzájemná interakce s klienty „vždycky obohatí a posune dál, ... pro klienty je to prostě změna“ (R7).

U pracovníků jde hlavně o „usnadnění práce“ (R2, R3, R5, R6, R8) v oblasti jejich činností nebo „by to mohlo ubrat té práce, která by se mohla přenést na dobrovolníky“ (R2). Tímto „přenesením těch našich činností na ně“ (R3) by následně pracovníci „mohli mít více prostoru pro další práci“ (R5) a mohli by se „soustředit i na jiné věci“ (R7). Neméně důležité je pak „zastoupení toho sociálního pracovníka nebo pracovníka v sociálních službách“ (R6) v určitých činnostech a aktivitách. Vidí v něm možnost, jak může pracovníkům „poskytnout jiný pohled na tu naši službu, ... vyjít ze stereotypu, který možná nevnímáme“ (R2) a „významný pohled zvenčí, pohled člověka, který v organizaci nepracuje a přináší pohled zvenčí, jak se mu to jeví, co mu připadá dobré, co mu připadá špatně nastavené“

(R4). Zároveň může jeho činnost sloužit jako „*povzbuzení pro ty pracovníky, že služba je žádaná a že prostě má určitý kredit*“ (R2), což můžeme chápat jako pozitivní zpětnou vazbu a ocenění práce.

Pro organizaci je to příležitost, jak zkvalitnit poskytované služby, „*...tím pádem zvýšení možná té kvality poskytované služby*“ (R1), dále je zde prostor pro inovaci provozovaných služeb a metod práce v tom, že by „*mohli přinést nové podněty, aktivity*“ (R2). Činnost dobrovolníků také organizaci „*šetří čas ... i finanční prostředky*“ (R2) a tím „*ulehčují taky rozpočtu*“ (R8). Nemałym přínosem se též stává to, že „*pomáhají zabezpečit činnosti, na které není dostatečná kapacita pracovníků profesních*“ (R8).

Přínos pro samotné dobrovolníky spočívá dle respondentů v tom, že „*získá tady zkušenosti, že může tady realizovat vlastně nějaké své, nějakou svou kvalifikaci a nějaké své zaměření*“ (R4). Působení dobrovolníka může následně přerůst i v pracovní poměr, „*že se může potom stát řádným pracovníkem na pracovní smlouvu, pokud se osvědčí*“ (R4).

4.2 Přípravenost organizace

V této části jsem zkoumal připravenost organizace a jejích zaměstnanců na vstup a působení dobrovolníků v organizaci. Jedná se o jeden z důležitých aspektů pro úspěšné fungování dobrovolníků v organizaci, což vyplynulo z teoretické části této práce.

4.2.1 Pravidla

Každá organizace by měla mít vstup dobrovolníků upraven ve svých vnitřních předpisech a materiálech vztahujících se ke standardům kvality provozovaných sociálních služeb. Těmi-to předpisy se minimalizuje ohrožení klientů vstupem cizích osob do těchto služeb. Z provedeného šetření vyplynulo, že Elim Vsetín má „*tohle definováno jako organizace směrnici vnitřní*“ (R2, R1, R6). V této jsou „*pravidla stanovená*“ (R3) a navíc i „*ošetřuje práci s dobrovolníky*“ (R8). Tento vydaný předpis se jmenuje „*směrnice o činnosti dobrovolníků a stážistů v sociálních službách společnosti Elim Vsetín*“ (R7, R4).

V této směrnici se definuje celá řada situací. „*Řeší se v ní přijímání, zaškolování a působení osob, které nejsou v zaměstnaneckém poměru, co se děje na začátku, když je přijímáme, pak řešíme mlčenlivost s nimi, dodržování vnitřních pravidel, definujeme, že je možné využívat dobrovolníky v našich službách. Máme tam odkaz i na zákon 198 z roku 2002, o který se opíráme*“ (R2). Určuje „*jednak, kdo jsou dobrovolníci, kde mohou působit, takové ty kompetence, pravidla, jak se vlastně přijímají, zaškolují a to jejich působení i ta evidence*“

ve službě“ (R1). Upravuje postup při vstupu dobrovolníka do organizace, kdy s ním „je probrán při jeho nástupu okruh činností, potažmo jsou tyto činnosti popsány v příkazní smlouvě“ (R8) a dále pak „jeho kompetence, co tady si může dovolit, nemůže apod.“ (R7). Jsou v ní zakotveny i úkoly pro organizaci a pracovníky, „nastavuje jak osoby zodpovědné za jednání s těmi dobrovolníky, tak osoby, které by měly být zodpovědné za vůbec jejich pobyt nebo pohyb v organizaci a kontrolu jejich práce a dohlížení nad nimi a také pravidla pro přijímání a další nezbytné jednání s nimi“ (R8).

Pouze jedna respondentka nevěděla, jestli v organizaci nějaká pravidla jsou definována či jinak upravena: „...se přiznám, že úplně přesně nejsem seznámena s těmi pravidly“ (R5).

Ostatní respondenti o této směrnici vědí, jsou s ní seznámeni. Samozřejmě, že každý z nich ji potřebuje a využívá s jinou intenzitou: „pracuji s ní, jako je mi úplně blízká“ (R2), seznámena „jsem a vím, kde to hledat“ (R3), „zhruba“ (R5), „musíme být, ano jsme“ (R1).

Důležité však je, že organizace má definována jasná, srozumitelná a použitelná pravidla pro vstup a působení dobrovolníků a že se jedná o tzv. „živý“ předpis, který je používán, pracovníci o něm vědí a dokáží jej využívat ke své činnosti a aplikovat v praxi.

4.2.2 Kompetence

Pokud v organizaci pracují společně zaměstnanci a dobrovolníci, je velmi potřebné, aby se tato jejich činnost nepřekrývala a nedocházelo k nějakým střetům a konfliktům. Z tohoto pohledu musí každý pracovník znát svou roli a své kompetence vůči klientům, spolupracovníkům i organizaci. Určit a jasně rozdělit tyto kompetence je úkolem hlavně vedoucích pracovníků v organizaci. Znat je ale musí každý ze zaměstnanců. Při dotazování jsem se proto zaměřil i na tuto oblast. Také tentokrát se potvrdilo, že respondenti jsou ve většině případů s těmito kompetencemi seznámeni: „Zase je to všechno popsáno ve směrnících, v metodice, kde je jasně popsáno, co dělají zaměstnanci i co dělají ti dobrovolníci“ (R3). „... je přesně vymezeno, co bude vykonávat, jaké má kompetence, ... u zaměstnanců jsou to zase náplně práce“ (R2). „Z mé pozice je to jasně vymezeno“ (R6). I další respondenti se odkazují na vnitřní pravidla organizace. Své kompetence zná každý z respondentů, pouze jeden z nich pak sdělil, že „o kompetencích těch dobrovolníků nevím“ (R5).

Tyto směrnice a vnitřní pravidla organizace zde tak sehrávají svou důležitou roli: „Kompetence zaměstnanců řeší poměrně rozsáhlá škála vnitřních pravidel, které jsou definovány a ty kompetence dobrovolníků je dáno, že se vlastně nastavují s každým dobrovolníkem indi-

viduálně“ (R8). Dávají tím prostor pro individuální přístup ke každému dobrovolníkovi, jeho potřebám a schopnostem.

Co se týká případných střetů těchto kompetencí pracovníků a dobrovolníků, většina z dotazovaných si myslí, že k těmto střetům by nemělo docházet: „*Nemělo by docházet ke střetům kompetencí*“ (R2). „*To si myslím, že ne*“ (R3). A také nedochází: „*Mám za to, že ne*“ (R4).

Dokonce se pracovníci intenzivně zabývali i případnými riziky, která jim dobrovolnictví může přinést. Jedno z nich uvedli konkrétně: „*... jsme řešili tu situaci, kdy naši uživatelé chtěli působit v AD jako dobrovolníci a tuto situaci máme definovanu ve střetech zájmů, zase ve směrnících pro uživatele*“ (R1). Takže kdyby některý ze současných klientů chtěl v organizaci zároveň působit jako dobrovolník, „*tak je to pro nás střet zájmů a nevyšli bysme mu vstříc, neumožnili bychom mu práci dobrovolníka*“ (R1). Mezi další riziko patří i nekompetentnost dobrovolníka: „*Hlásí se i dobrovolníci, kterým teda nemůžeme umožnit tu činnost u nás, spadali by spíš do našich klientů*“ (R6). Dá se tedy říct, že organizace nezískává dobrovolníky z vlastní cílové skupiny klientů.

S problematikou kompetencí jsou samozřejmě spojeny i vztahy mezi dobrovolníky a pracovníky. Tyto většina respondentů charakterizuje jako dobré, téměř bezkonfliktní: „*Vztahy mezi pracovníky a dobrovolníky bych charakterizovala jako dobré. Jelikož dobrovolníci se setkávají v rámci své činnosti pouze s omezeným okruhem pracovníků a také četnost aktivní spolupráce je poměrně nízká, nedochází tak k žádným konfliktům*“ (R2). „*Já myslím, že extrémně dobré*“ (R8). „*Já myslím, že dobře. Jakože vesměs vycházíme dobře*“ (R6).

Vyjádřili i otevřenost ke spolupráci, profesionalitu i vzájemný respekt a upřímnost v těchto vztazích: „*Myslím, že kdokoliv s kolegů je otevřený, že v tomto nemáme žádné bariéry, že by někdo nechtěl spolupracovat*“ (R1). „*Mentor by si měl jako sednout s tím dobrovolníkem nebo má být natolik profesionální, aby to ustál, a zatím jsme nezaznamenali žádný nějaký problém v této spolupráci*“ (R8). „*Já si myslím, že se opravdu respektujeme a bereme se takoví, jací jsme, že prostě si řekneme i narovinu, kde je třeba chyba, kde něco změnit a ty vztahy opravdu fungují*“ (R7).

Problém však vidím v tom, že tyto interakce probíhaly pouze omezeně, což si uvědomují i samotní respondenti: „*Je to těžko posuzovat, když vlastně dobrovolníků tady moc neprošlo*“ (R4). „*Ty vztahy příliš nejsou nějaké intenzivní*“ (R3).

4.2.3 Zajištění dobrovolnictví

Každá organizace si řeší koordinaci dobrovolníků jiným způsobem. V Elim Vsetín v současné době pro tuto oblast „nemáme stanoveného koordinátora“ (R1). Taktéž „není definováno, že by byl někdo koordinátor ve své náplni práce“ (R2), ale „je definované, kdo by se mu věnoval, s kým by, pod koho by spadal“ (R1). Co se týká rozdělení odpovědnosti, nyní „tuto oblast mají na starosti vedoucí pracovníci v příslušných službách“ (R8). Tento stav způsobuje určitou roztržitost a nejednotnost přístupu k dobrovolnictví v organizaci.

Právě absence koordinátora se jeví jako jedna z bariér rozvoje dobrovolnictví: „Bezesporu by si to vyžádalo změnu organizace práce, a to hlavně ve směru uvolnění pracovníků, kteří by se těmto dobrovolníkům věnovali ... určitě by musel být někdo vyčleněn pro práci s těmito lidmi“ (R4). „Takže by určitě musel být daný člověk, který to bude mít generálně na zodpovědnost ... opravdu stanovit lidi a vymezit v jejich pracovní náplni respektive v jejich časovém harmonogramu to, aby tam prostor na tu koordinaci těch dobrovolníků měli“ (R8).

Z provedeného výzkumu dále vyplynulo, že organizaci chybí ucelený výcvik dobrovolníků. Pokud ale byli respondenti dotazováni na případnou náplň takového výcviku, dokázali jednoznačně definovat oblasti i zaměření, které by pro dobrovolníky a jejich práci mohlo být přínosné. Jedná se o to, že by dobrovolník měl vědět, „s kým pracuje, takové ty rizika, co je, čemu se vyvarovat a takové ty doporučení nebo i ty naše základní pravidla a směrnice“ (R1), „dozvědět co nejvíce o našich službách, o organizaci“ (R2). Výcvik by „měl obsahovat nějakou teoretickou přípravu, potom nějaké náslechy, pozorování toho, jak ta práce probíhá s touto specifickou cílovou skupinou“ (R3), „způsob nějak práce tady nebo co se očekává, že by měli dělat“ (R5), „určitě by tam měla být komunikace..., jak vůbec pracovat s lidmi se zdravotním postižením“ (R6), měl by být dále zaměřen na „zvýšení jejich dovedností s ohledem na práci nebo na činnost, kterou by měli vykonávat tady..., aby se v podstatě seznámili s pravidly té služby, aby věděli, jaké jsou kontexty i proč ti lidé tam jsou, proč to dělají, jak to dělají, jaký je režim, jaké jsou nějaké podmínky, jaká jsou nepsaná pravidla, jaké je okolí, aby byli lépe uvedeni do té situace“ (R8), „proškolení v té manuální činnosti..., určitá supervize, možnosti řešení nějakých případů“ (R2).

S tímto souvisí i případné změny v organizaci práce při větším rozvoji dobrovolnictví v organizaci. Zde respondenti vyjádřili přesvědčení, že by „to museli organizačně ucho- pit..., je potřeba mít situaci pod kontrolou, nejde to ve službách, aby se tady hrnuli dobro-

volníci jak na Václavské náměstí a chtěli něco živelně dělat“ (R8), muselo by dojít „k nějakému rozdělení těch činností, k naplánování vůbec“ (R5), zcela určitě „by si to vyžádalo změnu organizace práce“ (R4) a bylo by nutné „nastavit jakýsi proces toho, aby to fungovalo“ (R8). Uvědomují si, že „by to vyžadovalo nějakou třeba širší koncepci. Ono je vždycky lepší, když organizace má zpracovanou nějakou koncepci“ (R4), i větší zapojení pracovníků a vedení společnosti: „Určitě to vnímám, že záleží na nás na organizaci, abychom s tím více pracovali, potažmo i výbor aby se tím zabýval a chtěl i v tomto nám pracovníkům vyjádřit nějakou podporu a motivovat nás, abychom do toho více šli“ (R2). Vytváření koncepcí práce, směřování organizace je hlavním úkolem právě managementu společnosti. Taková koncepce nyní organizaci chybí. „Co vím, tak pracuje se na tom, v tom smyslu, že chceme zapojit dobrovolníky vlastně do dění některých našich služeb, ale zatím je to ve fázi nějakého zkoumání vůbec potřeb organizace a zkoumání nabídky vlastně ze strany těch dobrovolníků“ (R4).

Jako dobrovolníci pracují nyní na úseku osob bez přístřeší převážně „sympatizanti a členové občanského sdružení, kteří mají nějaký vztah k našemu sdružení“ (R2). Nebo se dobrovolník angažuje proto, že „znal vlastně tady lidi, zaměstnance, kteří tu pracují, zdála se mu tato práce jakoby nějaká smysluplná“ (R5). U ubytovací komise a přednášek „jsou to cíleně oslovení lidé“ (R3), které „vyhledáváme sami, zejména teda v těch orgánech, o kterých jsem mluvil taky dříve, což jsou výbor společnosti a ubytovací komise, tak tam je ta iniciativa na naší straně, že vytipováváme vhodné kandidáty a oslovujeme, zdali by chtěli se takhle zapojit do naší práce“ (R8). Výjimečně se stává, že „se hlásí sami..., že teď není ten zájem až tak veliký, nebo nevzpomínám si, kdy naposled někdo oslovil mě osobně, že by chtěl tady pracovat jako dobrovolník“ (R4). „Zaznamenáváme případy, kdy dobrovolníci sami přichází a nabízejí své služby, tento je ojedinělý (způsob)“ (R8).

Na úseku sociální rehabilitace dobrovolníky „neoslovujeme, hlásí se sami“ (R6), „většinou teda opravdu zájemci přijdou za námi a domluvíme se s nimi“ (R7).

Co se týká spolupráce, většina dotazovaných preferuje dlouhodobější spolupráci: „Dlouhodobější spolupráce je samozřejmě lepší, že se poznáme“ (R1). „Preferuji dlouhodobou spolupráci“ (R2), a to jak z pohledu činností: „obecně při spolupráci v nějakých aktivitách je lepší dlouhodobá spolupráce“ (R8), tak z pohledu zaměstnanců: „dlouhodobější spolupráce by byla možná výhodnější pro nás zaměstnance“ (R5) i klientů: „osobně bych preferovala určitě dlouhodobou spolupráci, je to lepší, že se s těma lidma víc pozná, seznámí, může na ně působit“ (R6).

V určitých situacích si ale dovedou představit, že potřebují „na nějakou konkrétní akci někoho a to spolupráce dál už nemusí pokračovat“ (R2), což znamená, že „záleží však na činnostech, na tom, co by bylo předmětem té práce“ (R8). I „jednorázový vstup oživí těm klientům ten život tady“ (R5).

4.2.4 Spolupráce s jinými subjekty

Ve Vsetíně funguje dobrovolnické centrum Adorea. Spolupráce s tímto centrem byla taktéž předmětem zkoumání. Elim Vsetín má s tímto centrem „uzavřenu smlouvu, ve které máme vymezeny své požadavky, svou nabídku pro dobrovolníky a jsme dohodnuti, že nás Adorea prezentuje jako možnou organizaci pro příjem dobrovolníků“ (R8). Spolupráce probíhá ve dvou rovinách.

První spočívá v tom, že Adorea posílá dobrovolníky do Elim Vsetín – „dobrovolník, kterého jsme tady měli, právě přišel z této organizace“ (R4), ale nestává se to nijak často „není to často, je to jednou za čas, jednou za rok možná, ojediněle“ (R8).

Druhá rovina je ta, kdy pracovníci posílají své klienty do této organizace a oni se stávají dobrovolníky jinde. „Spolupracujeme s ním takovým způsobem, že tam občas naše klienty odesíláme..., kteří se chtěli zapojit do dobrovolnické činnosti a nevěděli, kam se mají obrátit“ (R5). „My teď máme jednoho našeho klienta, který spolupracuje s Adoreou a je jako dobrovolník v nemocnici... Přes Adoreu jsme domluvili spolupráci“ (R1).

S jinými subjekty v rámci dobrovolnictví organizace nespolupracuje.

4.2.5 Výhody pro dobrovolníky

Významným prvkem je také ocenění dobrovolníků za jejich práci v organizaci. Tady má Elim Vsetín velké rezervy, protože se touto záležitostí vůbec nezabývali. „Myslím, že nemá“ (R1, R3) organizace připraveny benefity pro dobrovolníky, „nedává benefity ani nějaké výhody“ (R2), „nevím o tom“ (R5, R6, R7).

Jeden z vedoucích pracovníků dále upřesňuje: „Že bysme měli zpracovaný nějaký systém benefitů, tak ne ... Dobrovolník může využívat částečně benefitů našich zaměstnanců ... Můžeme nabídnout nějaké drobné občerstvení, můžeme nabídnout zázemí, techniku ... Mohli by se účastnit supervize i s pracovníky. Samozřejmě by záleželo na míře zapojení“ (R8).

Další vidí benefit v tom, že „dobrovolník tady může pracovat přes tu Adoreu, přes tu organizaci, která mu zajišťuje jednak školení, jednak mu zajišťuje pojištění nějaké, takže mám za to, pokud se dobře pamatuji, že vlastně je to možné jenom takhle přes tu organizaci, takže vlastně ten dobrovolník má z toho benefit, že je pojištěn, že projde nějakým školením..., získá tady zkušenosti, že může tady realizovat vlastně nějaké své, nějaké své třeba, nějakou svou kvalifikaci a nějaké své zaměření“ (R4).

Podpora dobrovolníků ze strany zaměstnanců probíhá hlavně na „personální, osobní úrovni formou rozhovoru že s nimi mluvíme, povzbuzujeme je, ptáme se na zpětnou vazbu, snažíme se je podporovat, rozebírat s nimi věci, ve kterých by mohli být nějaké problémy“ (R8), pracovníci se jim snaží připravit podmínky: „Když je třeba ubytovací komise, aby na dobrovolnících neleželo břímě nějaké administrativy, takže to se snažím přenášet na sebe, abych jim to co nejvíc ulehčila, aby už jenom přijeli a rozhodovali při tom jednání, nebo dovoz autem sem“ (R2). Ale taky si uvědomují, že podpora z jejich strany je nedostatečná: „No víceméně asi žádným. On prostě když má zájem, tak přijde“ (R6). „To nevím“ (R3) a „asi pro to dělám málo“ (R1).

4.3 Překážky v dobrovolnictví

Zavedení a další rozvoj dobrovolnictví v organizaci se zcela určitě potýká i s mnohými překážkami. Definování těchto překážek a bariér je ale vždy prvním předpokladem změny v této oblasti.

4.3.1 Motivy k dobrovolnictví

Jedná se o jednoduchou otázku: Co vlastně vede dobrovolníky k tomu, aby pracovali v této organizaci? Motivace k práci je velmi důležitá, může odkrýt to, proč se nedaří více spolupracovat s dobrovolníky, a také je důležitým kritériem pro výběr, přijímání i udržení si jich. Nevhodné motivy pak můžou být i překážkou. Z těch kontaktů, které s dobrovolníky měli, respondenti vidí jednak motivy osobní, že se chtějí „seznámit s praxí v oboru, který studují..., chtějí poznat vlastně lidi se zdravotním postižením, jak mohou s nimi jednat, komunikovat..., poznat naši organizaci, co všechno pro ty klienty děláme“ (R7), „... se chtějí cítit užiteční“ (R8), „... aby získali nějaké zkušenosti..., vlastně chce využít čas a chce využít třeba svou kvalifikaci ... nebo ho nějakým způsobem ta práce přitahuje a chce vlastně to mít jako svou osobní službu“ (R4), nebo mají „nějaké vlastní zkušenosti s něčím podobným“ (R3).

Další motivy by se daly charakterizovat jako jejich snaha o pomoc druhým, a to jak:

- klientům těchto služeb: „... snaha někomu pomoci, nějakému člověku v těžké životní situaci“ (R3), „... pomoci lidem v nouzi, pomoci chudým lidem, kteří si vlastně jinak pomoci nemůžou..., nějaká touha udělat něco dobrého, něco užitečného“ (R5), „... člověku se zželí té cílové skupiny a nějakým způsobem jí chce pomoci..., udělat něco dobrého pro druhé“ (R8),
- pracovníkům: „... že se znají s námi jako s pracovníky, tak chtějí pomoci nám v naší práci..., mají touhu pomoci někomu nebo vidí tu potřebnost, třeba i členové našeho občanského sdružení tak se chtějí zapojit nějakým způsobem“ (R2),
- tak i celé společnosti: „... ochránit nějak tu společnost jakoby před negativními vlivy toho bezdomovectví“ (R5).

Elim Vsetín má ve svém názvu, že se jedná o křesťanskou organizaci. Proto jsem se zajímal o to, jak důležité je pro respondenty, aby i dobrovolníci vyznávali křesťanské hodnoty. Ve většině se přiklonili k tomu, že za důležitější považují to, aby se ztotožnil s posláním a principy práce v organizaci: „Musí se ztotožnit s naším posláním. Pokud by se neztotožnil, nemůže dělat dobrovolníka ... Úplně detailně nezkoumám, jako jestli je bez vyznání nebo s vyznáním, ale pokud sem jde a ví, že jde do Elimu, ví, že jde do křesťanské organizace, tak musí stát za těmi našimi zásadami, na kterých stavíme, na těch hodnotách“ (R2). „Měl by vyznávat principy práce v azylovém domě potažmo v organizaci Elim. To považuji za zásadní“ (R1). „Není pro nás důležité, jestli je nebo není křesťan, ale důležité pro nás je, aby se ztotožnil nějakým způsobem s posláním té organizace“ (R4). „Pro mě je křesťanství hodně důležité hodnoty, ale věřím, že i člověk, který nemá tyto hodnoty, tak dokáže lidem něco dát“ (R7).

Na druhou stranu, pokud by dobrovolník vyznával křesťanské hodnoty, považovali by to za pozitivum: „Myslím, že to není úplně priorita číslo jedna, ale je to, myslím si, že velké plus“ (R3), „... si myslím, že by bylo lepší, kdyby ten dobrovolník vyznával ty křesťanské hodnoty“ (R5). Důraz na tuto skutečnost by pak kladli hlavně při určitých činnostech, a to „při nějakých třeba ranních ztišeních, setkávání nad biblí, při nějakém takovém duchovním poradenství“ (R3).

Určitě by ale nemohli spolupracovat s člověkem, který „je zaujatý vůči bezdomovcům a vlastně řešil by třeba otázku bezdomovectví radikálně tak, jak jsme toho svědkové v některých městech“ (R4), a s člověkem, který by vystupoval proti těmto zásadám, případně se

nedokázal ztotožnit s posláním a principy organizace, „*kteřý by je naopak nevyznával nebo proti nim brojil ... Vždycky probíhá nějaký rozhovor o motivech a o postojích a právě o tom smyslu a motivaci, takže pokud by se třeba při takovémto rozhovoru narazilo na nějaký obdobný problém, tak se obávám, že s ohledem na poslání naší organizace a právě na jakousi filosofii, kterou se snažíme do služeb vetknout, tak je poměrně v rozporu vzít do spolupráce někoho, kdo třeba s touto filosofií není ochoten se ztotožnit*“ (R8).

4.3.2 Obavy

Působení dobrovolníků v organizaci vždy vyvolává určité obavy a znamená nutnost najít přiměřený způsob organizace práce a vzájemné komunikace. I tyto své obavy dokázali respondenti definovat. Jde jednak o obavy z osobnosti dobrovolníka: „*Dobrovolník může tu činnost zpochybnit, rozvrátit, může třeba nabourat nějaké vztahy, může vnést do té práce nějaký neklid*“ (R4). „*Má třeba jiné nějak názory na život, na smysl života nebo i třeba vzhledem k tomu, že jsme křesťanská organizace, tak jiné názory... Klienty nějak ovlivňovat jiným způsobem, než my bychom chtěli..., byl zaměřen nějak proti nám jako proti zaměstnancům*“ (R5). „*Tak nejsou to odborníci..., určitě tam je nějaké riziko nějakého třeba i špatného působení na ty klienty*“ (R3).

Dalšími jsou obavy z jejich přijetí klienty, když se jedná o nově příchozí, tzv. zvenku: „*Že i ze strany těch klientů by nemusela být nějaká vzájemná důvěra nebo otevřenost těch klientů spolupracovat s nimi, když to jsou pro ně jakoby cizí lidé, zvenku*“ (R3).

Obavy se zneužití informací o klientech a vztahu k nim: „*...Pokud by nějak vynášel nějaké informace tady z naší organizace o klientech*“ (R5). „*Nevystupuje jako pracovník, ale s těma lidma, s těma našima klientama si třeba potyká a chová se jako kamarád. Tak v tom trochu vidím problém, že si neudrží ten odstup... Jakože já se nesmím s klientem bavit o druhém klientovi*“ (R6). „*Dobrovolník neudrží jazyk za zuby v podstatě*“ (R8). I tento problém si uvědomují a snaží se být na něj připraveni: „*... by se určitě daly říct obavy třeba ze zneužití, ale jako vždycky musíme být nastavení, že to může nastat, ale že bych měla obavu a nešla do toho, tak to ne*“ (R2) a dokáží adekvátně reagovat: „*Dobrovolník, ačkoliv jsme měli podepsanou dohodu o mlčenlivosti, tak nějak asi si neuvědomil třeba, to že není zcela vhodné hovořit o situaci některých klientů a na jedné skupinové aktivitě, na které se spolupodílel, tak rozvířil poměrně takovou jako živou diskusi o jednom z klientů, který zrovna nebyl přítomen, což nebylo úplně ideální, a v té chvíli ten kolega, který byl zrovna*

přítomen, kolega profesionál, musel v podstatě zareagovat nějakým způsobem na situaci nastalou a nebylo to jednoduché to potom ukočírovat“ (R8).

Další jejich obavy se pak týkají spolupráce s dobrovolníky a důvěry k nim: *„Potom to může být někdy nedůvěra, že toho dobrovolníka neznáme nebo na nás nějak působí, takže nevíme, jak moc mu můžeme svěřit naše klienty a jak na ně bude působit ... Než se prolomí ty bariéry, než navážeme ty vztahy, tam určité obava nebo stres, když je toho hodně“ (R7).*

V neposlední řadě také obavy z nezvládnutí situace ze strany organizace: *„Spíš zvažujeme, jestli pro toho dobrovolníka máme využít“ (R4) a „jak to nastavit, aby to zbytečně nebylo administrativní břemeno“ (R8).*

Mezi negativa, která práce s dobrovolníky přináší, by se dalo zařadit časové hledisko, a to v tom smyslu, že by pracovníci *„museli zase investovat nějaký čas na proškolení dobrovolníků k tomu, aby mohli tu činnost dělat, takže spíš jakoby časová zátěž“ (R3), „... je hodně aktivit, pracovník nemá čas“ (R7).*

Dále je zde negativní obava z toho, zda se úsilí pracovníků vyplatí, jestli je spolupráce rentabilní: *„... nicméně je s tím spojeno větší úsilí, než tomu odpovídá jejich výkon. Pokud přijde dobrovolník, tak já s ním musím sepsat nějakou smlouvu, musím ho proškolit, zaškolit, nějaký čas tomu musím věnovat a pokud ten výkon pak má být třeba jenom hodina nebo dvě, tak je to neadekvátní, ten můj výkon, který jsem pracovní musela na to vynaložit“ (R2). „Možná problém je v tom, někdy si člověk možná, dobrovolník, který by chtěl přijít pracovat s těmito lidmi, ale po čase zjistí, že opravdu by si s nimi nerozuměl, že to nejde. Takže takové to, kdy on zjišťuje, kdy on by zjišťoval, jestli tu patří nebo nepatří, takže to by pro nás mohlo být možná zátěž, jakoby že bysme se museli starat ještě o nějaký rozvoj toho dobrovolníka než o ty klienty“ (R5) a taky z nevhodného výběru dobrovolníka: *„Záleží asi na osobnosti toho dobrovolníka, co do té organizace přinese nebo odnese. Že vlastně může se stát, že ten výběr není šťastný a že ten dobrovolník místo toho, aby něco přinesl, tak třeba může vlastně rozvrátit třeba ten systém pomoci“ (R4).**

V neposlední řadě pak komplikace v podobě *„náročnější koordinace prací a spolupráce plynoucí už jenom z podstaty, že je potřeba organizovat více lidí než jenom stálý pracovní tým“ (R8),* což klade větší nároky na vedoucí pracovníky a stanovené mentory.

4.3.3 Bariéry

V každé naší činnosti se vyskytují bariéry, které nám brání dalšímu rozvoji. Stejně je to i u dobrovolnictví v o. s. Elim Vsetín. Z pohledu respondentů se jedná o tyto bariéry:

- Vysoká zatíženost současných pracovníků: *„Práce s dobrovolníkem z hlediska organizace vyžaduje čas, vyžaduje vlastně nasazení konkrétního pracovníka, který se věnuje vlastně tomu dobrovolníkovi a nemůže se tak věnovat svým povinnostem“* (R4). *„... že není tolik prostoru třeba vysvětlovat těm dobrovolníkům, co by tu měli dělat, jak by měli pracovat nebo jaká by měla být náplň jejich činnosti, nebo dohlížet na ně, jestli opravdu dělají to, co mají, a tak“* (R5). *„Zpracování chvíli trvá a může to způsobit problém, že není vždycky čas“* (R7). *„Vidím překážku tu, že v té záplavě různých povinností a náplni práce to jak kdyby je na tom, ne na posledním místě, ale že se to trochu ztrácí“* (R2). *„... vyšší zátěž v té době toho nástupu toho dobrovolníka, než by mohl samostatně fungovat“* (R1). Důvodem pak je i to, že se pracovníci potřebují *„věnovat těm klientům spíše, než abychom ještě se věnovali dobrovolníkům“* (R5), což dokládá stanovené priority v jejich práci a zaměření na své klienty a práci s nimi.
- Nikdo se cíleně této problematice v organizaci nevěnuje: *„Není ten koordinátor práce s dobrovolníky..., není, kdo by měl cíleně ten prostor k tomu, aby cíleně dobrovolníky vyhledával. My jsme čekatelé, ale nejsme aktivní vyhledávači“* (R1). *„...že bysme mohli tu cestu nebo tu naši snahu rozšířit víc“* (R7). *„... bysme mohli být určitě aktivnější ve vyhledávání dobrovolníků, vnímám to, že tahle oblast je u nás nastavena tak opravdu, že to není jakoby cíl vyhledávat dobrovolníky, ale je to, přistupujeme k tomu tehdy, když je potřeba nebo když se nám zdá, že je potřeba“* (R8). Tato tvrzení pak vyjadřují velmi pasivní postoj k této problematice, a to jak na straně pracovníků, tak i celé organizace.
- Cílová skupina klientů. Na úseku práce s osobami bez přístřeší se jedná o zásadní bariéru: *„Když se bude někdo rozhodovat pro práci dobrovolníka a řekne se azylový dům, že si raději vybere jinou cílovou skupinu a že samostatně se tady moc k tomu nehrnou“* (R1). *„... překážka ta zásadní, jak jsem říkala, že ta cílová skupina, bezdomovci, jim není blízká, mají obavy, strach, špatné zkušenosti, nějaké škatulkování této skupiny“* (R2). *„... naše cílová skupina, že spousta lidí vlastně nechce mít s těmito lidmi nic společného nebo je možná odsuzují“* (R5). Velmi výstižně to vyjádřil jeden z respondentů: *„Naše cílová skupina není až tak atraktivní pro dobrovolníky.“*

A myslím si, že neoprávněně, protože vlastně práce s lidma bez domova je zajímavá a je to práce, kde je možné vidět výsledky a která je svým způsobem uspokojující, když vlastně ty výsledky se dostávají, takže myslím si, že je to spíš takový předsudek, že neoprávněně tato cílová skupina je opomíjena“ (R4). Na úseku sociální rehabilitace se situace nejeví tak zcela zásadně: „Těžko říct, jestli dobrovolník půjde radši pracovat s osobami se zdravotním postižením, se seniory, bezdomovci, to záleží asi na osobnosti toho člověka. Takže pro někoho ano, pro někoho ne“ (R6). „Máme specifické klienty, že někteří se tu necítí mezi něma dobře ... jestli dokáže pracovat s těmito lidma, protože ne každý to vlastně dokáže, někdo s tím může mít problémy“ (R7). Důležitým aspektem potom je, že „mnozí z nich mají vymezenou úzce cílovou skupinu, ve které rádi vykonávají dobrovolnou činnost nebo se kterou rádi vykonávají dobrovolnou činnost, tak myslím, že tady tahle profilace svým způsobem může být překážkou pro dobrovolníka z jeho strany, že se jednoduše se nepotká s naší cílovou skupinou“ (R8).

- *Předsudky na straně dobrovolníků a společnosti: „Bariérami by mohly být určité předsudky lidí, myslím si i společnosti vůči této skupině..., že není tolik přitažlivá pro to, aby si ji lidé vybrali pro oblast a zaměření svého dobrovolnictví“ (R3). „Někdo je spíš je raději u nějakého seniora, který je milučký nebo kterého vyvezou na vozíčku ... Asi to má zásadní vliv“ (R1).*
- *Nedostatečné předávání informací směrem k dobrovolníkům: „... ta neinformovanost o tom, že by vůbec mohli tady se nějakým způsobem podílet“ (R3).*
- *Legislativní bariéra tím, že „dříve, pokud někdo dělal dobrovolníka, tak měl to kompenzované v rámci sociálních dávek, měl to zvýhodněné“ (R2), a nyní už tato podpora ze strany státu není.*
- *Bariéry na straně klientů: „Můžou reagovat pozitivně, ale můžou taky reagovat negativně z toho důvodu, že to jsou pro ně cizí lidi, jak už jsem říkala, ke kterým nemají důvěru a nemají jakoby důvod s nimi spolupracovat“ (R3). „Naši uživatelé velmi těžko přijímají cizí osoby..., jsou takoví jakoby zdrženlivější..., dávají hranice..., neradi pouštějí někoho k tělu. A že si dlouho zvykají“ (R1), pokud se jedná o osoby bez přístřeší. U osob se zdravotním postižením je situace trochu jiná, tam „je mezi sebe přijímají s nadšením..., cítí, že je bude brát, že má zájem, ne jako ten běžný člověk z ulice“ (R6). Celkově se dá říct, že klienti všech provozovaných sociálních služeb „dávají jednoznačně najevo svoji libost či nelibost..., projeví buď svůj*

zájem tím, že přijdou, a tím pádem projeví i svým způsobem sympatii. Pokud nepřijdou, tak projeví de facto nezájem tím, že o to zájem nemají, což je celkem typické pro tuto cílovou skupinu“ (R8).

- Organizační bariéry na straně sdružení: „... trošku více práce, přinejmenším vymyslet to, jak to udělat, aby to dobře fungovalo, aby nedocházelo k nějakým dezinformacím, aby se neztrácely informace, aby to fungovalo, tak jak má, ta spolupráce“ (R8). „Najít využití, jo, že vlastně pokud tam není ten prostor, tak vlastně není ani potřeba dobrovolníků“ (R4). Což zcela jistě musí vést k zamýšlení nad širší koncepcí využití dobrovolníků a vytvoření prostoru pro jejich činnost.

4.4 Shrnutí výzkumu

Prostřednictvím tohoto kvalitativního výzkumu jsem se snažil najít odpovědi na položené výzkumné otázky. Na základě rozhovorů s osmi respondenty se podařilo získat dostatek informací a výzkumného materiálu k důkladnému prozkoumání daného výzkumného problému. Zároveň mi tyto rozhovory umožnily blíže pochopit fungování dobrovolnictví v občanském sdružení Elim Vsetín.

Z těchto rozhovorů vyplynuly následující odpovědi na výzkumné otázky:

Pracují v současné době dobrovolníci v sociálních službách provozovaných Elim Vsetín, o. s., a v jakých oblastech?

V sociálních službách provozovaných občanským sdružením Elim Vsetín dobrovolníci pracují. Nejvíce se dobrovolníci angažují v managementu organizace.

Jedná se o výbor společnosti, který zcela funguje na principech dobrovolnictví. I předseda sdružení, který je zároveň statutárním zástupcem sdružení a vyvíjí svou činnost na základě stanov organizace, vykonává svou funkci dobrovolnicky. Druhým orgánem je ubytovací komise, která funguje při azylovém domě, tedy při pobytové sociální službě. Jinak je činnost dobrovolníků v organizaci spíše ojedinělou až nahodilou. Ve službě osob bez přístřeší se jedná o jednorázové vstupy při zajišťování besed či jiných osvětových činnostech v azylovém domě. V denním centru měli naposledy dobrovolníka asi před dvěma lety. Pracovníci sociální rehabilitace mají taktéž individuální zkušenosti s dobrovolníky, kteří v této službě pracují několikrát ročně, naposledy před třemi měsíci. Jedná se ale o jednoho dobrovolníka za delší časové období. Ten se podílel na přímé práci s klienty. Naproti tomu možností pro využití dobrovolníků v organizaci Elim Vsetín je víc než dost a pracovníci

mají zcela jasno v tom, kde a v kterých oblastech by jim i jejich klientům mohli dobrovolníci být nápomocni.

S ohledem na vydefinované možnosti působení dobrovolníků v organizaci by bylo vhodné podpořit větší rozvoj této oblasti v organizaci, cíleně se zabývat touto problematikou a to jak na úrovni managementu a vedení společnosti, tak i na úrovni přímé péče o cílové skupiny klientů.

Jaký je přínos dobrovolníků pro organizaci?

I přesto, že dobrovolníků v organizaci působí málo, respondenti vidí jejich přínos a užitek. Jednak pro klienty v jednotlivých službách, pro pracovníky, pro organizaci, ale i samotné dobrovolníky. Pro klienty se jejich činnost může stát rozšířením nabídky konkrétních aktivit, získáním společníka, jiného pohledu na život, ale i projevením zájmu od zcela neznámého člověka. V případě cílové skupiny osob bez přístřeší může tato skutečnost hrát velmi významnou roli. Pro pracovníky se jedná hlavně o ulehčení práce a vytvoření prostoru k tomu, aby se mohli věnovat těm činnostem, na které nyní moc času nezbývá. Dále pak za velmi důležitou roli považují poskytnutí zpětné vazby a jiného pohledu na činnost v organizaci. U samotné organizace se jedná o příležitost ke zkvalitnění poskytovaných služeb. Dobrovolníkům samotným pak může přinášet kromě uspokojení i nabytí nových zkušeností a dovedností.

Je zřejmé, že působení dobrovolníků a jejich interakce s pracovníky a klienty přináší všem užitek. Pro organizaci to ale znamená, že se musí více otevřít veřejnosti, zpřístupnit metody své práce a být více transparentní. Tato situace může vyvolat určitý tlak na stávající zaměstnance. Je proto důležité, aby se vstup dobrovolníků dobře se zaměstnanci vykomunikoval a tím se předešlo možným problémům v budoucnosti. Větší otevřenost organizace může být i jedním z témat supervize zaměstnanců.

Má organizace zakotven vstup dobrovolníků do provozovaných sociálních služeb Elim Vsetín, o. s., ve svých strategických dokumentech?

Jednoznačně vyplynulo, že společnost má vstup dobrovolníků zakotven ve svých strategických dokumentech. Jedná se o vnitřní směrnice, přičemž jedna z nich se zabývá přímo dobrovolnictvím. Dotazovaní respondenti také vesměs o těchto pravidlech věděli a dokáží s nimi pracovat. Jsou zde definovaná jasná, srozumitelná a použitelná pravidla. Tato směrnice také vyjasňuje kompetence dobrovolníků, čímž minimalizuje možné střety s kompetencemi jednotlivých pracovníků. I přesto umožňuje individuální nastavení těchto kompe-

tenci každému jednotlivému dobrovolníkovi tak, aby odpovídaly jeho potřebám a schopnostem.

Možnou pomocí se jeví důkladnější nastavení řízené spolupráce mezi jednotlivými provozovanými sociálními službami tak, aby docházelo k předávání důležitých informací.

Je na tento jejich vstup dobře připravena?

U této otázky už tak jednoznačná odpověď není. V současné době organizace situaci s dobrovolnictvím celkem dobře zvládá. Je to ale dáno hlavně tím, že stávající dobrovolníci znají svou roli a činnost a fungování (ve výboru společnosti a ubytovací komisi), která je detailně zakotvena ve strategických dokumentech společnosti. U ostatních dobrovolníků tomu takto není, ale zase se jedná pouze o jednotlivé či jednorázové vstupy. V případě rozvoje dobrovolnictví v organizaci by ale zcela jistě došlo a docházelo k problémům - i proto, že se touto problematikou v organizaci nikdo cíleně nezabývá. Právě absence koordinátora dobrovolnictví se jeví jako jedna z největších bariér pro další možný rozvoj činnosti dobrovolníků v organizaci. Nevýhodným se také jednoznačně ukazuje živelný a nesystematický přístup k využívání dobrovolníků. Dalším faktorem je absence uceleného výcviku dobrovolníků a jejich příprava na fungování v organizaci, na kontakt s cílovou skupinou. Zcela určitě by muselo dojít i k přehodnocení organizace práce a nastavení nových procesů v organizaci.

Pozitivním zjištěním je, že všichni respondenti jsou nakloněni spolupráci s dobrovolníky, vidí v jejich účinkování smysl a nebojí se práce s nimi.

V úvahu připadá vytvoření strategie či dlouhodobé koncepce pro účinkování dobrovolníků v provozovaných sociálních službách spolu s propracovaným systémem výcviku a motivace. Vytvoření takovéto koncepce, směřování, je ale zcela v kompetenci vrcholných orgánů sdružení, kterými jsou členské shromáždění, výbor společnosti a vedoucí pracovníci organizace.

Jaké jsou největší bariéry, které podle pracovníků této organizace brání dalšímu rozvoji dobrovolnictví v sociálních službách provozovaných Elim Vsetín, o. s.? Jsou totožné s teoretickými poznatky, či se odlišují?

Z provedeného výzkumu vyplynulo, že mezi největší bariéry bránící dalšímu rozvoji dobrovolnictví patří jednak vysoká zátíženost současných pracovníků, a tudíž nemožnost této problematice věnovat svůj pracovní čas, jednak absence zodpovědného pracovníka, který

by měl tuto problematiku na starosti a mohl by věnovat energii dalšímu rozvoji a budování dobrovolnictví v organizaci. Velkou bariérou je pasivita pracovníků i celé organizace. S tím souvisí i nedostatečná informovanost ve vztahu k dobrovolníkům o tom, že by mohli v organizaci působit, a nakonec absence dlouhodobé strategie či koncepce na straně organizace.

Činnost dobrovolníků s sebou nese i určité obavy z jejich působení. V tomto směru respondenti vyjádřili obavy výběru vhodného dobrovolníka, jeho osobnosti a schopnosti přijmout cílovou skupinu. Kromě toho pak obavy z reakce klientů a jejich možného nepřijetí dobrovolníků, případně ze zneužití informací o klientech a vztahu k nim. Vzájemná důvěra mezi pracovníky a dobrovolníky, nezvládnutí situace na straně organizace, využití a efektivnost práce patří mezi další starosti, o nichž respondenti uvažují.

Takto definované bariéry částečně korespondují s teoretickými poznatky, které jsou popisované v první části této práce.

Při takto definovaných bariérách je zřejmé, že bude nutné v organizaci určit osobu zodpovědnou za rozvoj této problematiky. V úvahu připadá přijetí koordinátora dobrovolnictví, který by se cíleně zabýval pouze dobrovolnictvím v organizaci. Jeho zapojením do týmové supervize v organizaci by se předešlo nedorozuměním a větší spolupráci se stávajícími zaměstnanci.

Jakou roli zde hraje cílová skupina klientů?

Ukázalo se, že cílová skupina klientů hraje v otázce rozvoje dobrovolnictví velmi důležitou až zásadní roli. Co se týká cílové skupiny osob bez příštřeší, tak se zde dle respondentů jedná o jednu z důležitých bariér. Jde totiž o cílovou skupinu, vůči níž jsou v naší společnosti velké předsudky a mnoho lidí má z kontaktu s touto skupinou strach či obavy. To je i důvod, proč se dobrovolníci do práce s touto cílovou skupinou příliš nehrnou.

U osob zdravotně znevýhodněných se situace nejeví tak radikálně a fungování dobrovolníků by se mohlo celkem bezproblémově rozvíjet.

S ohledem na cílovou skupinu se jeví jako potřebné vytvoření dobré komunikační strategie cílené na příjemce dobrovolnické činnosti - jednotlivé uživatele poskytovaných sociálních služeb. To bude úkolem převážně stávajících zaměstnanců.

Jaká je podle pracovníků motivace dobrovolníků?

I zde se jednoznačně potvrdily teoretické poznatky, kdy největší motivací k dobrovolnictví je podle respondentů pomoc druhým lidem, a to jak ve vztahu ke klientům sociálních služeb, zaměstnancům, tak i organizaci a celé společnosti. Neméně důležitým motivem je motiv osobní, který přináší něco i dobrovolníkovi, ať se jedná o osobní uspokojení, získání praxe, zkušeností či poznání druhých lidí.

Pro podpoření vhodné motivace dobrovolníků a s ohledem na specifické cílové skupiny klientů bude nutné vytvořit návrh náborové kampaně, který zohlední tyto specifika v provozovaných sociálních službách společnosti.

III. PROJEKTOVÁ ČÁST

5 ROZVOJ DOBROVOLNICTVÍ V ELIM VSETÍN, O. S., POMOCÍ ZAVEDENÍ KOORDINÁTORA DOBROVOLNICTVÍ

Z praktické části této práce vyplynulo několik bariér, které v současné době brání úspěšnému rozvoji dobrovolnictví v této organizaci. Není v možnostech této práce vytvořit či vymyslet aktivity, které by odstraňovaly všechny tyto bariéry. Průběh rozvoje dobrovolnictví v organizaci musí být postupný a jednotlivé kroky důkladně naplánovány.

5.1 Popis výchozího stavu

V současné době v organizaci probíhá práce s dobrovolníky víceméně spontánně, bez jakékoliv strategie či koncepce. Neexistuje nikdo, kdo by se cíleně zabýval touto problematikou, měl ji na starosti a měl prostor k rozvíjení a budování dobrovolnictví v organizaci. Není určena odpovědnost za rozvoj této problematiky. Tato situace se projevuje pasivitou pracovníků i celé organizace a nese s sebou i určité obavy z působení dobrovolníků, vhodného výběru, osobnosti a schopností dobrovolníků. Dále pak panují obavy z přijetí ze strany cílové skupiny klientů.

Na druhou stranu má organizace dobře zpracovaná pravidla pro přijetí a působení dobrovolníků v organizaci. Pracovníci Elim Vsetín jsou ochotni a nakloněni spolupráci s dobrovolníky, vidí v jejich účinkování smysl a nebojí se práce s nimi. Výše uvedené nedostatky si uvědomují a jsou ochotni tuto situaci změnit.

5.2 Cíl projektu

Tento projekt si klade za cíl vyřešit jasně definovaný nedostatek, kterým je absence času a prostoru stávajících zaměstnanců zabývat se problematikou rozvoje dobrovolnictví v organizaci, jejich pasivitu a také neexistenci zodpovědného pracovníka. Tímto opatřením chce napomoci ve sdružení zprofesionalizovat práci s dobrovolníky a přejít tak od nekoordinované a chaotické služby ve službu cílenou a systematickou. Aby mohla být dobrovolnická pomoc účinná, je zapotřebí její efektivní organizování.

Vytvoření návrhu nové strategie či dlouhodobější koncepce pro účinkování dobrovolníků v provozovaných sociálních službách, nastavení nových procesů v organizaci bude jedním z prvních úkolů tohoto projektu.

5.3 Koordinátor dobrovolnictví v Elim Vsetín, o. s.

K dosažení takto definovaného cíle projektu bude nutné vytvořit jedno pracovní místo na částečný nebo plný úvazek (podle množství zapojených dobrovolníků). Jedná se o pozici koordinátora dobrovolnictví, který se bude v organizaci komplexně zabývat celou problematikou dobrovolnictví a samozřejmě plnit i další s tím související úkoly. V souvislosti s příchodem koordinátora dobrovolnictví do organizace musí dojít i k částečným systémovým změnám v činnostech organizace a také k jejímu většímu otevření se veřejnosti.

5.3.1 Swot analýza

SWOT analýza je jedním ze základních strategických nástrojů. S její pomocí můžeme analyzovat silné a slabé stránky našeho projektu, dále příležitosti, které nám poskytuje, a v neposlední řadě se orientuje i na hrozby, jimž musíme čelit. Proto má smysl se jí zabývat.

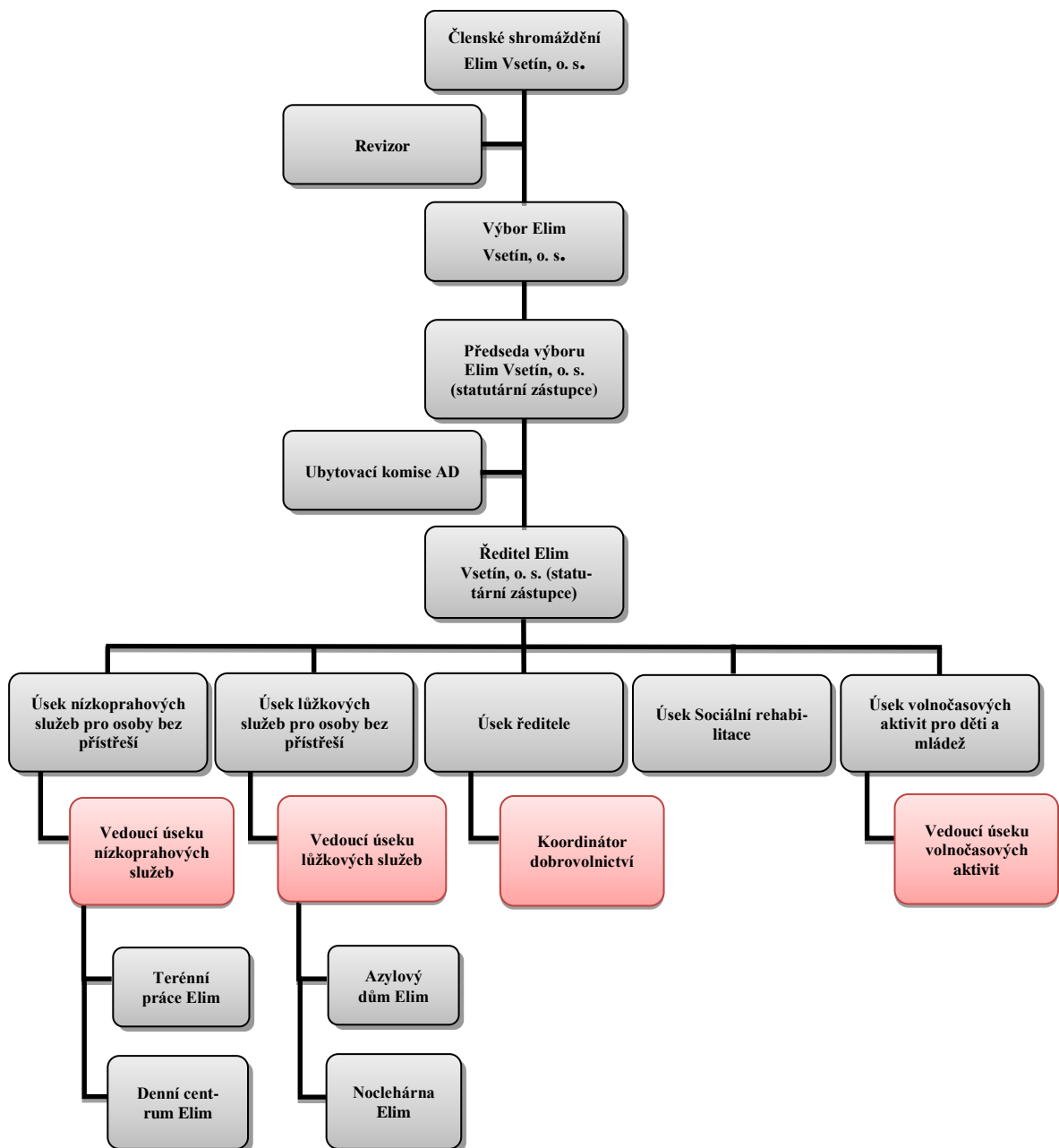
Silné stránky:	Slabé stránky:
<p>Ochota zaměstnanců ke spolupráci a dalšímu rozvoji.</p> <p>Existence pravidel pro přijetí a fungování dobrovolníků v organizaci.</p> <p>Pozitivní zkušenosti s účinkováním dobrovolníků.</p>	<p>Malá zkušenost s dobrovolníky v přímé péči.</p> <p>Absence odpovědného pracovníka.</p> <p>Cílová skupina klientů.</p> <p>Nedostatečná koordinovanost.</p>
Příležitosti:	Hrozby:
<p>Větší otevřenost organizace vůči svému okolí (veřejnosti).</p> <p>Získání zpětné vazby.</p> <p>Rozšíření nabídky pro uživatele provozovaných sociálních služeb.</p> <p>Zkvalitnění poskytovaných služeb.</p>	<p>Nepodaří se vybrat schopného pracovníka.</p> <p>Nepodaří se zajistit financování projektu.</p> <p>Dojde k nepřijetí koordinátora ostatními zaměstnanci.</p> <p>Stávající zaměstnanci se neztotožní s účinkováním dobrovolníků v organizaci.</p> <p>Cílové skupiny klientů dobrovolníky nepřijmou.</p>

5.3.2 Zařazení do struktury organizace

Občanské sdružení Elim Vsetín má v současné době již zavedenou a osvědčenou organizační strukturu. Pro další rozvoj dobrovolnictví v organizaci je důležité, aby plánovaný koordinátor byl do této fungující struktury citlivě zapojen.

Koordinátor dobrovolnictví bude zařazen a působit na úseku ředitele. Předpokládanou strukturu řízení v organizaci ukazuje následující graf.

Graf 3 – Nová organizační struktura Elim Vsetín, o. s.



Zdroj: vlastní konstrukce

Z tohoto grafu vyplývá, že tento pracovník bude podřízen přímo řediteli organizace a zařazen mezi vedoucí pracovníky organizace. Bude tedy v organizační struktuře na stejné úrovni jako vedoucí úseku nízkoprahových služeb pro osoby bez přístřeší, vedoucí úseku lůžkových služeb pro osoby bez přístřeší a vedoucí úseku volnočasových aktivit. Úsek sociální rehabilitace nemá vedoucího zaměstnance, pracovníky zatím řídí přímo ředitel organizace.

Důležitým hlediskem je řízené nastavení spolupráce mezi jednotlivými vedoucími pracovníky tak, aby docházelo k předávání důležitých informací, vytvoření jednotné metodiky pro činnost dobrovolníků a tím k jejich bezproblémovému zapojení do činností jednotlivých úseků a jednotlivých sociálních služeb.

5.3.3 Požadavky na pracovníka

Klíčovým a stěžejním prvkem tohoto projektu je výběr pracovníka na toto pracovní místo. Jedná se totiž o pozici vedoucího pracovníka, převážně o práci s lidmi, ale jde tu i o vytváření důležitých koncepcí a strategií.

Vybraný koordinátor by měl splňovat:

- vzdělanostní požadavky vzhledem k zákonu o sociálních službách
- osobnostní předpoklady spočívající především v dobrých komunikačních schopnostech, schopnosti vzájemné spolupráce s pracovníky i dobrovolníky, v motivování druhých, jejich vedení a probouzení nadšení a důvěry; samostatnost.
- koncepční dovednosti - vnímat organizaci jako celek, rozumět vztahům mezi jejími jednotlivými úseky v organizaci, vidět vzájemné souvislosti a propojení, definovat možnosti a mít povědomí o širším prostředí v souvislosti s poskytovanými sociálními službami
- organizační schopnosti – řízení lidských zdrojů, organizování zapojení dobrovolníků do provozovaných služeb, rozhodování, plánování, delegování pravomocí a kontrola
- praktické zkušenosti s fungováním sociálních služeb a dobrovolnictví
- znalost managementu neziskových organizací

Požadavky pro výběrové řízení:

- vysokoškolské vzdělání zaměřené na oblast sociální práce, sociální politiky, sociální pedagogiky, sociální péče, sociální patologie, práva nebo speciální pedagogiky

- praxe v sociální oblasti minimálně 3 roky
- uživatelská znalost PC (Word, Excel, PowerPoint, Internet)
- řidičský průkaz skupiny B
- zdravotní způsobilost, bezúhonnost

Výhodou:

- osobní zkušenosti s dobrovolnictvím
- praxe s vedením pracovníků
- znalost cizího jazyka

Nutné osobnostní předpoklady:

- komunikativnost
- flexibilita
- schopnost práce v týmu
- samostatnost
- zodpovědnost
- spolehlivost
- odolnost vůči stresu
- pozitivní přístup k cílovým skupinám

5.3.4 Kompetence a náplň práce

Koordinátor dobrovolnictví v organizaci Elim Vsetín, o. s., bude mít na starosti veškerou agendu spojenou s činností dobrovolníků v organizaci. Jeho úkolem bude také vytvoření návrhu koncepce práce s dobrovolníky, vydefinování a popsání vlastních potřeb organizace a prezentace myšlenky dobrovolnictví uvnitř i vně organizace. Bude kontaktní osobou mezi dobrovolníky, pracovníky, vedením organizace i klienty tak, aby všichni v organizaci měli jasnou a konkrétní představu o tom, jaká bude činnost dobrovolníků, jak dlouho bude trvat, komu budou dobrovolníci za svou práci zodpovídat a kde bude jejich pracovní místo.

5.3.4.1 Náplň práce

- 1) odpovědnost za koordinaci dobrovolnických aktivit
- 2) podrobné zmapování vstupních podmínek
- 3) definování potřeb organizace, monitoring potřeb klientů, definování vhodných činností
- 4) vytvoření návrhu koncepce práce s dobrovolníky

- 5) vytvoření návrhu dobrovolnického programu organizace
- 6) vytvoření návrhu náborové kampaně s ohledem na specifické cílové skupiny klientů
- 7) nábor a vedení vstupních pohovorů se zájemci, základní výběr vhodných dobrovolníků
- 8) vedení potřebné dokumentace a zajištění administrativních formalit spojených s registrací a databází dobrovolníků pro dlouhodobou i jednorázovou dobrovolnickou činnost; příprava smluv s dobrovolníky
- 9) zajištění spolupráce s dobrovolnickým centrem Adorea Vsetín
- 10) začlenění dobrovolnických aktivit do chodu služeb
- 11) vedení dobrovolníků při plnění jejich každodenních úkolů
- 12) uvádění dobrovolníků do sociální služby, seznámení s kontaktní osobou
- 13) vytváření pracovních náplní dobrovolníků
- 14) příprava a realizace výcviku pro nové dobrovolníky a účast na nich
- 15) zajištění supervize pro dobrovolníky a její organizační zabezpečení
- 16) hodnocení, motivace a ocenění dobrovolníků
- 17) podíl na financování dobrovolnické činnosti v organizaci
- 18) shromažďování statistických údajů a příprava podkladů pro zprávy o dobrovolnické činnosti
- 19) propagace organizace, spolupráce na tvorbě informačních materiálů, propagace dobrovolnického programu uvnitř organizace i mimo ni
- 20) sebevzdělávání

5.3.4.2 Ukazatele projektu

Vytvoření koncepce, dobrovolnického programu a náborové kampaně pro dobrovolníky budou prvními hodnotícími ukazateli projektu, úspěšné spuštění náboru a postupná integrace dobrovolníků do provozovaných služeb ukazateli dalšími.

Kritériem úspěšnosti projektu je počet zapojených dobrovolníků v sociálních službách Elim Vsetín, o. s., za období jednoho roku. Tento počet je stanoven minimální hodnotou dvaceti dlouhodobých dobrovolníků (zapojených do činností minimálně po dobu půl roku) během kalendářního roku, kteří odpracují za rok celkem minimálně 1 200 hodin (což je 100 hodin měsíčně).

5.3.5 Finanční analýza

Zajištění fungování koordinátora dobrovolnictví v organizaci s sebou přináší i finanční náklady. Jedná se především o náklady na mzdu tohoto pracovníka, kancelář a vybavení potřebné pro jeho činnost, zajištění potřebných služeb a vzdělávání.

Tabulka I. – Výpočet mzdových nákladů zaměstnance

Zaměstnanec:

Superhrubá mzda	26 800 Kč	
Hrubá mzda	20 000 Kč	
Zdravotní pojištění		900 Kč
Sociální pojištění		1 300 Kč
Záloha na daň z příjmu		1 950 Kč
Čistá mzda	15 850 Kč	

Zdroj: vlastní konstrukce

Podle „Mzdové směrnice“ Elim Vsetín, o. s., č. ELI/013/2011, bude tento zaměstnanec zařazen do 5. mzdové třídy, ve které je stanoven minimální mzdový tarif ve výši 12 000 Kč měsíčně.

Stanovená mzda bude ve výši 15 000 Kč měsíčně. Další, tzv. nenárokovou složkou mzdy je měsíční prémie, stanovená ve výši 5 000 Kč.

Tabulka II. – Mzdové náklady zaměstnavatele

Náklady zaměstnavatele:

Celkem měsíčně	26 800 Kč
z toho odvody zaměstnavatele:	
Zdravotní pojištění	1 800 Kč
Sociální pojištění	5 000 Kč
Roční náklady	321 600 Kč

Zdroj: vlastní konstrukce

Dalšími výdaji budou nemateriálové a materiálové náklady, které spolu se mzdovými vytváří výdajovou část nákladů, jak ukazuje následující tabulka.

Tabulka III. – Roční rozpočet nákladů

Položka		Cena	Jednotka	Ročně
Mzdové náklady				
1 pracovní úvazek		26 800 Kč	měsíc	321 600 Kč
Nemateriálové náklady				
Služby:	Pronájem kanceláře (1 590 Kč/m ² /rok)	15 900 Kč	rok	15 900 Kč
	Internet, telefon	300 Kč	měsíc	3 600 Kč
	Cestovné	200 Kč	měsíc	2 400 Kč
	Poštovné	100 Kč	měsíc	1 200 Kč
	Propagace	3 000 Kč	rok	3 000 Kč
Vzdělávání:	Management dobrovolnictví I	5 082 Kč	rok	5 082 Kč
Materiálové náklady				
	Kancelářské potřeby	200 Kč	měsíc	2 400 Kč
	Notebook	15 000 Kč	rok	15 000 Kč
	Tiskárna	2 500 Kč	rok	2 500 Kč
	Telefon	3 000 Kč	rok	3 000 Kč
Celkem:		375 682 Kč		

Zdroj: vlastní konstrukce

Výdaje s pořízením notebooku, tiskárny a telefonu budou pouze při zahájení činnosti v prvním roce. V dalším roce budou proto celkové náklady ve výši 355 182 Kč.

Pracovníkovi bude v rámci zahájení jeho činnosti zabezpečen výcvik v akreditovaném kurzu „Management dobrovolnictví I“, pořádaný Národním dobrovolnickým centrem Hestia Praha.

Tento kurz je určen pro zájemce o základní informace o managementu dobrovolnictví a pro začínající koordinátory dobrovolníků v organizacích. Jedná se o třídní výjezdni kurz v celkové délce 24 hodin. Zde je účastník seznámen s principy dobrovolnictví, s dosavadními zkušenostmi i bariérami dobrovolnictví v ČR, s metodikou získávání, přípravy a evidence dobrovolníků, se zákonem o dobrovolnické službě i s rolí dobrovolníků v sociálních službách. Vytvoří si základy projektu dobrovolnictví ve vlastní organizaci.

V průběhu dalšího roku absolvuje pokračování tohoto kurzu „Management dobrovolnictví II“ - je určen pro koordinátory dobrovolníků, kteří ovládají základní informace o managementu dobrovolnictví a mají minimálně roční praxi ve vedení dobrovolníků.⁸⁸

Také mu bude umožněna stáž v dobrovolnickém centru Adorea Vsetín.

5.3.6 Finanční zdroje

Rozvoj dobrovolnictví v organizaci se neobejde bez finančních prostředků. Je tedy důležité zajistit i dosažitelné finanční zdroje. V tomto projektu se počítá s vícezdrojovým financováním:

- z veřejných zdrojů (město, kraj)
- příspěvků nadací
- darů, sbírek a sponzorů

Předpokládané zdroje a finanční částky:

Tabulka IV. – Předpokládané finanční zdroje

Zdroje	Částka
Veřejné zdroje: Město Vsetín	100 000 Kč
Krajský úřad Zlínského kraje	70 000 Kč
Nadace	80 000 Kč
Dary, sbírky, sponzoři	125 682 Kč
Celkem	375 682 Kč

Zdroj: vlastní konstrukce

5.3.7 Časový harmonogram jednotlivých aktivit

Správné načasování jednotlivých aktivit hraje v úspěšném projektu taktéž velkou roli. Příprava na zahájení, vlastní realizace i pravidelné hodnocení jsou neméně důležité. V tomto projektu se prozatím počítá s dvouletým obdobím fungování. Po uplynutí této doby dojde k vyhodnocení projektu a rozhodnutí, zda v něm dále pokračovat. Průběžné hodnocení bude probíhat po celou dobu realizace projektu.

⁸⁸ HESTIA, o. s., *Akreditované kurzy Hestia* [online]. 2013. [cit. 2013-03-23]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/kresadlo/akreditovane-kurzy-hestia/>

V následující tabulce jsou zaznamenány nejdůležitější aktivity projektu a jejich časové zařazení.

Tabulka V. – Časový harmonogram projektu

Datum (období)	Aktivita	
Červen 2013	Předložení záměru výboru společnosti Elim Vsetín, o. s., jeho schválení	
Červenec - listopad 2013	Vytvoření fundraisingového plánu. Podání žádosti o finanční podporu projektu - Město Vsetín, Krajský úřad Zlínského kraje. Oslovení nadací, dárců - zajištění příslibů financování	Fundraising - zajišťování finančních prostředků
Září 2013	Příprava a vyhlášení výběrového řízení na obsazení pozice koordinátora dobrovolnictví	
Říjen 2013	I. kolo výběrového řízení	
	II. kolo výběrového řízení	
Listopad - prosinec 2013	Příprava kanceláře, nákup potřebného vybavení	
1. 1. 2014	Nástup nového pracovníka	
Leden - únor 2014	Zácvik nového pracovníka, seznámení s provozovanými službami, cílovými skupinami klientů	
Únor - březen 2014	Podrobné zmapování vstupních podmínek	
Duben 2014	Definování potřeb organizace, monitoring potřeb klientů, definování vhodných činností	
Květen 2014	Výcvik v akreditovaném kurzu „Management dobrovolnictví I“	
Květen - červen 2014	Vytvoření návrhu koncepce práce s dobrovolníky, návrhu dobrovolnického programu organizace a náborové kampaně s ohledem na specifické cílové skupiny klientů	Průběžné hodnocení aktivit, průběhu a úspěšnosti projektu
Červen 2014 - prosinec 2015	Nábor a vedení vstupních pohovorů se zájemci, základní výběr vhodných dobrovolníků	
	Koordinace dobrovolníků v organizaci	
	Vlastní realizace projektu	
Březen 2015	Výcvik v akreditovaném kurzu „Management dobrovolnictví II“	
Listopad 2015 - prosinec 2015	Závěrečné zhodnocení a rozhodování o dalším postupu	

Zdroj: vlastní konstrukce

5.3.8 Rizika projektu

- 1) Nepodaří se vybrat požadovaného pracovníka:

Kvalitně zpracované a nachystané výběrové řízení s jasnými kritérii, požadavky a náplní práce. Důkladné prověření a otestování uchazečů. Vytvoření motivačního hodnocení a zaměstnaneckých výhod.

- 2) Nepodaří se zajistit financování projektu:

Jedno z největších rizik, které velmi ovlivňuje realizaci projektu. K minimalizaci tohoto rizika ještě před zahájením projektu vyvolat jednání s potenciálními dárci či donátory. Zpracovat fundraisingový plán. Při realizaci pak zapojení nového pracovníka do tohoto plánu získávání finančních prostředků. Nalezení vhodných dotačních programů. Pokud by tyto strategie selhaly, uvažovat o částečném úvazku či využití stávajících zdrojů v organizaci.

- 3) Nenalezení vhodných prostor nebo nedostatek finančních prostředků na pronájem těchto prostor:

Podle předběžného zjištění je ve městě Vsetín dostatek vhodných nebytových prostor. V případě nedostatku finančních prostředků se v krajní variantě může využít stávajících prostorů, které organizace využívá, a tím snížit náklady na projekt.

- 4) Dojde k nepřijetí koordinátora nebo dobrovolníků ostatními zaměstnanci:

Tohle riziko je minimální, neboť z provedeného výzkumného šetření jasně vyplynula ochota zaměstnanců ke spolupráci na této problematice a její význam pro organizaci, pracovníky i klienty.

- 5) Dojde k nepřijetí dobrovolníků cílovými skupinami klientů:

Vytvoření komunikační strategie směrem ke klientům. Spolupráce koordinátora se sociálními pracovníky i pracovníky v sociálních službách. Propagace dobrovolnictví uvnitř organizace.

ZÁVĚR

Cílem mé diplomové práce bylo zjistit a vymezit bariéry či překážky, které v jedné konkrétní neziskové organizaci, v občanském sdružení Elim Vsetín, brání rozvoji oblasti dobrovolnictví v provozovaných sociálních službách, pokusit se na základě nastudovaných teoretických poznatků a provedeného výzkumu zjistit stávající stav dobrovolnické práce v provozovaných sociálních službách organizace Elim Vsetín, o. s., identifikovat bariéry a následně navrhnout aktivity, které podpoří či způsobí rozvoj dobrovolnictví v této organizaci. Takto stanovený cíl práce byl bezezbytku splněn.

V první části diplomové práce jsem se zabýval teorií dobrovolnictví. V sociálních službách jsou využíváni dobrovolníci, a proto jsem popsal způsob jejich fungování jak obecně, tak v souvislostech se sociálními službami. Následně jsem popsal a definoval konkrétní občanské sdružení, kterým je Elim Vsetín, o. s., jeho provozované sociální služby a cílové skupiny klientů. Smyslem této teoretické analýzy bylo pochopení principů dobrovolnictví a fungování organizace.

Jedním z úkolů této práce bylo zjistit stav dobrovolnictví v provozovaných sociálních službách Elim Vsetín, o. s. Abychom mohli nastartovat nějakou změnu, musíme nejdřív znát výchozí stav. Na základě rozhovorů s osmi zaměstnanci organizace se podařilo získat dostatek informací a výzkumného materiálu. Z nich vyplynulo, že v organizaci dobrovolníci působí, i když spíše ojediněle. Příležitostí je však pro jejich činnost v těchto sociálních službách dostatek. Pozitivním zjištěním je, že občanské sdružení má účinkování dobrovolníků ve svých službách zakotveno ve svých strategických dokumentech, čímž vytváří srozumitelná a jasná pravidla. Přípravenost organizace na přijetí dobrovolníků není zcela jednoznačná. Absence koordinátora dobrovolnictví spolu s vysokou zatížeností současných pracovníků se jeví jako jedna z největších bariér. Ukázalo se také, že důležitou roli zde hraje i cílová skupina klientů, a to osoby bez přístřeší. Jedná se totiž o cílovou skupinu, vůči níž jsou v naší společnosti velké předsudky. Tyto vyzkoumané bariéry částečně korespondují s teoretickými poznatky, které jsem popsal v teoretické části této práce.

Závěry z provedeného výzkumu tvořily podklady pro vytvoření projektu, zavedení koordinátora dobrovolnictví v Elim Vsetín, o. s., který by měl napomoci zprofesionalizovat práci s dobrovolníky a vytvořit nové procesy a spolupráci v organizaci. Tento koordinátor se bude komplexně zabývat problematikou dobrovolnictví v provozovaných sociálních službách.

Při vypracovávání této práce jsem si i já mohl uvědomit důležitost rozvoje této problematiky, a to nejen v tomto konkrétním občanském sdružení. Profesionalizace a efektivní organizování těchto činností jsou v dnešní době nutností.

Z výsledků provedeného šetření získalo občanské sdružení Elim Vsetín podrobnou analýzu problematiky dobrovolnictví v podmínkách sociálních služeb, které provozuje. Zjištěné výsledky, hodnocení i návrhy opatření můžou posloužit managementu organizace jako jeden z podkladů při rozhodování o dalším směřování a rozvoji dobrovolnictví. Že o této problematice pracovníci i vedení organizace přemýšlí, že jim není lhostejná a chtějí ji posunovat někam dál, je z provedeného výzkumu více než zřejmé.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BAČUVČÍK, Radim. *Marketing neziskových organizací*. Zlín: VeRBuM, 2011, 190 s. ISBN 978-80-87500-01-9
- [2] *Bible: překlad 21. století*. Vyd. 1. Praha: Biblion, 2009, 1564 s. ISBN 978-808-7282-021
- [3] DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: Příručka pro uživatele*. 3.vyd. Praha: Karolinum, 2000, 374 s. ISBN 80-246-0139-7
- [4] *Dobrovolníci mění svět: sborník příkladů dobré praxe*. Editor Svatava Šimková. Praha: Národní institut dětí a mládeže MŠMT, 2011, 119 s. ISBN 978-808-7449-158
- [5] DRUCKER, Peter, Ferdinand. *Řízení neziskových organizací: praxe a principy*. 1. vyd. Praha: Management Press, 1994, 184 s. ISBN 80-856-0338-1
- [6] FERJENČÍK, Ján. *Úvod do metodologie psychologického výzkumu: jak zkoumat lidskou duši*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000, 256 s. ISBN 80-717-8367-6
- [7] FRIČ, Pavol. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice: (výsledky výzkumu NROS a Agnes)*. Vyd. 1. Praha: Agnes, 2001, 115 s. ISBN 80-902633-7-2
- [8] FRIČ, Pavol; POSPÍŠILOVÁ, Tereza. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Hestia, 2010, 263 s. ISBN 978-809-0369-689
- [9] FRIČ, Pavol; VÁVRA, Martin. *Tři tváře komunitního dobrovolnictví: neformální pomoc, organizovaná práce a virtuální aktivismus*. Praha: Hestia, 2012, 137 s. ISBN 978-80-903696-9-6
- [10] GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Překlad Vladimír Jůva. Brno: Paido, 2000, 207 s. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-859-3179-6
- [11] GAVORA, Peter. *Výzkumné metody v pedagogice: příručka pro studenty, učitele a výzkumné pracovníky*. Brno: Paido - edice pedagogické literatury, 1996, 130 s. ISBN 80-859-3115-X
- [12] HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, 407 s. ISBN 80-736-7040-2

- [13] *Homelessness research in Europe: Festschrift for Bill Edgar and Joe Doherty*. Editor Eoin O'Sullivan. Brussels: FEANTSA, 2010, 236 s. ISBN 978-907-5529-708
- [14] HRADECKÁ, Vlastimila; HRADECKÝ, Ilja. *Bezdomovství - extrémní vyloučení*. [1. vyd.]. Praha: NADĚJE, 1996, 107 s. ISBN 80-902-2920-4
- [15] KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: Psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 3.vyd. Praha: Portál, 1999, 147 s. ISBN 80-717-8318-8
- [16] MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, 351 s. ISBN 80-736-7002-X
- [17] MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 379 s. ISBN 80-717-8548-2
- [18] MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 287 s. ISBN 80-717-8549-0
- [19] MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd 1. Praha: Portál, 2007, 183 s. ISBN 978-807-3673-109
- [20] MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, 309 s. ISBN 80-717-8473-7
- [21] *Mezinárodní klasifikace funkčních schopností, disability a zdraví: MKF*. 1. české vyd. Překlad Jan Pfeiffer, Olga Švestková. Praha: Grada, 2008, 280 s. ISBN 978-80-247-1587-2
- [22] MOLEK, Jan. *Marketing sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: VÚPSV, 2009, 163 s. ISBN 978-807-4160-264
- [23] MÜLLEROVÁ, Magdalena; DOLEŽALOVÁ, Kateřina. *Dobrovolníci pro kulturu: dobrovolnická činnost v kulturních organizacích*. 1. vyd. Praha: Česká kancelář programu Culture nákladem Institutu umění-Divadelního ústavu, 2011, 128 s. ISBN 80-700-8268-2
- [24] *Ottův slovník naučný: Ilustrovaná encyklopedie obecných vědomostí. Sedmý díl. Dánsko - Dřevec*. Praha: Sdružení pro Ottův slovník naučný, 1997, 957 s. ISBN 80-718-5104-3

- [25] ŠEDIVÝ, Marek; MEDLÍKOVÁ Olga. *Úspěšná nezisková organizace*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009, 154 s. Management (Grada). ISBN 978-80-247-2707-3
- [26] ŠVAŘÍČEK, Roman; ŠEĎOVÁ Klára. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0
- [27] TOŠNER, Jiří; SOZANSKÁ, Olga. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2002, 149 s. ISBN 80-7178-514-8
- [28] VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 3., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2004, 870 s. ISBN 80-717-8802-3
- [29] VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb: efektivně a moderně*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 232 s. ISBN 978-80-247-2721-9

Internetové zdroje:

- [30] Azylový dům. *Elim, křesťanská společnost pro evangelizaci a diakonii Vsetín, o. s.* [online]. © 2009 - 2011, [cit. 2013-01-05]. Dostupné z: http://www.elimvsetin.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=46&Itemid=14
- [31] Fakta neziskovky. *Neziskovky.cz, o. p. s.* [online]. [23. 5. 2010] [cit. 2012-12-29]. Dostupné z: http://www.neziskovky.cz/clanky/511_538_540/fakta_neziskovky-v_co-to-je-neziskovy-sektor-/
- [32] HESTIA o. s. *Metodika dobrovolnictví v sociálních službách*. Královehradecký kraj, 2012. [cit. 2012-12-28]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/res/data/012/001597.pdf>
- [33] HESTIA, o. s., *Pro zájemce o dobrovolnictví* [online]. 2012. [cit. 2012-11-10]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/hestia/pro-dobrovolniky/>
- [34] Národní plán pomoci zdravotně postiženým občanům. In: *Vláda ČR: Vládní výbor pro zdravotně postižené občany* [online]. Praha, červen 1992 [cit. 2013-01-06]. Dostupné z: <http://www.vlada.cz/assets/ppov/vvzpo/dokumenty/npp92.pdf>
- [35] Terénní program. *Elim, křesťanská společnost pro evangelizaci a diakonii Vsetín, o. s.* [online]. © 2009 - 2011, [cit. 2013-01-05]. Dostupné z:

http://www.elimvsetin.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=13&Itemid=12

- [36] UNIVERSAL DECLARATION ON VOLUNTEERING. *International Association for Volunteer Effort: Civil Society Consulting Group LLC* [online]. [cit. 2012-11-06]. Dostupné z: <http://iave.org/content/universal-declaration-volunteering>
- [37] Výroční zpráva za rok 2011. *Elim, křesťanská společnost pro evangelizaci a diakonii Vsetín, o. s.* [online]. 2012 [cit. 2013-01-05]. Dostupné z: <http://www.elimvsetin.cz/images/stories/elim/vron%20zprva%202011.pdf>
- [38] Základní informace. *Elim, křesťanská společnost pro evangelizaci a diakonii Vsetín, o. s.* [online]. © 2009 - 2011, 27. srpna 2012 [cit. 2013-01-05]. Dostupné z: http://www.elimvsetin.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=1&Itemid=4
- [39] HESTIA, o. s., Akreditované kurzy Hestia [online]. 2013. [cit. 2013-03-23]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/kresadlo/akreditovane-kurzy-hestia/>

Zákony:

- [40] ČESKO. Vyhláška č. 505 ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 164, s. 7021 - 7048, ISSN 1211-1244. Dostupná také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=5010>, příloha č. 2
- [41] ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, s. 1257 - 1289, ISSN 1211-1244. Dostupný také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=4883>
- [42] ČESKO. Zákon č. 198 ze dne 24. dubna 2002 o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2002, částka 82, s. 4835 - 4839. Dostupný také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=3901>

- [43] ČESKO. Zákon č. 40 ze dne 26. února 1964 občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1964, částka 19, s. 201 - 248. Dostupný také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=1257>
- [44] ČESKO. Zákon č. 83 ze dne 27. března 1990 o sdružování občanů, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1990, částka 19, s. 366 - 369. Dostupný také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=2330>

Ostatní zdroje:

- [45] Stanovy občanského sdružení ELIM, křesťanská společnost pro evangelizaci a diakonii, Písek, 12. 4. 1999
- [46] Stanovy organizační jednotky občanského sdružení ELIM, křesťanská společnost pro evangelizaci a diakonii Vsetín o. s., Vsetín, 24. 6. 2011
- [47] ZÁŠKODNÁ, Helena; MOJŽÍŠOVÁ, Adéla. Psychologické aspekty dobrovolnictví v kontextu sociální práce. Sociální práce: odborná revue pro sociální práci = Sociálna práca. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, roč. 2011, č. 4, 62 - 68. ISSN 1213-6204

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

o. s.	občanské sdružení
IAVE	International Association for Volunteer Effort - Mezinárodní asociace pro dobrovolnické úsilí
USA	United States of America - Spojené státy americké
tzv.	tak zvaně
ČR	Česká republika
atd.	a tak dále
např.	například
FEANTSA	the European Federation of National Organisations Working with the Homeless - Evropská federace národních organizací pracujících s bezdomovci
VO	výzkumná otázka
R1 – R8	respondent 1 – respondent 8
tzn.	to znamená

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1 – Organizační schéma	28
Graf 2 – Zdroje financování Elim Vsetín, o. s.	38
Graf 3 – Nová organizační struktura Elim Vsetín, o. s.	71

SEZNAM TABULEK

Tabulka I. – Výpočet mzdových nákladů zaměstnance	75
Tabulka II. – Mzdové náklady zaměstnavatele	75
Tabulka III. – Roční rozpočet nákladů	76
Tabulka IV. – Předpokládané finanční zdroje	77
Tabulka V. – Časový harmonogram projektu	78

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Seznam kódů

Příloha P II: Ukázkový rozhovor s respondentem R2

Příloha P III: Finanční analýza Elim Vsetín, o. s.

PŘÍLOHA P I: SEZNAM KÓDŮ

Dobrovolnictví v organizaci	Připravenost organizace	Překážky v dobrovolnictví
<ul style="list-style-type: none">- pracují- oblast- zkušenost- činnosti- přínos	<ul style="list-style-type: none">- pravidla- znalost- kompetence- personál- způsob- spolupráce- výhody- změny- vztahy- výcvik	<ul style="list-style-type: none">- klienti- bariéra- pasivita- obavy- negativa- motiv- hodnota- reakce

PŘÍLOHA P II: UKÁZKOVÝ ROZHOVOR S RESPONDENTEM R2

Rozhovor s R2, uskutečněný dne 14. 2. 2013 v Azylovém domě Elim Vsetín.

Souhlasím s poskytnutím rozhovoru a pořízením jeho audiozáznamu (nahráváním na diktafon).

Výzkum je anonymní a všechna sdělení důvěrná. Informace zjištěné během rozhovoru budou sloužit pouze jako podklady ke zpracování zprávy z výzkumu, která bude součástí diplomové práce.

T: Než se Vás začnu ptát na ty otázky, které mě zajímají, chtěl bych se nejdřív zeptat na to, jak dlouho v této organizaci pracujete.

R: V organizaci pracuji šest let.

T: Využíváte v současné době při svých činnostech v organizaci dobrovolníky?

R: Ano, využíváme dobrovolníky.

pracují

T: A v jakých činnostech?

oblast

R: Jedná se především o lidi nebo dobrovolníky, kteří nám zajišťují ubytovací komisi, která je součástí služby azylového domu.

T: V jiných činnostech máte nějaké dobrovolníky nebo zapojují se dobrovolníci ještě v jiných činnostech?

R: Myslíte ve smyslu zákona 198?

T: Ano, i mimo okruh tohoto zákona.

R: Máme tady situace, kdy využíváme dobrovolníky, kteří nám zdarma bez nároku na ho-

oblast

norář zajišťují třeba besedy pro naše uživatele, což využíváme a snažíme se vlastně tímto

oblast

způsobem naplňovat tyhle besedy. Pak jsou to dobrovolníci, kteří nám třeba zdarma posky-

tují nějaké konzultace v rámci našich služeb. Jedná se spíš o asi rodinné příslušníky,

s kterými můžeme třeba i některé věci probrat, co ve smyslu, ne že bychom jim sdělovali

data, ale jsou to informace třeba jak na počítač, jako že nám pomůžou, poradí, ale netýká se to přímo sociální oblasti.

T: Jaká je Vaše zkušenost s dobrovolníky a jejich prací v Elim Vsetín, o. s.?

R: Tak já mám **dobrou zkušenost**, nejvíce se teda setkávám s dobrovolníky zajišťujícími **ubytovací komisi**, tam jsou lidé, kteří jsou vlastně profesionály ve své oblasti, jsou tam zástupci z úřadu práce, kurátoři, lékaři a opravdu tam nemám, co bych vytkla, vidím to velmi **pozitivně**. Co se týká ostatních dobrovolníků, jak jsem zmiňovala, co zajišťují třeba **besedy**, tam ta spolupráce je taky **dobrá**.

T: S jakými činnostmi by Vám dobrovolníci při Vaší práci mohli pomoci či pomáhat?

R: Tak vlastně ta otázka se skládá ze dvou, tak pomáhají nám v rámci nějaké **osvětové činnosti**, když máme ty besedy, to je jedna taková oblast, která by mohla být i více podpořena, kde by mohli se více angažovat, mohli by nám pomoci i při realizování **nějakých vzdělávacích aktivitách**, třeba **PC kurzů, práce s internetem**. Další oblast, která by se dala využít je **umožnit lepší trávení volného času** pro dobrovolníky, nebo **podpora u některých osob třeba pomoc s hospodařením** ve smyslu toho, že by šli třeba nakoupit spolu, **ukázat jim město**, jsou tu lidé, kteří nejsou přímo z města Vsetína, takže neznají město. Takže nějakým způsobem o takové **doprovázení** taková podpora jejich. Určitě by se našly činnosti v naší službě, jako další aktivity, kde jsou **pracovní terapie**, kdy by mohli s dobrovolníky **pracovat nebo zapojovat do nějakých nových oblastí například pletení košíků, odborné práce třeba na zahradě**, protože máme i tady možnost práce, kterou si zajišťujeme sami, máme tady odborníky, nicméně vždycky je dobré když ta nabídka je pestřejší.

T: Jaký podle Vás je či by mohl být přínos dobrovolníků pro organizaci?

R: Určitě vnímám, že nám **můžou poskytnout jiný pohled na tu naši službu**. Můžou nám, protože jsou to profesionálové, tak můžou **přinést pohled, jak třeba nám usnadnit práci**, jak

vyjít ze stereotypu, který možná my nevnímáme, berete to, že to je nutné. nebo že je to dobré, ale jako ten jiný pohled zvenčí je vždycky přínosný. Taky by nám to mohlo ubrat té práce, která by se mohla přenést na dobrovolníky, která by mohla být pro ně vhodná a taky by to mohlo být i povzbuzení pro ty pracovníky, že služba je žádaná a že prostě má určitý kredit, proto sem i třeba přicházejí dobrovolníci.

T: Jsou ve Vaší organizaci definovaná nějaká pravidla pro vstup a působení dobrovolníků v organizaci?

R: Ano tohle máme celkově definováno jako organizace směrnici vnitřní, která platí pro všechny typy služeb. Je to směrnice o činnosti dobrovolníků a stážistů v sociálních službách naší společnosti.

T: Takže přímo je na to vypracována směrnice a co ta směrnice tak zhruba obsahuje, stručně?

R: Řeší se v ní přijímání, zaškolování a působení osob, které nejsou v zaměstnaneckém poměru, ať jsou to stážisté nebo dobrovolníci a kteří se mohou zapojit do jednotlivých sociálních služeb. Takže tam řešíme, co se děje na začátku, když je přijímáme, pak řešíme mlčenlivost s nimi, což je taky důležitá záležitost, dodržování vnitřních pravidel, sdělení pracovníka, pod jejímž dohledem budou třeba vykonávat činnosti, a dále tam řešíme nebo vlastně i definujeme, že je možné využívat dobrovolníky v našich službách, což je taky důležité, aby to bylo sděleno. Máme tam odkaz i na zákon 198 z roku 2002, který zaštiťuje tuto dobrovolnickou činnost a o který se opíráme. Zmiňujeme tu taky dobrovolnické centrum ve Vsetíně, což je Adorea, s kterou máme i smlouvu o výkonu dobrovolnictví. A vlastně my další ty body máme vyňaty z toho zákona, co jsou ty pravidla pro dobrovolníky.

T: Takže s touto směrnicí jste seznámena?

znalost

R: Seznámena a pracuji s ní, jako je mi úplně blízka. Ne denně, ale pracuji, když potřebuji, řeším tuto směrnici.

T: Jsou ve Vaší organizaci srozumitelně vymezeny kompetence zaměstnanců a dobrovolníků?

kompetence

kompetence

R: Z mého pohledu bych řekla, že jsou. Nicméně se domnívám, že záleží na tom přesném vymezení, vydefinování už konkrétních vedoucích jak si to vydefinují. Takže já když mluvím za svoji službu nebo za své služby, mám s každým dobrovolníkem co je v ubytovací komisi smlouvu příkazní, kde je přesně vymezeno, co bude vykonávat, jaké má kompetence. U zaměstnanců jsou zase náplně práce, tak aby se to netříštilo. Ale domnívám se, že určitý rozpor tu je a to je u těch dobrovolníků, kteří nám zdarma udělají třeba besedu nebo něco zajistí. S těma teda nemáme žádnou smlouvu příkazní na tu jednu akci nebo třeba na to dvouhodinovku, kdy nám tady prezentují třeba svoji přednášku. Tam je to domlouváno ústně. Určitě rozumí ten dobrovolník, co je jeho úkolem, ale není to vymezeno písemně nikde už. Nebo přišlo mi to zbytečné dělat nějakou smlouvu s nimi. Tak to řešíme tímto způsobem.

kompetence

kompetence

kompetence

T: Ty kompetence jsou jasně vymezené v té příkazní smlouvě a u zaměstnanců?

R: Z mého pohledu ano.

T: Takže ke střetům by tam nemělo docházet?

R: Nemělo by.

kompetence

T: Působí v organizaci koordinátor práce s dobrovolníky?

personál

R: Ne. Není definován, že by byl někdo koordinátor ve své náplni práce. Zase to má ten vedoucí služeb, který si to musí zkoordinovat sám.

T: Má tuto oblast někdo na starosti?

R: Z mého pohledu ten **vedoucí služeb si to zajišťuje**. Takže de facto to zastřešuje. Ale **nemá to nikde, že je koordinátorem jako takhle přesně definováno**.

personál

personál

T: Jakým způsobem se k Vám dobrovolníci dostávají, hlásí se sami nebo je nějakým způsobem oslovujete?

R: To je velmi zajímavá otázka. My máme sice podepsanou **smlouvu s Adoreou, jak jsem už na začátku zmínila, nicméně od ní nepřišel nikdo**.

spolupráce

T: Čím si to vysvětľujete?

R: Vysvětľuji si to tím, že asi **není zájem poskytnout svou činnost zrovna třeba bezdomovcům. Protože ta cílová skupina hraje roli**. Ale možná se k tomu dostaneme dále. Přicházejí k nám dobrovolníci asi **ze dvou takových zdrojů**. Jednak jsou to **sympatizanti a členové občanského sdružení, kteří mají nějaký vztah k našemu sdružení** a druhá oblast je ta, kterou **vlastně já třeba oslovím ty lidi, vidím, že třeba bych potřebovala** změnu, posílit ubytovací komisi nebo ještě nějakou besedu, tak **přímo cíleně jdu za tím člověkem**, zeptám se ho, jestli by nechtěl třeba udělat zdarma tuhle besedu nebo nechtěl by spolupracovat v ubytovací komisi. Ale **že by se někdo hlásil a volal mi, ne, to se nestalo**.

bariéra

způsob

způsob

způsob

způsob

způsob

T: Takže jestli tomu dobře rozumím, jedná se vždy o cílený krok z Vaší strany, že víte přesně, na co toho dobrovolníka chcete?

R: **Víceméně ano**.

způsob

T: Vidíte nějaké překážky, které brání fungování dobrovolníků v organizaci?

bariéra

R: **Vidím překážku tu, že v té záplavě různých povinností a náplni práce to jak kdyby je na tom, ne na posledním místě, ale že se to trochu ztrácí**, že řešíme, nechci říct zásadní nebo světové věci jako důležitější, ale pokud zvládáme tu službu a my ji zvládáme, některé věci už máme pořešené a fungují nám dobře, což funguje dobře ubytovací komise z toho týmu,

pasivita

který je složený, takže já v té době, třeba teď nepotřebuji řešit dobrovolníky pro ubytovací komisi. **Určitě i ten čas tomu brání, že tomu nevěnujeme tolik času, kolik by to zasloužilo, třeba i oslovování těch dobrovolníků,** že máme vydefinované nějaké činnosti, jsme definovali v rámci určitého setkání, kde by třeba nějaká skupina lidí se mohla podílet. Víme, kde by nám mohli pomoci, **ale zatím jsme za tím nějak cíleně nešli, protože ani nás to tak nepálí, zvládáme to svými prostředky.**

bariéra

pasivita

T: Jaké jsou podle Vás překážky či bariéry, bránící dobrovolníkům působit ve Vaší organizaci?

bariéra

R: Tak určitě je to **překážka ta zásadní, jak jsem říkala, že ta cílová skupina, bezdomovci, jim není blízka, mají obavy, strach, špatné zkušenosti, nějaké škatulkování této skupiny.** Takže pro to určitě sem sami nejdou jako dobrovolníci. Další **bariéra je změna vlastně teď legislativní, že dříve, pokud někdo dělal dobrovolníka tak měl to kompenzované v rámci sociálních dávek, měl to zvýhodněné.** Takže kdyby někdo chtěl dělat takhle dobrovolníka, není nějak zvýhodněn proti tomu, kdo toho dobrovolníka nedělá.

bariéra

T: Přináší podle Vás působení dobrovolníků v organizaci nějaká negativa?

negativa

R: Určitě bych to nenazvala negativa, **nicméně je s tím spojeno větší úsilí, než tomu odpovídá jejich výkon. Pokud přijde dobrovolník, tak já s ním musím sepsat nějakou smlouvu, musím ho proškolit, zaškolit, nějaký čas tomu musím věnovat a pokud ten výkon pak má být třeba jenom hodina nebo dvě tak je to neadekvátní, ten můj výkon, který jsem pracovní musela na to vynaložit.**

T: Vnímáte Vy osobně nějaké obavy z působení dobrovolníků v organizaci?

obavy

R: Já **osobně nevnímám, ne nemám žádné obavy.** Zatím mám zkušenosti pozitivní. Jako vždycky by se **určitě daly říct obavy třeba ze zneužití, ale jako vždycky musíme být nastavení, že to může nastat ale, že bych měla obavu a nešla do toho, tak to ne.**

obavy

T: Jaké si myslíte, že u dobrovolníků převažují motivy k jejich činnosti u Vašich cílových skupin klientů?

R: Tak motivy, jedná se především o to, že třeba **mají touhu pomoci někomu, nebo vidí tu potřebnost, třeba i členové našeho občanského sdružení tak se chtějí zapojit nějakým způsobem.** Pak je tam určitá vazba možná i to že tam hraje, **že se znají s námi jako s pracovníky, tak chtějí pomoci nám v naší práci.** Asi tyhle.

T: Je pro Vás důležité, aby dobrovolník vyznával křesťanské hodnoty s ohledem na název společnosti – křesťanská společnost, nebo Vám na jejich světonázoru nezáleží?

R: To je taky zajímavá otázka, protože když se dívám na dobrovolníky, s kterými spolupracuji, tak určitě s každým bylo hovořeno, že jsme křesťanská organizace a **musí se ztotožnit s naším posláním. Pokud by se neztotožnil, nemůže dělat dobrovolníka.** Určitě jsou tu lidé, kteří třeba vyznávají jinou víru nebo z jiných církví nebo náboženských seskupení ale je důležité, aby se s tím ztotožnil. Já to tedy nicméně **úplně detailně nezkoumám jako jestli je bez vyznání nebo s vyznáním, ale pokud sem jde a ví že jde do Elimu, ví že jde do křesťanské organizace, tak musí stát za těmi našimi zásadami, na kterých stavíme, na těch hodnotách.**

T: Preferovali byste spíše jednorázový vstup dobrovolníků nebo dlouhodobou spolupráci?

R: Tak já jsem **pro obě dvě varianty.** Určitě **preferuji dlouhodobou spolupráci, kdy vím, na koho se obrátit** a nemusí tady být **měsíčně nebo týdně, ale vím, že je ochoten po předchozí domluvě.** Ale zase **jsou situace, dovedu si je představit, že potřebuje nějakou konkrétní akci někoho,** který by to zaštil, ten dobrovolník, a ta **spolupráce dál třeba už nemusí pokračovat.**

T: Ve Vsetíně funguje dobrovolnické centrum Adorea, spolupracujete s ním?

R: Máme teda **spolupráce** smlouvu fyzickou, máme podepsanou, kdy jsme **spolupráce** tam definovan, v kterých oblastech by se mohl podílet ten dobrovolník, ale jak jsem řekla, zatím z jejich strany nebyla žádná konkrétní nabídka.

T: A můžu se zeptat na ty oblasti, jak je máte definovány, jaké to jsou ty oblasti?

R: Takže je to **komunikace s klienty, společnost pro klienty, podpora klientů v soběstačnosti, pomoc odborným pracovníkům při začleňování klientů do společnosti, pomoc při aktivizačních dovednostech, doprovod na aktivity, drobná manuální činnost, drobné kancelářské práce, pomoc pracovníkům při organizaci, přípravě a realizaci programů, při propagaci činnosti organizace.** **činnosti**

T: Jak byste charakterizovala vztahy na pracovišti mezi Vámi (zaměstnanci) a dobrovolníky?

R: **Vztahy mezi pracovníky a dobrovolníky bych charakterizovala jako dobré. Jelikož dobrovolníci se setkávají v rámci své činnosti pouze s omezeným okruhem pracovníků a také četnost aktivní spolupráce je poměrně nízká, nedochází tak k žádným konfliktům.**

T: Funguje ve Vaší organizaci výcvik dobrovolníků?

R: **Ne nefunguje.** **výcvik**

T: Pokud ne, co by podle Vás měl obsahovat?

R: Výcvik by měl být zaměřen, aby se **dozvěděli co nejvíce o našich službách, o organizaci,** v které působí jako dobrovolníci, protože z jednoho setkání se to nedozví. Záleží, do jaké činnosti by šli působit, tak určitě **podpora, komunikace.** Pak co se týká třeba i té manuální zručnosti tak zase tady máme i co se týká pracovní terapie určité činnosti specifické, tak třeba **i určité proškolení v té manuální činnosti.** A další věc, což je důležité, je to práce s lidmi, je to sociální práce, tak **určitá supervize, možnosti řešení nějakých případů.** Proto- **výcvik**

že se setkávají v rámci ubytovací komise s různými případy, takže podpora supervizora by zde byla vítána.

T: A ten supervizor tady třeba pro ty dobrovolníky funguje u vás?

R: Nefunguje. Zatím ne.

výcvik

T: Má Vaše organizace připraveny nějaké benefity (výhody) pro dobrovolníky?

R: Naše organizace nedává benefity ani nějaké výhody, které by byly pro ně, protože jsme sociální služba, nedovedu si představit, co bychom ji mohli teď nabídnout, v této chvíli. A protože jsme s tím doposud nepracovali.

výhody

T: Jakým způsobem podporujete spolupráci s dobrovolníky?

R: Tak já se snažím, když je třeba ubytovací komise, aby na dobrovolnících neleželo břímě nějaké administrativy, takže to se snažím přenášet na sebe, abych jim to co nejvíc ulehčila, aby už jenom přijeli a rozhodovali při tom jednání, nebo dovoz autem sem. Takže tady takhle.

výhody

výhody

T: Přemýšleli jste nad tím, jakým způsobem na dobrovolníky v organizaci reagují Vaši klienti?

R: Tak pokud dobrovolník nám dělá tady třeba ty besedy, což je praktický případ, tak je to pozitivní reakce. Že tam buď ti klienti přijdou na něj, buď ví o koho se jedná nebo je zájme třeba téma přednášky, tak ta reakce je dobrá. Vím, když jsem byla na přednáškách se dívat, tak reakce ze strany klientů byla pozitivní, tam je to dobré. Co se týká té ubytovací komise, o které tady celou dobu skoro hovoříme, tak tam ta reakce klientů je už jiná, mají respekt z ubytovací komise, z těch dobrovolníků, protože některé i znají a ví, jací jsou to odborníci, kde pracují a berou je opravdu jako authority.

reakce

klienti

reakce

T: A při těch činnostech jakoby té přímé práce s klienty, doprovázení, volný čas?

R: Já si myslím, že by hodně záleželo, jak by si sedli. Muselo by dojít k tomu, aby se nějakým způsobem poznali, oťukali, třeba neformálně na nějaké jiné akci a pak by, pokud by měli dál spolupracovat nebo být ten dobrovolník přítomen nějakému doprovázení nějakých aktivit, tak by záleželo na tom, jestli třeba budou i sympatičtí, zda si budou rozumět povahově, ne každý každému sedne, asi i to by bylo důležité.

T: Jakou roli podle Vás hraje cílová skupina klientů pro případného dobrovolníka?

R: To vlastně jsme také už zmínili, hraje to významnou roli, ne každý se hrne do práce s bezdomovci, s touto cílovou skupinou nebo i s muži. Takže já bych řekla, významnou.

T: A v pozitivním nebo negativním smyslu?

R: Spíš v negativním.

T: Může být Vaše cílová skupina jednou z bariér pro vstup dobrovolníků?

R: Dá se to tak říct, že cílová skupina je bariérou pro dobrovolnictví tady u nás.

T: Přinesl by rozvoj dobrovolnictví v organizaci nějaké změny v organizaci Vaší práce?

R: Určitě by to bylo posun. Vnímám to jako velký posun pro pracovníky. Práce by se mohla rozčlenit, rozfázovat. Něco by mohli zaštit'ovat dobrovolníci, ať je to třeba propagace, pomoc při aktivizačních činnostech, doprovody na aktivity, kdy to dneska zajišťují zaměstnanci. Ti by se mohli věnovat dalším oblastem, vzdělávání nebo hlouběji práci s klientem. Pro mě samotnou by to bylo určitě velmi přínosné při třeba zpracování různých propagačních materiálů, chystání projektů, měla bych více času pro tuto činnost, pro třeba fundraising a jiné aktivity na které teď nemám tolik času.

T: Napadá Vás ještě něco k této problematice, co považujete za důležité?

R: Myslím si, že by bylo taky dobré, když o tom tak hovoříme, požadovat no dobrovolníků, kteří tu pracují nějakou zpětnou vazbu, jak to oni vnímají, co jim chybí, protože jsme

se tím tolik nezabývali, že to funguje a není co třeba řešit. Určitě to vnímám, že záleží na nás na organizaci, abychom s tím více pracovali, potažmo i výbor aby se tím zabýval a chtěl i v tomto nám pracovníkům vyjádřit nějakou podporu a motivovat nás, abychom do toho více šli. Protože si myslím, že by nám to ušetřilo jak čas, tak i finanční prostředky, protože i o tom to je, že i sociální služby bojují s prostředky finančními a tohle by mohlo být určitým způsobem i řešení, že i dobrovolníci by mohli přinést nové podněty, aktivity, jak třeba i získat prostředky finanční.

změny

přínos

přínos

přínos

přínos

T: Děkuji za rozhovor.

R: Prosím, rádo se stalo.

PŘÍLOHA P III: FINANČNÍ ANALÝZA ELIM VSETÍN, O. S.

Pohotová likvidita

Nazývá se také jako okamžitá likvidita (likvidita I. stupně). Tento ukazatel charakterizuje nejpřesněji platební pohotovost, tj. schopnost podniku krýt svými peněžními prostředky své běžné potřeby.

Vypočítá se způsobem: finanční majetek/krátkodobé závazky

Ukazatel by měl nabývat hodnot v rozmezí 0,2 – 0,5.

Rok 2009:

$$844\,929,35/212\,313 = 3,97$$

Rok 2010:

$$1\,213\,133,81/781\,965,08 = 1,55$$

Rok 2011:

$$1\,433\,003,42/1\,078\,392,62 = 1,32$$

Z těchto ukazatelů vyplývá, že hospodaření s finančními prostředky v organizaci je neefektivní a to ve všech třech sledovaných rocích. Nejméně efektivní bylo hospodaření v roce 2009. Hotovostní likvidita přesahuje doporučené rozmezí, finanční majetek je větší než by bylo potřebné. Organizace je ale schopna hradit své krátkodobé závazky bezproblémově.

Doba inkasa pohledávek

Tento ukazatele vyjadřuje, za jak dlouhé období jsou pohledávky v průměru splaceny. Za optimální vývoj lze považovat dobu splatnosti pohledávek menší než 30 dní. Nežádoucí vývoj je při splatnosti nad 90 dní. V současné době se ukazatel pohybuje v rozpětí 40-60 dní.

Vypočítá se způsobem: pohledávky/průměrné denní tržby

Rok 2009:

$$91\,277,99/(2\,262\,920,97/360) = 14,52$$

Rok 2010:

$$90\,890/(6\,624\,156,23/360) = 4,93$$

Rok 2011:

$$181\,886,26 / (7\,205\,545,6 / 360) = 9,08$$

Ve všech sledovaných obdobích byla v organizaci splatnost pohledávek menší než 30 dní.

V tomto ukazateli je na tom organizace velmi dobře.

Doba obratu krátkodobých závazků

Doba úhrady krátkodobých závazků ukazuje, za kolik dní (tj. s jakou dobou splatnosti) v průměru hradíme své závazky.

Hodnota tohoto ukazatele by měla být vyšší než hodnota doby splatnosti pohledávek.

Vypočítá se způsobem: krátkodobé závazky/průměrné denní tržby

Rok 2009:

$$212\,313 / (2\,262\,920,97 / 360) = 33,77$$

Rok 2010:

$$781\,965,08 / (6\,624\,156,23 / 360) = 42,49$$

Rok 2011:

$$1\,078\,392,62 / (7\,205\,545,6 / 360) = 53,87$$

I v těchto ukazatelích si společnost vede dobře. V každém ze sledovaných období byla doba obratu krátkodobých závazků větší než doba inkasa pohledávek.

Podíl vlastních zdrojů na celku

Vypočítá se způsobem: vlastní zdroje/celkové zdroje

Rok 2009:

$$3\,683\,706,14 / 4\,033\,160,14 = 0,92$$

Rok 2010:

$$3\,549\,583,84 / 4\,528\,695,92 = 0,78$$

Rok 2011:

$$3\,442\,521,01 / 4\,705\,703,63 = 0,73$$

Podíl vlastních zdrojů je v roce 2009 91%, v roce 2010 78% a v roce 2011 73%. Ve sledovaném období poklesl podíl vlastních zdrojů, přičemž skokově poklesl mezi roky 2009 – 2010. Přesto je ale ve společnosti velmi vysoký.

Podíl cizích zdrojů na celku

Vypočítá se způsobem: cizí zdroje/celkové zdroje

Rok 2009:

$$349\,454 / 4\,033\,160,14 = 0,08$$

Rok 2010:

$$979\,112 / 4\,528\,695,92 = 0,22$$

Rok 2011:

$$1\,263\,182,62 / 4\,705\,703,63 = 0,27$$

Podíl cizích zdrojů je v roce 2009 8%, v roce 2010 22% a v roce 2011 27%. Ve sledovaném období stoupá podíl cizích zdrojů.

Sledovaná společnost tedy hospodaří především s vlastními zdroji. Je to dáno i způsobem spolufinancování provozovaných služeb státní správou a minimálního využití vedlejších hospodářských činností. Tyto by sice mohly přinést další vlastní zdroje, ale došlo by určitě i ke zvýšení zdrojů cizích.

Rentabilita tržeb

Sledováním rentability porovnáváme výnosnost vloženého kapitálu. Je měřítkem schopnosti vytvářet nové zdroje a dosahovat zisku použitím investovaného kapitálu.

Posuzováno podle současných podmínek by se měl tento ukazatel pohybovat nad 8%.

Vypočítá se způsobem: zisk/tržby x 100

Rok 2009:

$$-12\,692,47 / 2\,262\,920,97 = -0,0056 \times 100 = -0,56\%$$

Rok 2010:

$$-38\,170,3 / 6\,624\,156,23 = -0,0057 \times 100 = -0,57\%$$

Rok 2011:

$$-14\,488,83 / 7\,205\,545,6 = -0,002 \times 100 = -0,2\%$$

Ve všech sledovaných obdobích měla organizace záporný hospodářský výsledek. Proto je tento ukazatel ve všech letech záporný. Společnost nemá možnost vytvářet nové zdroje. K zápornému hospodářskému výsledku je společnost „tlačena“ dotační politikou státu. Pokud by HV dosahoval kladných hodnot, měla by společnost problém s vyúčtováním těchto dotací, případně by musela část dotace vracet.

Autarkie

Ukazatel soběstačnosti.

Vypočítá se způsobem: výnosy z hlavní činnosti/náklady z hlavní činnosti x 100

Rok 2009:

$$6\,411\,938,91 / 6\,440\,931,38 = 0,995 \times 100 = 99,5\%$$

Rok 2010:

$$8\,611\,487,73 / 8\,647\,798,03 = 0,995 \times 100 = 99,5\%$$

Rok 2011:

$$9\,089\,840,15 / 9\,105\,928,98 = 0,998 \times 100 = 99,8\%$$

Podle těchto výpočtů je organizace téměř 100 % soběstačná. Tohoto výsledku by ale nemohla dosáhnout bez přidělené provozní dotace z veřejných zdrojů.

Celkově se tedy dá říct, že tato organizace je na tom téměř ve všech ukazatelích dobře. Její vlastní zdroje jsou větší než cizí zdroje, čímž splňuje pravidlo vyrovnávání rizika. Organizace je také schopna bezproblémově hradit své krátkodobé závazky. Jako problematické se jeví nepříliš dobré hospodaření s finančními prostředky ve společnosti a taky neschopnost organizace vytvářet nové zdroje a dosahovat zisku. V každém ze sledovaných let společnost hospodařila se záporným hospodářským výsledkem. Rozpočet organizace je dlouhodobě vytvářen jako vyrovnaný. K mírnému zápornému výsledku je organizace tlačena dotační politikou státních orgánů. Při kladném výsledku by stejně tento rozdíl musela státu vracet.