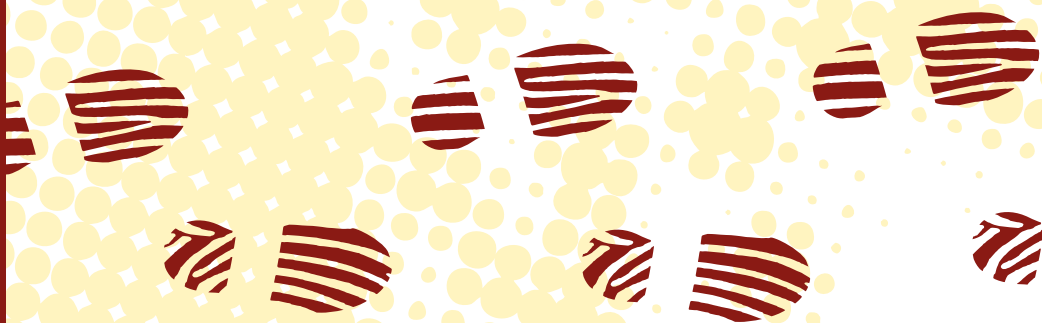


SVĚT DOBROVOLNICTVÍ

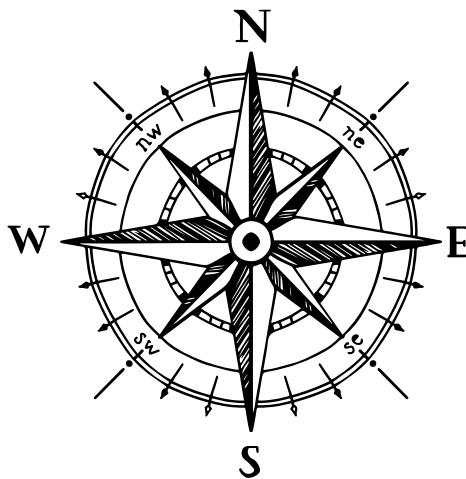
kde začít a kam dál



Obsah

Úvod	5
Obecně o dobrovolnictví	6
Dobrovolnická služba.....	7
Typy dobrovolnické činnosti.....	7
Dobrovolník	11
Oblasti dobrovolnictví.....	16
Dobrovolnictví v České republice.....	19
Mezinárodní rok dobrovolníků.....	19
Získávání dobrovolníků a propagace dobrovolnictví	22
Aktivní způsoby získávání dobrovolníků	22
Pasivní způsoby získávání dobrovolníků	27
Co ovlivňuje získávání nových dobrovolníků	32
Příprava a výcvik dobrovolníků	34
Obecná část přípravy	35
Odborná část přípravy	36
Sepsání smlouvy a první návštěva v organizaci.....	37
Administrativa	40
Dokumentace	40
Pojištění dobrovolníků.....	42
Péče o dobrovolníky	44
Základní prvky péče o dobrovolníky.....	44
Udržení dlouhodobé motivace dobrovolníků	49
Desatero spokojeného dobrovolníka	54
Přijímající organizace	56
Spolupráce vysílající a přijímající organizace.....	56
Cílové skupiny.....	59

Dobrovolnické programy a příklady dobré praxe	60
Příklady dobrovolnických programů.....	60
Koordinátor dobrovolníků	68
Náplň činnosti koordinátora dobrovolníků	68
Vzdělání a požadavky na koordinátora dobrovolníků.....	70
Zákon o dobrovolnické službě a jeho novela z roku 2014	72
Akreditace dobrovolnických programů	74
Financování dobrovolnického centra	76
Dobrovolnictví pro Vysočinu	78
Adresář dobrovolnických center	81
Seznam použitých zdrojů	84



Slovo hejtmana Kraje Vysočina

„Vážení přátelé,

dobrovolnickou činnost dnes nelze vnímat jen jako finanční dary a sociální pomoc. Postupem času získala i podobu pomoci druhým ve využívání volného času, získávání nových zkušeností, zážitků, vzdělávání... To vše ve prospěch těch, kdož sami bez pomoci dobrovolníků toto činit nemohou. Bez práce dobrovolníků si nedokážeme představit fungování mnoha spolků, sdružení a organizací pracujících s mládeží, věnujících se turistice, údržbě památek, tělovýchově a sportu či přímo ochraně obyvatel. Vždyť takoví dobrovolní hasiči jsou kromě součástí integrovaného záchranného systému i základem řady společenských a sportovních aktivit na našem venkově.

Vzhledem k rozvolnění mezigeneračních vazeb je dobrovolnictví úzce napojené na poskytování zdravotní a sociální péče. Z vlastní zkušenosti lékaře v nemocnici vím, že na uzdravení se nepodílí jen profesionálové z nemocnic, ale mají na něm velmi výrazný podíl i dobrovolníci, kteří v době svého volna zajdou za nemocnými na kus řeči, společnou procházku i čtení.

Proto si velmi cením aktivit všech, kteří pomáhají, ale i těch, kteří se o všechny pomáhající po organizační stránce starají. Rád bych poděkoval tvůrcům, kteří se podíleli na vzniku tohoto „průvodce“ dobrovolnictvím, protože propojení informací z odborné literatury se zkušenostmi koordinátorů dobrovolníků a s příklady dobré praxe mohou pomoci mnohým v jejich rozvoji a předávání nových poznatků v práci s dobrovolníky.

Velký dík všem, kdo pomáhají, i těm, kteří tuto pomoc umožňují.“

MUDr. Jiří Běhounek
hejtman Kraje Vysočina

Úvod

Tato publikace vznikla v rámci projektu Koušek po KOUŠku a vzala si za cíl zmapovat práci koordinátora dobrovolníků a fungování dobrovolnických center. Autory jsou koordinátoři dobrovolnických center z celé Vysočiny, kteří se sdružili do pracovní skupiny Dobrovolnictví pro Vysočinu.

Tento „průvodce“ pro koordinátory vychází nejen z teorie, ale především z praktických zkušeností koordinátorů již fungujících dobrovolnických center. Mnohá z center mají velmi dlouhou historii, a tak jsme měli z čeho čerpat.

Snažili jsme se charakterizovat terén dobrovolnictví, určit a popsat důležité orientační body a načrtnout všechny stezky a cesty dobrovolnické činnosti. Zmapovali jsme všechna důležitá témata práce s dobrovolníky, od vysvětlení samotného pojmu dobrovolnictví, přes tipy a návody, jak dobrovolníky pro svou věc získat a jak o ně následně pečovat až po administrativu, financování a zákonné normy.

Rádi bychom tuto publikaci věnovali kolegům, novým koordinátorům dobrovolníků, a nově vznikajícím dobrovolnickým centrům. Doufáme, že naše kolektivní práce pro vás bude přínosem a naše spolupráce inspirací.

Věnováno všem, kteří se rozhodli vstoupit do SVĚTA DOBROVOLNICTVÍ a chtějí se dozvědět, KDE ZAČÍT, kterou cestou se vydat, či se jen inspirovat, KAM jít DÁL.



1 Obecně o dobrovolnictví

Když se řekne slovo dobrovolnictví, každý si pod tím něco představí a s něčím si tento pojem spojí. Dobrovolnictví zkrátka známe a provází nás od nepaměti. Příkladů dobrovolné pomoci je kolem nás spousta a každý z nás se někdy ocitne v roli dobrovolníka, ať už jde o sousedskou výpomoc, práci pro místní komunitu nebo i pomoc cizím kolemjdoucím. Tato nezištná pomoc je často spontánní a přirozená a většinou nás ani nenapadne, že by se dala označovat pojmem dobrovolnictví. Kromě vzájemné výpomoci, která mezi lidmi pořád funguje, se můžeme setkat i s organizovanými formami dobrovolnictví. Dobrovolnictví přináší pomoc tomu, kdo ji potřebuje, ale zároveň poskytuje dobrovolníkovi pocit smysluplnosti, je zdrojem nových zkušeností a dovedností a obohacením mezilidských vztahů. Dobrovolnictvím se u nás zabývají především nestátní neziskové organizace, kde se dobrovolníci stávají pravidelným a spolehlivým zdrojem pomoci.



Dobrovolnická služba

Dobrovolnická služba je specifická forma dobrovolnictví upravená Zákonem o dobrovolnické službě (zákon č. 198/2002 Sb., který byl novelizován zákonem č. 86/2014 Sb. – viz kapitola Zákon o dobrovolnické službě). Na tuto formu dobrovolnické činnosti se vztahují určité výhody a úlevy poskytované státem. Jedná se však pouze o činnost akreditovaných organizací. Zákon o dobrovolnické službě však upravuje pouze podmínky pro státem podporované dobrovolnictví a nikoliv podmínky dobrovolné činnosti obecně. Pokud organizace nemá o podporu ze strany státu zájem, není nutné podmínky tohoto zákona splňovat.

Typy dobrovolnické činnosti

Dobrovolnickou činnost můžeme dělit podle několika pohledů. Na dobrovolnictví se můžeme dívat z hlediska historického vývoje, z hlediska organizovanosti dobrovolnické činnosti, z hlediska role dobrovolnictví v organizaci nebo z hlediska časového vymezení.

Typy z hlediska historického vývoje

Evropský model dobrovolnictví – jedná se o komunitní model, kdy se na základě společných zájmů dobrovolníci spontánně setkávají v přirozeném společenství. Z některých komunit se stávají profesionální dobrovolnická centra, specializovaná na určitou sociální nebo věkovou skupinu nebo určitý druh dobrovolnické činnosti. Nosnou silou jejich činnosti jsou přátelské vztahy.

Americký model dobrovolnictví – jde o manažerský model, v rámci kterého s dobrovolníky pracují profesionálně vedená dobrovolnická centra, která vyhledávají zájemce o dobrovolnictví a nabízejí jim činnost v různých organizacích. V České republice se můžeme setkat s oběma modely. Komunitní model převládá tam, kde jsou dobré mezilidské vztahy nebo kde jsou dostatečným pojítkem cíl a poslání organizace. Tento model převládá u charitativních a humanitárních organizací a církví. Manažerský model najdeme především ve větších městech. Jeho záběr je širší a může účinněji propojovat potřeby dobrovolné pomoci s nabídkou od občanů (*Tošner, Sozanská, 2006*).

Typy z hlediska organizovanosti

Podle tohoto pohledu můžeme dobrovolnickou činnost rozdělit na dobrovolnou občanskou výpomoc, dobrovolnictví vzájemně prospěšné, veřejně prospěšné a dobrovolnou službu.

Dobrovolná občanská výpomoc je spontánní běžná pomoc druhému člověku v běžném společenském styku. Vychází zpravidla z principu „dnes já tobě, zítra ty mně“. V tomto případě nevnímáme pomáhajícího jako dobrovolníka, ani on sám se tak nevnímá.

Dobrovolnictví vzájemně prospěšné (neboli dobrovolnictví sousedské) se rozvíjelo zejména za totalitního režimu, kdy kvůli nefungujícímu trhu zboží a služeb byli lidé odkázáni na systém vzájemných protislužeb. Smyslem je pomoci si navzájem. Tato forma dobrovolnictví je dnes častá například ve sportovních nebo zájmových kroužcích, skautských oddílech, v rámci církví, ekologických sdružení nebo svépomocných sdružení, kde se mohou navzájem podporovat různé skupiny lidí. Vztah dobrovolníků k takové organizaci bývá neformální a spočívá v osobních vztazích a kontaktech.

Dobrovolnictví veřejně prospěšné provozují převážně neziskové organizace a dobrovolnická centra. Kromě společných rysů se sousedskou výpomocí má i další důležité znaky. Nejedná se už pouze o nahodilou a spontánní pomoc, kterou dotyční sami vyhledají a zrealizují. Partnerem dobrovolníka je v tomto případě právě nezisková organizace nebo dobrovolnické centrum, které mu nabídne a poskytne příležitost dobrovolnickou činnost vykonávat. Kromě těchto výhod pro dobrovolníka je také zárukou pro příjemce pomoci, že se na ni bude moci v dohodnutém rámci spolehnout. Tato forma dobrovolnictví je jasně definovaná, zpravidla smluvně vymezená a také zakotvená v zákoně o dobrovolnické službě. Tomuto druhu dobrovolnictví je věnována tato publikace.

Dobrovolná služba je dlouhodobá činnost, která je vykonávána na základě písemné smlouvy a trvá několik měsíců i let, obvykle bývá vykonávána v zahraničí. Může jít o různé kulturní, ekologické, charitativní aktivity. Dobrovolná služba se může stát prostředkem, jak za relativně nízké náklady vycestovat do zahraničí a poznat blíže cizí země. Tyto dobrovolnické programy probíhají ve všech zemích světa a jsou zpravidla umožňovány lidem od 18 let.

Jednou z forem dobrovolné služby jsou tzv. workcampy, což jsou krátkodobé dobrovolné pobyty v ČR i v zahraničí. Workcamp je skvělá příležitost, jak poznat lidi z celého světa. Náplní je vždy předem domluvená práce a aktivity, které mají pomoci místní komunitě (jedná se o velice široké spektrum možných činností). Workcampy zprostředkovává například INEX-SDA.

Dobrovolnictví můžeme na základě způsobu vzniku a působnosti dělit na dobrovolnictví, které vzniká „zdola nahoru“, a další, které působí „zvenčí dovnitř“.

Dobrovolnictví „zdola nahoru“ je založené na neformální

skupině přátel, která se pustila do společné činnosti a postupně zraje k neformální strukturované skupině a dále až k registrované neziskové organizaci. V tomto případě působí pozitivně spontánní nadšení všech zúčastněných, což pomáhá překonávat počáteční obtíže. Problémy mohou nastat, když organizace dosáhne určité úrovně, která již vyžaduje profesionální řízení. Skupina založená na přátelských vztazích se totiž může přirozeně bránit formálnímu uspořádání, rozdělení rolí a kompetencí.

Dobrovolnictví „zvenčí dovnitř“ je provozováno strukturovanými organizacemi, ve kterých pracují profesionálové a které se rozhodují začít s dobrovolníky spolupracovat nebo stávající spolupráci s dobrovolníky lépe organizovat. Může jít např. o domovy seniorů, nemocnice nebo školy. Pozitivním prvkem je profesionální zázemí organizace. Problémem se může stát nově vytvářený vztah mezi „domácími zaměstnanci“ a přicházejícími dobrovolníky, kteří mohou být vnímáni jako cizorodý prvek. Zaměstnanci mohou mít obavy, že jim dobrovolníci „berou práci“, nebo naopak přinesou nové starosti, že budou nespolehliví nebo že jim uvidí „pod pokličku“ (Tošner, Sozanská, 2006).



Typy z hlediska role dobrovolnictví v organizaci

Na dobrovolnících je přímo závislý chod organizace. V tomto případě se vedle malé skupiny profesionálů podílejí dobrovolníci na naplňování hlavních cílů organizace. Jsou rozhodující silou organizace, bez jejich účasti by nebylo možné realizovat některé akce, kterými se organizace prezentuje a naplňuje své poslání.

Dobrovolníci vykonávají činnosti spolu s profesionálními zaměstnanci. U tohoto druhu spolupráce není dobrovolnická činnost základem provozu organizace, dobrovolníci však významně přispívají ke snížení finančních nákladů organizace. Tento typ se nejčastěji objevuje v sociálních a zdravotnických zařízeních.

Činnost dobrovolníků není pro vlastní chod organizace nepostradatelná, ale pomáhá zkvalitňovat poskytované služby nebo usnadňovat provoz. Jedná se o aktivity, jako jsou vycházky s klienty, výtvarné nebo jazykové kroužky a další volnočasové aktivity. Dobrovolníci v takových organizacích představují doplnění služby nebo zvýšení kvality, ale organizace by bez nich mohla existovat (*Tošner, Sozanská, 2006*).

Typy z hlediska časového vymezení

Dobrovolné zapojení při jednorázových akcích. Dobrovolníci nemají více času, nebo nemohou či nechtějí navázat pravidelnou a dlouhodobou spolupráci. V tomto případě nemusí být činnost dobrovolníka příliš formalizovaná a dohoda o jeho pomoci může být jen ústní. Jednorázové akce jsou zároveň vhodnou formou k získávání nových dobrovolníků nebo ke spolupráci s příznivci organizace.

Dlouhodobá dobrovolná pomoc je poskytována opakovaně a pravidelně po celý rok. Jedná se o častou formu dobrovolného závazku, který je splnitelný pro dobrovolníka a užitečný svou pravidelností pro organizaci. V tomto případě se již zpravidla sepisuje dohoda o spolupráci mezi dobrovolníkem a organizací, v níž jsou upraveny závazky, práva a povinnosti obou stran. Organizace do dobrovolníka obvykle již „investuje“ úvodní přípravou na jeho činnost, případně pojištěním zodpovědnosti za škody (*Tošner, Sozanská, 2006*).

Dobrovolník

„Dobrovolníci nejsou placení, protože jejich činnost je k nezaplacení.“

Dobrovolník je člověk, který ve svém volném čase, bez nároku na finanční odměnu, věnuje své znalosti, zkušenosti, energii a čas potřebným lidem nebo veřejně prospěšným činnostem. (*Dobrovolník.cz, 2015 [www]*)

Dobrovolníkem se může stát v podstatě kdokoliv, protože každý z nás umí něco, co může nabídnout ostatním. Jedinou podmínkou, kterou uvádí Zákon o dobrovolnické službě (platí ale pouze pro akreditované programy), je, že dobrovolník musí být starší 15 let a musí s organizací podepsat smlouvu o dobrovolnické činnosti. Pokud jde o výkon dobrovolnické služby v zahraničí, musí být dobrovolník starší 18 let. Další podmínky si může stanovit sama organizace, kde se pak zohledňuje náročnost práce, možné důsledky atd.

Dobrovolníci mohou nabízet pomoc jako:

- ➔ odborníci v konkrétním oboru, který se dá využít,
- ➔ společníci pro potřebné osoby,
- ➔ znalci prostředí nebo terénu,
- ➔ laici, kteří nabízejí svůj čas, sílu a schopnosti,
- ➔ laici, kteří nemají přesně ujasněno, co mohou nabídnout, ale ví, že chtějí pomoci.

Kromě pomoci potřebným mohou dobrovolníci vytvářet něco prospěšného či inovativního. Na celosvětové konferenci o dobrovolnictví v Amsterdamu v lednu 2001 zaznělo následující poselství: „Svobodně a dobrovolně zvolená aktivita a pomoc jsou tím, co činí z dobrovolníka nositele procesu změn ve společnosti. Jeho tvořivá energie je silou, která pomáhá hledat a otvírat zdroje a možnosti nových řešení. Tím se stává mostem v procesu spolupráce mezi státem, komerčním sektorem a sektorem neziskových organizací.“ (*Tošner, Sozanská, 2006*).

Motivy dobrovolnické činnosti

Nejspíš mnozí z nás, co máme s dobrovolnictvím co do činění, se už setkali s reakcemi svého okolí typu: Ty to děláš zadarmo? A co z toho vlastně máš? Ano, dobrovolníci nejsou za svou dobrovolnickou činnost placení. To ale

neznamená, že za svou činnost nejsou nijak odměněni. Co mohou dobrovolníci ze své dobrovolnické činnosti získat?

„Dobrovolnictví není zadarmo, ale vyplatí se všem.“ Motivy, proč někomu zadarmo ve svém volném čase pomáhat, mohou být různorodé. Dobrovolník není pouze „bláznivý idealista“ nebo „přehnaný obětavec“, ale především lidská bytost, která má své potřeby a důvody. Pro vás, jako koordinátora dobrovolníků, je důležitým vstupním ukazatelem, které motivy vedou daného člověka k dobrovolnické činnosti.

Motivy vedoucí k dobrovolnické činnosti:

- ➔ smysluplné trávení volného času,
- ➔ chuť pomáhat potřebným, být jim užitečný,
- ➔ dobrý pocit z vykonané práce, vědomí vlastní potřebnosti, smysluplnosti,
- ➔ získávání nových přátel a kontaktů,
- ➔ získávání nových zkušeností, informací, znalostí a dovedností,
- ➔ možnost účasti na různých vzdělávacích programech a výcvicích,
- ➔ možnost sebereflexe a sebezdokonalování,
- ➔ možnost seberealizace,
- ➔ získání zázemí pro realizaci svých vlastních nápadů a vizí,
- ➔ možnost zvyšování vlastní kvalifikace a hodnoty na pracovním trhu,
- ➔ možnost praxe potřebné k přijímacím zkouškám na některé VOŠ a VŠ.

Motivy dobrovolníků však nemusí být vždy jednoznačně prospěšné i pro ostatní. Každý, kdo zodpovídá za práci s dobrovolníky, by měl vědět o motivech, které dobrovolníka k této činnosti vedou, aby mohl odhadnout, jestli nejde o takové, které jsou zejména pro nezištnou pomoc jiným lidem nebezpečné. Kromě toho, že tyto motivy umíme včas rozpoznat, musíme také umět zájemce o spolupráci s více zápornými motivy korektně odmítnout. Buďte opatrní zejména u následujících motivů uchazeče o dobrovolnictví dle Tošnera a Sozanské (2006):

- ➔ soucit vedoucí k degradaci klienta,
- ➔ nepřiměřená a zbytečná zvědavost,

- ➔ služba pramenící z pocitu povinnosti,
- ➔ skutkaření, snaha něco si zasloužit,
- ➔ touha obětovat se, osobní neštěstí, se kterým si uchazeč neví rady, a proto chce ve službě hledat vlastní duševní rovnováhu,
- ➔ osamělost a z ní pramenící touha po přátelství,
- ➔ pocit vlastní důležitosti, nenahraditelnosti,
- ➔ nedostatek sebeúcty a s ním spojená touha potkat ještě ubožejší lidi,
- ➔ panovačnost, touha ovládat jiné a uplatnit svůj vliv.

Pokud je nebezpečný motiv velmi silný, nebo je kombinován s některým z dalších negativních motivů, může nerozeznán silně poškodit klienta a vztahy mezi členy dobrovolnického týmu.

Dokud bude prestiž dobrovolnictví ve společnosti malá, nebudou se tolik objevovat lidé s nebezpečnými motivy. Pouze občas se objeví zájemce o dobrovolnickou činnost s nepřiměřenou mírou soucitu a pomáhání za každou cenu. Jiné mocenské motivy jsou mezi dobrovolníky zatím výjimečným jevem. **Motivaci k dobrovolnictví můžeme dle Tošnera a Sozanské (2006) rozdělit do těchto tří základních kategorií:**

Konvenční nebo normativní motivace

Motivace k dobrovolnictví má konvenční charakter, když se dotyčný stává dobrovolníkem proto, že ho k tomu vedly morální normy buď svého nejbližšího okolí, anebo obecná neformální pravidla chování v dané společnosti. Konvenční motivace, která je dominantní u 41 % českých dobrovolníků, nese stopy vlivu jak očekávání a vzorů chování v kruhu rodiny a známých, tak morálních hodnot širšího společenství. Tito lidé se dobrovolníky stávají proto, že se to sluší a patří. Konvenční či normativní motivací se častěji vyznačují starší lidé nad 60 let a věřící.

Reciproční motivace

Recipročně motivovaný člověk hledá prvky, které by byly užitečné i pro něho samotného. Tento dobrovolník chápe svoji práci jako spojení dobra pro jiné a vlastního prospěchu (na čemž není nic špatného). Typický je pro ně zájem o získání nových zkušeností, navazování nových vztahů a snaha

uplatnit svoje schopnosti a udržovat se prostřednictvím dobrovolnické činnosti v kondici. Tato pragmatická motivace má dominantní vliv na rozhodování 37 % českých dobrovolníků a je patrná hlavně u mladých lidí do 30 let s jednoznačně ateistickým světovým názorem.

Nerozvinutá motivace

Jde o motivaci, která se omezuje na soubor prvků vytvářejících základní prostor pro rozhodování dobrovolníků. Jde o prvky jako je např. důvěra v organizaci, pro niž by měli pracovat, přesvědčení o smysluplnosti dobrovolné práce v konkrétním případě a pocit, že se prostřednictvím dobrovolnictví mohou podílet na šíření dobré myšlenky. Tyto tři motivační pilíře mají pro dotyčného postačující vliv k tomu, aby se rozhodl dobrovolně pracovat. Dominantní vliv nerozvinuté motivace k dobrovolnictví se projevuje u 23 % dobrovolníků. Významně častěji se vyskytuje u vysokoškoláků a osob střední a starší generace.

Z výzkumů vyplývá, že čeští dobrovolníci se příliš neliší od dobrovolníků v zemích západní Evropy. Společně se shodují na tom, že dobrovolnictví jim přináší jednoznačně mnoho nového a pozitivního – nové zážitky a zkušenosti, přátele, možnosti seberealizace i možnost být někomu užitečný. Ti „západní dobrovolníci“ by ještě mohli dodat něco ve smyslu: „To je přece normální někomu pomáhat, to se přece dělá...“ Znamená to, že je mezi nimi více těch, u kterých hraje roli normativní motivace.

Bariéry v oblasti dobrovolnictví

Rozvoji dobrovolnictví mohou stát v cestě některé bariéry. Nejčastější bariérou je pasivita při vyhledávání a získávání dobrovolníků. Tento nedostatek si některé organizace uvědomují a snaží se ho zlepšit například tím, že zavedou systematictější péči o dobrovolníky a přijmou koordinátora dobrovolníků.

Bariéry dle Tošnera a Sozanské (2006) představují:

- ➔ nedostatečné řízení činnosti dobrovolníků,
- ➔ nezájem organizací o dobrovolníky,
- ➔ obavy z rizika úrazu,

- ➔ obavy zneužití klienta dobrovolníky,
- ➔ nedůvěra v čestné motivy dobrovolníka,
- ➔ pracovní vytíženost současných pracovníků,
- ➔ nedostatek informací o dobrovolnictví,
- ➔ názor, že u nás nejsou zájemci o dobrovolnictví.

Především nedostatek informací o dobrovolnictví a jeho pozitivním vlivu jak na klienty, tak na celkovou atmosféru v zařízení je často příčinou nedůvěry a neochoty s dobrovolníky pracovat. Postupně však přibývá neziskových organizací, které jsou otevřené, tvořivé a vstřícné ke svým klientům a zároveň profesionálně řízené. Dobrovolnictví tak může být pro organizaci výzva k ověření si smysluplnosti jejího počínání. Dobrovolníci zde mohou být nositeli nejen pomoci, ale také lidskosti a tvořivosti.

Dobrovolnická centra

Dobrovolnická centra se zabývají organizací dobrovolnické činnosti. Fungují většinou jako informační a kontaktní základny pro ty, kteří se chtějí stát dobrovolníky, a pro organizace dobrovolníky hledající. Některé z nich se specializují na práci s dobrovolníky v určité tematické oblasti (sociální, zdravotní, ekologické, kulturní), jiné pracují v určitém regionu nebo na národní či mezinárodní úrovni. Cílem dobrovolnických center je metodická podpora organizací spolupracujících s dobrovolníky. Patří sem zejména výběr, výcvik a supervize dobrovolníků, dále výcvik a supervize koordinátorů dobrovolníků a supervize organizace z hlediska dobrovolnictví. Dobrovolnická centra také zajišťují propagaci dobrovolnictví a vedení databází dobrovolníků i organizací s dobrovolníky spolupracujícími. Od roku 1993 se u nás této oblasti věnuje HESTIA – Centrum pro dobrovolnictví, z. ú., které jako zastřešující organizace přispívá prostřednictvím svých programů k profesionalizaci dobrovolnického managementu.

V souvislosti s dobrovolnickými centry je třeba vysvětlit i pojmy vysílající a přijímající organizace. *Vysílající organizace* je nestátní nezisková organizace (zapsaný spolek, obecně prospěšná společnost nebo církevní právnická osoba), která dobrovolníky vybírá, eviduje a připravuje pro výkon dobrovolnické služby a uzavírá s nimi smlouvy o výkonu dobrovolnické činnosti (za předpokladu, že je držitelem akreditace dobrovolnických programů).



Přijímající organizace je ta, která přijímá služby dobrovolníků. Vysílající a přijímající organizace spolu uzavírají smlouvu (*Zákon 198/2002 Sb.*).

Oblasti dobrovolnictví

Oblastí, ve kterých se v České republice můžete dlouhodobě či krátkodobě realizovat jako dobrovolník, je několik. Nejvýznamnější oblasti s největším zapojením dobrovolníků a také s největší odezvou ve společnosti jsou tyto:

Sociální a zdravotní oblast

Ve smyslu pomoci osobám se zdravotním postižením, seniorům, lidem drogově či jinak závislým anebo dětem z dětských domovů či jinak sociálně znevýhodněným apod. K nejznámějším organizacím využívajícím dobrovolníky ve své práci patří: Česká katolická charita, zařízení Diakonie, FOKUS, POV – Pražská organizace vozičkářů, řada zařízení pro seniory jako například

Sue Ryder Foundation, dále Naděje, Společnost DUHA, Život 99, Výbor dobré vůle – Nadace Olgy Havlové, Nová škola, o.p.s., Fond ohrožených dětí, o.s., Jahoda, o.s., Ratolest v Brně, APA VČAS (která pořádá sportovní aktivity pro zdravotně postižené občany).

Oblast humanitární pomoci

Příkladem může být pomoc při záplavách nebo jiných živelných katastrofách, kde pomáhají organizace typu ADRA, o.p.s. či Člověk v tísni, o.p.s – Společnost při České televizi nebo Česká katolická charita.

Pomoc při ochraně lidských práv

Jedná se o pomoc například uprchlíkům, obětem trestných činů či jiným znevýhodněným skupinám, případně jednotlivcům, ale také „běžným“ občanům. Jsou to např. Český helsinský výbor, HOST – Hnutí za občanskou svobodu a toleranci, síť občanských poraden, Amnesty International či Bílý kruh bezpečí. V těchto organizacích opět působí stovky dobrovolníků, z nichž řada jsou odborníci s vysokým profesionálním kreditem a specializací.

Ekologie a pomoc při ochraně přírody

Zde se dobrovolníci mohou realizovat třeba při obnově lesa stejně jako při péči o zachování čistoty krajiny a měst. Jsou to např. Hnutí DUHA, ARNIKA, Děti Země, Greenpeace, NESEHnutí, Pražské a Jihočeské matky, Český svaz ochránců přírody, Hnutí Brontosaurus, Agentura GAIA, STUŽ – Společnost pro trvale udržitelný život, Tereza. Mnoho spolků se zabývá problematikou na regionální úrovni.

Kulturní oblast

Pomoc například při obnově a rekonstrukci hradu, zámku nebo kostela, pořádání festivalů. Např. Sdružení Kampanila pro záchranu architektonických památek v severních Čechách, Sdružení pro ochranu kulturního dědictví – hradu Zlenice, Nadační fond na opravu Kosteleckého kostela

na Hané, Sdružení pro záchranu a využití historických objektů Castellum, Linhartova nadace Praha, Občanské sdružení Vaňkovka v Brně a Centrum CESTA v Táboře.

Oblast volného času, vzdělávání a sportu

Lze pomáhat v různých pohybově zaměřených oddílech a v nich najdete uplatnění jako vedoucí kroužků, dětského oddílu, při doučování anebo jako vedoucí na letních táborech. Na činnosti v těchto oblastech se podílejí dětské a mládežnické organizace jakými jsou např. Junák – svaz skautů a skautek ČR, Pionýr, YMCA a další.

Nové směry dobrovolnictví

Dobrovolníci mohou pocházet z komerčních firem (Corporate Volunteering), jedná se o tzv. firemní dobrovolnictví. Tento nový směr dobrovolnictví je velmi rozšířen a populární v západních zemích, ale v ČR se realizuje velmi obtížně. První kroky v této oblasti můžeme najít ve firmách činných v ČR, které ale mají zahraničního vlastníka či partnera a tomu odpovídající filozofii firmy. Jedná se např. o jednorázové akce zaměstnanců, kteří jeden den v roce jdou pomáhat vybrané neziskové organizaci. Firemní dobrovolnictví je dobré zapojit do fundraisingových strategií organizace (*FRIČ, Pospíšilová a kol., 2010*).

Virtuální dobrovolnictví je pojem známý a rozšířený především v rozvíjených zemích, ale s postupující oblibou a působností internetu začíná mít své jisté místo i v našich zeměpisných šířkách. Jedná se o pomoc poskytovanou prostřednictvím internetu, zejména v oblasti poradenství, legislativy, účetnictví, překladatelství a samozřejmě služeb spojených s internetem. Dobrovolníci tak nemusí ani opustit židli, na které sedí, aby pomohli neziskovým organizacím, které by si jinak podobnou službu nemohly dovolit (*FRIČ, Pospíšilová a kol., 2010*). Zajímavou možností, jak se zapojit do dobrovolnictví, je také nabídka svých služeb na Umsemumtam (www.umsemumtam.cz) nebo Hero Clan (www.heroclan.cz). Jedná se o organizace, které propojují dobrovolníky profesionály z různých oborů s neziskovými organizacemi, kterým tito dobrovolníci poskytují své služby.

Dobrovolnictví v České republice

Dobrovolníci v České republice každý rok odpracují kolem 45 milionů hodin a odvádějí práci za více než 5,5 miliardy korun. Vyplývá to ze statistik a vládního dokumentu o politice státu vůči neziskovým organizacím. Podle tohoto materiálu vlády nezištnou činnost dělají skoro dva miliony Čechů a Češek nad 14 let, ČR se tak řadí v dobrovolnictví na osmou příčku EU. Dobrovolníci v ČR působí ve zdravotnictví, sociálních službách, v kultuře, sportu, při ochraně životního prostředí, vzdělávání či práci s dětmi. Dobrovolníci tvoří převážnou většinu pracovníků neziskového sektoru, a to asi 78 procent. V roce 2014 odpracovali dobrovolníci 45,6 milionu hodin. O rok dřív to bylo 43,6 milionu za víc než 5,5 miliardy korun. V roce 2009 statistici evidovali 46,9 milionu odpracovaných hodin, oceněných na 5,73 miliardy korun. „Dobrovolníci v Česku ročně odvedou práci, která odpovídá 0,15 procentům hrubého domácího produktu,“ uvedla vláda ve svém dokumentu. Podle tohoto přepočtu by loni dobrovolníci udělali práci za 6,8 miliardy korun (*Hest.cz, 2016 [www]*).

Podle vládního dokumentu vývoj dobrovolnické činnosti stagnuje. „Pokud by stát nezištné aktivity viditelněji oceňoval, je pravděpodobné, že by se stagnace zastavila a dobrovolnictví by mohlo zaznamenat další rozvoj“, uvádí materiál. Stojí v něm také, že rozsah dobrovolnictví prozrazuje i náladu ve společnosti a ochotu k solidaritě a řešení veřejných problémů. Odráží totiž důvěru lidí ve stát tím, že jim stojí za to se zdarma zapojit. Podle nedávné analýzy bylo v českých zemích dobrovolnictví už ve středověku. Spojovalo se tehdy hlavně s církvemi a pomocí nemocným a potřebným. V 19. století začaly vznikat nejrůznější vlastenecké spolky na podporu umění, kultury, vědy a vzdělání. Některé fungují dodnes, patří mezi ně třeba Sokol. Dobrovolnická činnost se pak rozvíjela za první republiky, německá okupace a komunistický režim ale vývoj přerušily. Masivní rozvoj nastal po listopadu 1989 spolu se vznikem neziskového sektoru. S dobrovolnictvím počítají i nynější vládní dokumenty, a to například strategie pozitivního stárnutí (*Hest.cz, 2016 [www]*).

Mezinárodní rok dobrovolníků

Organizace spojených národů vyhlásila rok **2001** za Mezinárodní rok dobrovolníků. Učinila tak na návrh japonské vlády, která spolu s mezinárodními dobrovolnickými organizacemi chtěla ocenit roli tisíců dobrovolníků



z celého světa, kteří se podíleli na odstraňování následků ničivého zemětřesení, které postihlo Japonsko v roce 1995.

Mezinárodní rok dobrovolníků měl obrovský vliv na formování dobrovolnické politiky v naší zemi. V rámci tohoto roku formulovala OSN cíle, jejichž naplnění mělo výrazně přispět k upevnění pozice dobrovolnictví ve světě, tedy i u nás. Tyto cíle jsou definovány na oficiálních webových stránkách World Volunteer web. V České republice se nejednalo pouze o založení Koalice dobrovolnických iniciativ nebo mediální podporu dobrovolnictví na poli neziskových organizací a společností. V rámci Mezinárodního roku dobrovolníků se přihlásila k myšlence dobrovolnictví také vláda České republiky, což mělo největší přínos především pro vznik Zákona č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě. Od roku 2001 se také každoročně udělují ceny Křesadlo, které putují k nejobětavějším dobrovolníkům a jsou jakýmsi poděkováním za celoroční aktivitu. Předávání Předávání ceny Křesadlo má ale také za úkol posílit dobrovolnické PR v regionu, kde se předává, a upozornit na myšlenku dobrovolnictví a neziskové organizace. Mezinárodní rok dobrovolníků také odstartoval v České republice celou řadu mezinárodních konferencí, které byly zaměřeny na dobrovolnictví. Organizace spojených národů také v roce 1985 vyhlásila 5. prosinec za Mezinárodní den dobrovolníků. Svátek se slavil poprvé v roce 1986, kdy jsme si mohli připomenout, jak jsou dobrovolníci důležití a prospěšní pro naši společnost. Smyslem Mezinárodního dne dobrovolníků je také připomenutí šíření myšlenky dobrovolnictví (*Sedláčková, 2006*).

Získávání dobrovolníků a propagace dobrovolnictví

Ne každý občan sám od sebe aktivně vyhledává možnost, jak a kde se do dobrovolnictví zapojit. Než se tak stane, propagace dobrovolnictví a získávání dobrovolníků bude jedním z našich hlavních úkolů jako koordinátorů dobrovolníků. Vedle samotného získávání nových dobrovolníků je důležitá i celková propagace dobrovolnictví. Nemělo by nám jít čistě jenom o rozšiřování vlastních dobrovolnických řad, ale také o zvyšování povědomí veřejnosti o těchto aktivitách. Tím, že budeme o dobrovolnictví dávat vědět, napomůžeme tomu, že ho začne veřejnost vnímat jako něco normálního a běžného a tím spíše mu bude nakloněna (*Tošner, Sozanská, 2006*). V této kapitole přinášíme nápady a přehled možností, jak si s nábory dobrovolníků poradit a jaké formy propagace lze použít.

Získávání dobrovolníků – nábory, mohou být plošné – v případě, že je potřeba získat větší počet dobrovolníků, např. při zahájení činnosti dobrovolnického centra nebo v případě otevírání nových dobrovolnických programů; nebo cílené – v případě, že hledáme dobrovolníka na konkrétní činnost v konkrétním dobrovolnickém programu. Nábory mohou probíhat dvojí formou, aktivní a pasivní.

Metody a načasování je potřeba přizpůsobit cílové skupině. Než začneme s nábory dobrovolníků, měli bychom si odpovědět na otázky: Kdo je naším ideálním dobrovolníkem? Kde takové lidi můžeme oslovit? Jakým způsobem je máme nejlépe oslovit?

Aktivní způsoby získávání dobrovolníků

Aktivní forma znamená přímé osobní oslovování potenciálních zájemců o dobrovolnictví. To se může dít formou přednášek, besed, akcí pro veřejnost, spoluprací s místními spolky a školami a také osobního dotazování.

Přednášky a náborové akce na školách

Pořádání přednášek a náborových akcí na školách je velice účinným způsobem, jak můžeme přímo oslovit velký počet potenciálních dobrovolníků. A to jak na středních, tak na vyšších odborných a vysokých školách. Největší ohlasy jsou na školách, které mají studijní programy zaměřené na činnosti v sociální oblasti a na všeobecných gymnáziích.

Konkrétní postup může být takový, že se domluvíte s ředitelem školy (či jinou kompetentní osobou, např. výchovným poradcem), jestli, případně kdy a jakým způsobem, je možné akci na škole uspořádat. Nemusí jít jenom o vaši monologickou přednášku před masou lidí. Výborné například je, pokud můžete přijít do jednotlivých tříd, ideálně na celou hodinu. Tím získáte spoustu prostoru pro představení dobrovolnictví jako takového i vašich vlastních programů. Zároveň můžete studenty do programu zapojit (např. brainstorming, povídání o jejich zkušenostech s dobrovolnictvím, krátké hry, zábavný „testík“ apod.) a udělat pro ně zábavnou, interaktivní hodinu, která se jim bude líbit.

Bavíme-li se se studenty o dobrovolnictví, osvědčilo se nám říct jim konkrétní příběhy našich dobrovolníků a uživatelů (samozřejmě bez jmenování, případně s pozměněnými jmény) a povědět jim o dalších lidech, kteří na jejich pomoc čekají. Namotivujete je tak k tomu, že pomoci může opravdu každý a čím konkrétnější budete, tím snáze si budou na místě dobrovolníka představovat sami sebe. Měli byste jim proto dobře představit cílové skupiny, se kterými mohou spolupracovat, a nabídnout jim činnosti, do kterých se mohou zapojit (nejen ve vaší organizaci, ale v celém regionu i jinde). K povídání připojte fotografie nebo videa, aby studenti věděli, co přesně si pod vaším vyprávěním mají představit. Na konci hodiny/přednášky rozdejte letáčky nebo vizitky s kontakty, požádejte o umístění náborového letáčku ve třídě či na nástěnce školy, řekněte jim o facebookové stránce vašeho dobrovolnického centra, pozvěte je na setkání s vámi. Vynikajícím způsobem, jak zájemce podchytit a kout železo, dokud je žhavé, je vzít si na ně rovnou kontakt. To můžete udělat tak, že jim na konci hodiny rozdáte evaluační dotazníček (jednoduchý, vtipný), do kterého mohou vyplnit svůj kontakt (mail, FB, telefon), pokud je dobrovolnická činnost zaujala a chtěli by pozvat na další setkání.

Pár rad:

- ➔ Pohlíďte si termíny – se školami je nejlepší jednat v přípravném týdnu v srpnu, kdy dávají dohromady rozvrhy a studijní plány.
- ➔ O kontakty ve školách pečujte – nakládejte s nimi jako s partnery vaší organizace. Posílejte jim příspěvky o vzájemné spolupráci do jejich výročních zpráv, buďte v pravidelném kontaktu.
- ➔ Zaujměte – prezentace a informační materiály dělejte pro studenty. Zjistěte si, co je baví (např. na FB) a to využijte. Začněte vtípem, dejte jim prostor se k tématu vyjádřit, nepřetahujte vymezený čas (obzvlášť pokud je pak čeká oběd).

Besedy a akce pro veřejnost

Jedná se o způsoby, jak zvýšit povědomí o dobrovolnické činnosti mezi širokou veřejností a probudit zájem o tuto činnost. Pokud je vaše organizace nebo dobrovolnické centrum menší, dělejte náborové akce s dalšími organizacemi (například více dobrovolnických center dohromady). Zajišťte si tak větší publicitu a návštěvnost. Besedy a akce pro veřejnost dělejte v případech, že pro ně máte dobré podmínky. Může se stát, že vás to bude stát hodně práce (vymýšlení programu, příprava, organizace, zajištění místa, zajištění občerstvení, propagace apod.), která nepřinese velké výsledky.

Besedy a akce můžete dělat ve spolupráci s různými organizacemi:

- ➔ knihovny,
- ➔ Univerzity volného času,
- ➔ Seniorpointy, Familypointy,
- ➔ kavárny, ve kterých podobné besedy probíhají.

Prezentace na jiných akcích

Nemusíte všechny situace, kde můžete o vašem dobrovolnickém centru mluvit, vytvářet sami. Využívejte všechny příležitosti, které se naskytnou (a snažte se je aktivně vyhledávat).

Může jít například o:

- ➔ konference,
- ➔ setkání NNO,
- ➔ dny sociálních služeb,
- ➔ veletrhy sociálních služeb,
- ➔ dny dobrovolnictví,
- ➔ dny seniorů.

Jak začít? V první řadě osobními kontakty koordinátora a ostatních zaměstnanců v jejich okolí. Dávejte svým přátelům a známým vědět o dobrovolnictví a o možnostech, jak se do dobrovolnické činnosti zapojit. Nemusí to být úkolem jenom vás jako koordinátora dobrovolníků – rozhodit sítě může (a měl by!) každý váš kolega a zaměstnanec vaší organizace. Osobní pozitivní zkušenost je ten nejučinnější způsob, jak někoho na něco nalákat. A když od kamaráda slyšíme, že je dobrovolníkem a je to super, taky na něj dáme víc než na plakátek, který hlásá, že být dobrovolníkem je super. Vybízejte své dobrovolníky, ať o dobrovolnické službě mluví se svými kamarády a své zkušenosti jim předávají.

Při prezentaci mějte vždy na paměti to, že ať prezentujete na jakékoliv akci a při jakékoliv příležitosti, naproti vám sedí lidé, kteří o dobrovolnictví slyší možná poprvé. Buďte srozumitelní, uvádějte konkrétní příklady a vyhněte se „projektové mluvě“ (pokud budete používat termíny jako „sociálně izolovaný“ nebo „neadekvátní sekundární socializace“, budete sice působit „sofistikovaně“, ale velmi brzy ztratíte zájem publika.

Happeningy

Happeningy jsou jednorázové veřejné akce, na kterých propagujete dobrovolnické centrum a dobrovolnické aktivity. Do vymýšlení, přípravy i realizace happeningu zapojte své dobrovolníky. Můžete udělat veselý průvod s transparenty o dobrovolnictví, bubnovat na náměstí, protancovat ulicemi, zkrátka cokoliv, co vás napadne. Dejte si ale pozor, jestli pro váš happening nepotřebujete povolení z městského úřadu. A také na to, abyste svým chováním a vystupováním případné zájemce neodradili.

Spolupráce s místními spolky

Případné dobrovolníky můžeme oslovit také v místních spolcích a organizacích. Může jít například o skautské oddíly, farnosti, kluby seniorů – stále častějšími dobrovolníky jsou lidé, kteří nedávno odešli do důchodu a kteří chtějí smysluplně vyplnit čas a pomoci těm, kteří to potřebují, jiné zájmové organizace. Spolupracujte také se zastupiteli obce (města). Zájem o dobrovolnou činnost je i mezi nezaměstnanými, proto doporučujeme navázat spolupráci s místním úřadem práce.

Osobní kontakt

Naše vlastní osobní sociální síť má pro získávání nových dobrovolníků mnohem větší potenciál, než si většina z nás uvědomuje. Mezi našimi známými a kamarády se vždycky najdou lidé, kteří mají k dobrovolnické činnosti kladný vztah, jen třeba doposud neměli šanci se s ní seznámit. To, co musí někteří z nás často překonávat, je ostych. Přece jenom oslovovat s nabídkou zapojení se do dobrovolnictví cizí lidi je pro velkou část z nás jednodušší než „lanařit“ známé. Můžeme mít totiž pocit, že



po nich něco chceme. Není to tak. Jde o nabídku možnosti, se kterou může každý naložit, jak uzná za vhodné. U získávání dobrovolníků by mělo platit podobné pravidlo jako u individuálního fundraisingu – o tom, co děláme, a to, že je možné se zapojit, by mělo vědět v první řadě naše okolí.

Pasivní způsoby získávání dobrovolníků

Pasivní formou získávání dobrovolníků je zveřejnění informace, že dobrovolníky sháníme a následné šíření mezi veřejnost. Na tuto výzvu pak může zareagovat každý, kdo si jí všimne a koho osloví. Jde hlavně o letáčky, články a web. Zájemce pak sám na základě získaných informací osloví organizaci nebo koordinátora dobrovolníků.

Propagační materiály

Všichni je více či méně používáme. Je jich spousta. Jde například o:

- ➔ letáky,
- ➔ plakáty,
- ➔ vizitky,
- ➔ propagační spoty,
- ➔ inzerce
- ➔ knižní záložky

Rozdávejte, zveřejňujte, vyvěšujte. Na všech náborových akcích rozdávejte letáčky, vizitky. Udržujte sociální sítě vaší organizace nebo vašeho dobrovolnického centra pořád živé – zveřejňujte propagační spoty, krátká videa, fotky, plakáty. Vyhledávejte nová veřejná místa ve vašem regionu, kam byste mohli umístit plakáty a letáčky. Příklady:

- ➔ infocentra,
- ➔ Familypointy a Seniorpointy,
- ➔ školy,
- ➔ přijímající organizace,
- ➔ vývěsky ve městech,
- ➔ městské úřady,
- ➔ sociální odbory,
- ➔ úřad práce,

- ➔ kavárny,
- ➔ knihovny,
- ➔ čekárny lékařů,
- ➔ obchody a obchodní centra,
- ➔ základní umělecké školy,
- ➔ nástěnky v kostelech,
- ➔ městská hromadná doprava.

Vytvořit opravdu dobré a efektivní propagační materiály je umění. K jejich tvorbě si tedy řekneme jenom pár základních věcí, na které v praxi ještě pořád často narážíme a na které byste měli myslet, ještě než začnete nějaký propagační materiál tvořit:

CÍLOVÁ SKUPINA – v první řadě si stanovte, pro koho je propagační materiál určen a z toho vycházejte. Není možné se snažit jedním propagačním materiálem oslovit více cílových skupin, např. jak dobrovolníky, tak nové uživatele dobrovolnických služeb. Nezapomínejte brát v potaz také věk a zaměření cílové skupiny (jiným způsobem budete oslovovat mládež, jinak seniory, jinak dospělé pracující lidi, jinak nezaměstnané). Snažte se vcítit do cílové skupiny, na kterou chcete propagačním materiálem působit, aby byl co nejuděrnější (nebojte se ptát na názor svého okolí nebo se inspirovat v médiích a na sociálních sítích).

OBSAH – každý propagační materiál slouží něčemu jinému a tomu byste měli přizpůsobit i samotný obsah. Např.: plakát má v první řadě zaujmout a podat základní informace (hustě popsanou stránku nikdo číst nebude – informace, které není bezpodmínečně nutné uvádět na plakát – a věřte, že těch může být většinou opravdu minimum – rozepište např. na webových stránkách, na které na plakátu odkážete), leták může být obsáhlejší apod.

DISTRIBUCE – úzce souvisí s cílovou skupinou a obsahem. Obsah a vzhled propagačního materiálu by měl vycházet z toho, kde a jakým způsobem ho chceme distribuovat, kdo si ho na daném místě všimne a kolik času mu bude věnovat. Vytváříme-li např. náborový leták pro zájemce o dobrovolnictví, musíme si uvědomit, že pokud chceme zaujmout a nalákat k přečtení více informací, máme velice omezené množství času! Obecně udržíme pozornost 8 vteřin, ve virtuálním světě informace „skenujeme“ a jednomu příspěvku věnujeme přibližně 3 vteřiny. Během těch se rozhodneme, jestli budeme pokračovat ve čtení informací/sledování videa nebo jestli jedeme očima dál.

Abychom tak měli šanci čtenáře/diváka nalákat na „druhé rande“, musíme být co nejatraktivnější, zaujmout ve velmi krátkém časovém úseku.

Sociální sítě

Virtuální svět a sociální sítě jsou čím dál vlivnějším médiem. Proto byste měli jejich využití věnovat dostatek času a energie. Obecně platí, že pokud chcete, aby měly vaše sociální sítě nějaký vliv, musíte na nich být pravidelně aktivní. Určitě stojí za to zúčastnit se školení nebo kurzu, jak se co nejefektivněji pohybovat ve virtuálním světě. Umí toho totiž mnohem víc, než o čem jako běžní uživatelé víme a je škoda toho nevyužívat. Každá sociální síť je specifická a klade různé nároky na uživatele, každá sociální síť je využívána k něčemu jinému (rozdíly však nejsou závratné – jde o komunikaci a předávání informací), každá má svá pravidla a jazyk a každou je proto potřeba využívat jiným způsobem (Bednář; 2011).

Pár stručných rad:

- Online stránku nečteme zleva doprava, ale dekódujeme informace – přistaneme pohledem jenom na tom, co nás zaujme.
- Sociální sítě často nejsou o nás, ale o tom, jak se dokážeme prezentovat – zaměřte se na to, co si o vás lidi myslí podle toho, jak se na sociálních sítích prezentujete.
- Co si o vás pomyslí váš fanoušek?
- Co si pomyslí jeho přátelé, když bude sdílet váš příspěvek?
- Při využívání sociálních sítí mějte na paměti jednoduché pravidlo: „reálný svět je nuda, my chceme vzbudit pozornost“.
- Příběhy, které ve virtuálním světě vyprávíme, nepotřebují uživatelé slyšet celé, potřebují si je hlavně umět představit.
- V našem případě (oslovení zájemců o dobrovolnictví) to využijeme zejména takto: jak se to týká mě a jak do toho můžu vkročit?

Facebook

Myslete na to, že informace na zdech a timelinech uživatelů rychle zapadají – opakujte stejný příspěvek klidně několikrát týdně.

Vkládejte ZKUŠENOSTI A PŘÍBĚHY vašich dobrovolníků – zveřejňujte pravidelně krátká povídaní, příběhy vašich dobrovolníků a jejich hodnocení dobrovolnictví. Pokud s tím budou souhlasit (souhlasy se zveřejněním si nechte podepsat), postujte s vyprávěním i jejich fotky, nejlépe fotky z jejich dobrovolnické činnosti.

Největší šance že zaujmete uživatele facebooku, je vložení VIDEO. Nebojte se proto točit, např. krátké „spoty“, kterými zaujmete. Vkládejte úryvky reportáží z činnosti vašich dobrovolníků. Pokud zvete na nějakou akci, udělejte video-pozvánku. Všimněte si, že videopozvánky na facebooku opravdu fungují a jsou velmi četné – ať už jde o pozvání politických stran k volbám nebo o pozvánku na punkrockový festival. Při vytváření videí berte v potaz, že pokud se uživateli zobrazí na stránce (zdi, timelinu), bez jeho rozkliknutí se přehrává video bez zvuku. Proto vložte buď titulky, anebo něco opravdu poutavého už v prvních 3 vteřinách, aby stálo za to na video kliknout. Využívejte FOTKY A OBRÁZKY. Příspěvky bez fotek a obrázků vzbuzují minimum zájmu. Nejde o zahlcení stránky fotkami, ale o upoutání pozornosti zajímavým (vtipným, poutavým, emotivním) obrázkem nebo fotkou. Styl facebookové řeči by se dal nejlépe přirovnat ke stylu řeči, kterým mluvíme s přáteli. A přesně to dělejte – mluvte na facebooku tak, jako byste vedli přátelský rozhovor s kamarádem na dané téma. Jednoduše, lidsky, srozumitelně (*Bednář, 2011*).

Pokud máte pro své dobrovolnické centrum založenou facebookovou stránku (ne pouze profil), využijte všechny funkce, které vám nabízí a které se vám můžou hodit. Naplánované zveřejňování příspěvků – všechny příspěvky si můžete připravit předem, nastavit datum a čas, kdy budou jednotlivé příspěvky zveřejněny. Přehledy – úžasná zásobárna informací, kterou nezapomeňte využívat. Placená propagace – není drahá, můžete si stanovit přesnou částku, kterou na ni využijete (řádově desetikoruny až tisíce) a nastavit rozsah a charakteristiky cílové skupiny, které se bude váš příspěvek zveřejňovat. Můžete také sledovat rozdíly mezi vlastním dosahem a dosahem placené propagace, abyste měli představu o zpětné vazbě.

Twitter

Překlad výrazu „twitter“ je „cvrlikání“, „švitoření“, „štěbetání“. Pokud využíváte Twitter, přizpůsobte se opět jeho stylu řeči – „twitterový jazyk“ a využijte hashtagy. Hashtag je slovo anebo fráze, která začíná #

a vytvoří odkaz, přes který je možné najít další stejné hashtagy. Lze přes ně dohledat trendy v různých oblastech, nebo označit význam příspěvků (Bednář, 2011).

Instagram

Pokud do vaší cílové skupiny patří středoškoláci, pak nesmíte opomenout Instagram. Studenti se na něm pohybují jako doma a je pro ně často atraktivnější než FB. Dejte si záležet na atraktivitě hashtagů, které používáte. Instagramové prostředí se dá nejlépe přirovnat k hipsterskému prostředí. Nejlépe zaujmete nějakou originální fotografií s uměleckým nádechem či promyšlenou kompozicí (např. fotka nabořeného veterána v lese s každým kolem jinak barevným nebo fotka cappuccina s obrázkem tříhlavého jednorožce v pěně).

Webové stránky

I webové stránky lze využívat k tzv. e-recruitmentu (získávání dobrovolníků prostřednictvím online světa). Oproti sociálním sítím mají webové stránky tu výhodu, že na nich máte mnohem víc prostoru pro poskytnutí většího množství informací. I tak ale v žádném případě zbytečně prostorem neplývejte! I webové stránky jsou pořád online světem, ve kterém platí podobná pravidla jako na sociálních sítích – času je málo a předání obsahu musíme uživateli co nejvíc zjednodušit. Webové stránky by měly potenciálním novým dobrovolníkům sdělit, do jakých dobrovolnických programů se ve vašem dobrovolnickém centru mohou zapojit, jaké jsou cílové skupiny uživatelů dobrovolnických služeb, jaké podmínky musí dobrovolníci pro výkon dobrovolnické služby splňovat, kde vás najdou a jak se s vámi mohou spojit.

Regionální média

Kontakty s tiskem, regionálním rozhlasovým nebo televizním vysíláním byste měli udržovat průběžně živé a aktuální. Prostřednictvím těchto médií se informace mohou dostat tam, kde je potřebujete. Informace v médiích slouží nejen k propagaci vaší činnosti a akcí, ale mohou oslovit i potenciální dobrovolníky.

Jak na to:

- Navažte kontakty v místním tisku, rozhlase, a pokud je to možné, tak i v místních televizních stanicích.
- Novináři i moderátoři dostávají denně spousty zpráv, které nestíhají číst. Abyste měli šanci, že se vaše do tisku nebo vysílání dostanou, navazujte osobní kontakty.
- Každé připravované i uskutečněné akci pište tiskové zprávy. Tiskové zprávy „po akci“ by měly být odeslány nejpozději následující den, jinak už ztrácí svou aktuálnost.
- K článkům i tiskovým zprávám přidávejte fotky, pro novináře tak bude zpráva atraktivnější. Nevkládejte však fotky do wordu ke článku, posílejte je v příloze zvlášť.
- Do tisku i rozhlasu pravidelně posílejte informace, které mohou být zveřejněny v týdenních kulturních přehledech.
- Snažte se ale domluvit s novináři i moderátory, aby vás pozvali na rozhovor. Nebojte se toho, na otázkách se můžete předem domluvit a připravit si odpovědi. A máte tak možnost oslovit zase další okruh lidí. Opět platí – snažte se zaujmout, mluvejte „lidsky“, říkejte příběhy a mluvejte „ke konkrétním lidem“.
- Možná témata: Hledáme dobrovolníky, Pořádáme akci, Podařilo se nám, Rozhovory s dobrovolníky.

Co ovlivňuje získávání nových dobrovolníků

Právě jsme si shrnuli spoustu způsobů a metod, jak je možné oslovit potenciální zájemce o dobrovolnickou činnost. Je to ale takový výčet možností. Každý koordinátor i každá organizace si postupem času vytvoří vlastní systém osvědčených metod, které nemusí být zaručeným receptem k úspěchu pro jinou organizaci nebo koordinátora. Do hry vstupují různé faktory, které mohou zájemce o dobrovolnickou činnost významně ovlivňovat. Je to především:

Nabídka dobrovolnických programů – aktivity, na kterých se mohou dobrovolníci podílet a jejich atraktivita pro dobrovolníky. Každý dobrovolník může mít specifické možnosti či přání, jak se do dobrovolnictví zapojit. Není nutné a nejspíš ani možné vytvořit „pozice“ pro každého – pokud má zájemce o dobrovolnictví jiná přání o své dobrovolnické činnosti, můžeme

ho odkázat na organizaci, ve které najde uplatnění podle svých představ a možností.

Místo výkonu dobrovolnické činnosti – dostupnost místa může hrát velkou roli. Je možné pracovat z domova, v místě bydliště nebo je nutné někam dojíždět?

Časová náročnost – je stanovena nějaká minimální doba, po kterou je nutné dobrovolnickou činnost vykonávat? Jedná se o pravidelnou nebo jednorázovou činnost? Je možné činnost na nějakou dobu přerušit (např. na prázdniny) a pak se k ní vrátit?

„Benefity a bonusy“ pro dobrovolníky – volné vstupenky do kulturních zařízení, účast na společenských akcích, možnost využít zařízení organizace, různé dárečky. Můžeme využít možnosti firemního fundraisingu od firem, které nemohou nebo nechtějí organizaci podpořit finančně, ale mohou věnovat například zboží nebo služby jako odměny pro dobrovolníky.

Zaměření organizace – role organizace jako takové. Její činnost, poslání, jméno, image, firemní kultura apod.

Osobnost koordinátora – významnou roli mohou hrát vzájemné sympatie nebo antipatie mezi koordinátorem a dobrovolníkem. Důležité může být například i nadšení koordinátora a jeho schopnost zaujmout a motivovat dobrovolníky. Více v kapitole Koordinátor dobrovolníků.

Motivy dobrovolnické činnosti – viz 1. kapitola



Příprava a výcvik dobrovolníků

Pokud byly vaše náборы úspěšné a podařilo se vám získat nové dobrovolníky, gratulujeme! A pojdte se hned vrhnout do další části práce – přípravě a výcviku dobrovolníků. Příprava a výcvik je široké téma a každá organizace má ohledně přípravy dobrovolníků své specifické potřeby. Každá organizace si také po nějakých zkušenostech vytvoří vlastní osvědčený systém výcviku. Obecně však platí, že příprava by měla být dostatečně dlouhá na to, aby dobrovolníci získali základní orientaci nutnou pro svou budoucí činnost, seznámili se s možnými krizovými body a věděli, s kým mohou řešit případné problémy. Zároveň platí, že koordinátor dobrovolníků (potažmo organizace) by měl mít čas, aby se mohl s dobrovolníky seznámit, znal jejich motivaci a mohl tak vyloučit případná rizika ze strany dobrovolníků. Mějte ale na paměti, že ani sebelepší příprava nemůže stoprocentně odhalit všechny možné zdroje budoucích problémů a že nejlepší učitelkou je sama praxe.

Náročnost přípravy dobrovolníků závisí na činnosti, které se budou věnovat. Pro jednoduchou manuální práci (zalepování obálek) nebudete nejspíš muset uspořádat pro dobrovolníka vyčerpávající víkendový výcvik. U činnosti, ve které vstupuje dobrovolník do vztahu s klientem (například dobrovolnictví v nemocnici, u seniorů, v programu Pět P apod.), je nutná delší příprava. Příprava by však neměla být tak dlouhá a náročná, aby odrazovala více dobrovolníků než je zdravo a aby ani pro vysílající a přijímající organizaci nebyla nepřiměřeně náročná. U náboru i výcviku dobrovolníků počítejte vždy s pravidlem „trychtýře“ – oslovíte stovky lidí, na vaši ukázkovou akci jich přijde padesát, výcviku se zúčastní patnáct a deset se jich stane vašimi dobrovolníky. Nenechte se těmito čísly demotivovat! Je to realita každého náboru a výcviku, se kterou zkrátka počítejte. Těch deset bude totiž dobře proškolenými a motivovanými dobrovolníky, kteří vaši organizaci a potřebným lidem mohou přinést opravdový užitek!

Než přistoupíte k samotnému výcviku dobrovolníků, uspořádejte individuální nebo skupinové setkání pro zájemce o dobrovolnickou činnost.

Zájemci si tam mohou ujasnit vlastní motivaci a zájem a získat více informací o možných činnostech. A vy tak máte možnost potenciálního budoucího dobrovolníka lépe poznat a seznámit ho s konkrétními nabídkami a podmínkami. Poznají už také organizaci a její prostory.

Při sestavování programu přípravy považujte nad těmito body:

- Co potřebuje dobrovolník vědět o naší organizaci (struktura, poslání, zásadách, hodnotách), aby byl schopný vykonávat svou činnost dobře a v souladu se zájmy organizace?
- Co potřebuje dobrovolník nutně vědět o činnosti, která ho čeká?
- Jaké krizové situace mohou dobrovolníka při jeho činnosti potkat?
- Jaká rizika dobrovolnické činnosti chceme a zároveň jsme schopni během přípravy vyloučit či minimalizovat?
- Co všechno (záruky, reference, prohlášení aj.) je nutné od dobrovolníka požadovat?
- S jakou cílovou skupinou dobrovolníků pracujeme a jak dlouhá příprava je pro ně motivující/demotivující?
- Příprava dobrovolníka by měla obsahovat dvě složky – obecnou dobrovolnickou a speciální či odbornou, vztahující se přímo k charakteru činnosti, kterou si dobrovolník vybral (*Tošner, Sozanská, 2006*).

Obecná část přípravy

V rámci obecné části přípravy by se měl dobrovolník dozvědět:

- obecné informace o dobrovolnictví,
- vymezení pojmů, legislativu spojenou s dobrovolnictvím, etický kodex,
- poslání a úkoly organizace, místo a svoji roli v organizaci,
- o organizaci může dobrovolník získat informace i v písemné podobě (např. letáky, výroční zprávy nebo v metodice dobrovolnického programu vypracované koordinátorem),
- kdo je koordinátor či osoba, na kterou se může v případě potřeby obrátit,
- vysvětlení úlohy koordinátora (osoba, která je tu pro dobrovolníky),

- ➔ kdo jsou vedoucí pracovníci a jak vypadá běžný provoz organizace,
- ➔ dobrovolníci by se měli také seznámit s prostorami organizace,
- ➔ možnosti dobrovolnické činnosti a potřeby organizace,
- ➔ informace o dobrovolnických programech organizace,
- ➔ informace o tom, kde jsou v současnosti dobrovolníci nejvíce potřeba,
- ➔ svá práva, povinnosti a případná omezení.

Teoretické povídání se snažte co nejvíce oživit, abyste dobrovolníky neunudili k smrti a nezajistili tím, že jsou u vás naposled. Zkuste využívat různé kreativní metody, abyste udrželi jejich pozornost. Udělejte s nimi například na nějaké téma brainstorming, který pak doplníte. Nechte je na velký arch papíru něco k tématu nakreslit apod. Pokud vás nenapadá, jak témata výcviku propojit s aktivitami, mezi jednotlivými bloky dělejte aspoň krátké zábavné aktivity na odreagování, tzv. Icebreakery.

Velice osvědčeným způsobem (který můžete využít i při nábořech dobrovolníků ve školách nebo na akcích pro veřejnost) je setkání nových dobrovolníků se staršími. Ti se mohou podělit o své konkrétní zkušenosti, předat praktické rady a mohou novým dobrovolníkům popovídat i o svých obavách a začátcích. Noví dobrovolníci by měli mít také dostatek prostoru (a motivaci ke kuráži) zeptat se, co všechno je zajímavé. V této části přípravy můžete pustit novým dobrovolníkům také videa o dobrovolnictví nebo přečíst motivační příběhy jiných dobrovolníků.

Odborná část přípravy

Jde zpravidla o náročnější část přípravy, která se vztahuje už ke konkrétnímu programu nebo činnosti, do které se chce dobrovolník zapojit. Přípravu přibližte už co nejvíc tomu, co bude dobrovolník v budoucnu vykonávat. Kromě teoretických informací o cílové skupině a práci s ní můžete používat metody hraní rolí (je dobré, když si dobrovolníci vyzkouší i role klientů a spolupracovníků) a zkusit modelové situace (dobrovolníci si vymyslí situaci, která by je mohla potkat a následně si ji přehrávají a snaží se přijít na její případné řešení, koordinátor doplňuje a pomáhá), které dobrovolníka připraví na praxi a budou si tak moct

lépe představit, co je během dobrovolnické činnosti čeká. Můžete zařadit také různé komunikační a seznamovací hry, abyste se navzájem všichni lépe neformálně poznali. Zkuste zařadit také sebepoznávací aktivity, při kterých mají dobrovolníci možnost přemýšlet hlavně sami o sobě nebo společně vytvořit ideálního dobrovolníka pomocí různých výtvarných technik a pomůcek.

Do výcviku mohou být zahrnuty také „návčikov“ návštěvy, během kterých nový dobrovolník dochází na program se starším dobrovolníkem, sleduje jeho práci s klienty a postupně se začíná zapojovat. Většina přijímajících organizací vyžaduje, aby dobrovolníci prošli školením BOZP. V tomto případě školení zajišťují jednotlivé organizace, do kterých dobrovolníci nastupují. Výcvik dobrovolníků může být spojen i se supervizí.

Odbornou část přípravy mohou pro dobrovolníky pořádat i pracovníci přijímající organizace, do které bude dobrovolník docházet (kontaktní osoby – viz kapitola Přijímající organizace. Tito pracovníci mohou výcvik rovnou přizpůsobit specifickým podmínkám a požadavkům svého zařízení.

Sepsání smlouvy a první návštěva v organizaci

V rámci přípravy dobrovolníka na jeho činnost by mělo dojít také k vyřízení administrativních záležitostí, jako je sepsání smlouvy mezi dobrovolníkem a koordinátorem a předání informací o odevzdávání výkazů odpracovaných hodin. Co všechno může a co musí smlouva s dobrovolníkem obsahovat, je uvedeno v kapitole Administrativa. Smlouva s dobrovolníkem může být z jedné i z druhé strany vypovězena, pokud nedojde k plnění závazků, které ze smlouvy vyplývají. Po sepsání smlouvy se dobrovolník stává právoplatným členem vašeho dobrovolnického centra, hurá! V tuto chvíli už byste ho měli zaevidovat do své dobrovolnické databáze, pojistit ho a vést výkazy o jeho odpracovaných hodinách a další potřebné informace.

Pokud jste si jistí, že před vámi stojí řádně proškolený a připravený dobrovolník (a on si tím je jistý také), vypusťte ho směle ven! Na první schůzku/návštěvu/akci by ale neměl jít dobrovolník nikdy sám! Ujistěte se, že na první úplně samostatnou návštěvu jde dobrovolník dobře připraven a bez obav. První kontakt s praxí by měl absolvovat buď v doprovodu vás

jako koordinátora, s kontaktní osobou přijímající organizace nebo se starším dobrovolníkem. Dobrovolník by si měl být také po celou dobu své dobrovolnické činnosti jistý, že vás může kdykoliv a s čímkoliv kontaktovat a v případě jakýchkoliv dotazů se na vás obrátit. Poté, co už je váš dobrovolník uvedený do praxe a funguje samostatně a bezproblémově, vaše práce jako koordinátora ještě zdaleka nekončí...



Ani jako koordinátoři dobrovolníků se nevyhneme všudypřítomné a nutné administrativě. Dokumentace je formální a podpůrnou částí dobrovolnictví, při práci s dobrovolníky tedy nezapomínejte na to, abyste měli všechny dokumenty v pořádku (i kvůli případné kontrole). U některých projektů může být dokumentace jednoduchá, u některých je potřeba více „papírování“. Zejména pokud jsou nebo budou vaše dobrovolnické programy akreditované, budete potřebovat dokumentů více. Uvedeme vám příklady dokumentů, se kterými je možné pracovat. Různé vzory jsou také k dispozici ke stažení na stránkách Ministerstva vnitra: www.mvcr.cz. Mějte však na paměti, že všechny dokumenty musíte upravit podle vašich konkrétních podmínek a podle dohod s vašimi dobrovolníky, příjemci služeb a spolupracujícími organizací.

Dokumentace

Příklady dokumentů dobrovolnického centra, které souvisí s nástupem/ odchodem dobrovolníka:

- ➔ smlouva o výkonu dlouhodobé/krátkodobé dobrovolnické služby
 - stanovuje základní práva a povinnosti dobrovolníka a organizace,
 - podepisuje koordinátor dobrovolníků a dobrovolník,
 - je vystavena na dobu určitou nebo neurčitou,
 - vyhotovuje se ve dvou exemplářích – jeden náleží koordinátorovi, druhý si ponechává dobrovolník,
 - může být vypovězena ze strany dobrovolníka i ze strany organizace, pokud nedojde k plnění závazků, které ze smlouvy vyplývají nebo dojde k uplynutí doby, na kterou byla smlouva sjednána.
- ➔ mlčenlivost,
- ➔ souhlas s vedením citlivých a osobních údajů,
- ➔ záznam o proškolení BOZP,
- ➔ výpis z rejstříku trestů,
- ➔ čestné prohlášení o trestní a morální bezúhonnosti,

- ➔ etický kodex/kodex dobrovolníka,
- ➔ dohoda o odpovědnosti,
- ➔ souhlas zákonného zástupce s uzavřením smlouvy o výkonu dobrovolnické služby,
- ➔ potvrzení o bezinfekčnosti,
- ➔ práva a povinnosti dobrovolníků,
- ➔ registrační karta dobrovolníka,
- ➔ souhlas s pořizováním fotodokumentace a videodokumentace,
- ➔ záznam o vstupním proškolení dobrovolníka,
- ➔ potvrzení o výkonu dobrovolnické činnosti,
- ➔ dohoda o ukončení dlouhodobé dobrovolnické činnosti,
- ➔ smlouva s uživateli dobrovolnické služby (fyzické osoby nepadající pod přijímající organizace),
- ➔ smlouva mezi vysílající a přijímající organizací.

Při přijímání nového dobrovolníka můžete vyplnit dotazník, který vám poslouží při vstupu dobrovolníka do organizace. Může vám také sloužit k přípravě smlouvy. Dotazník může dobrovolník vyplnit sám nebo ho můžete vyplňovat společně formou rozhovoru. Pomůže vám také zjistit, jaká motivace k vám nového zájemce o dobrovolnictví přivedla. Příklady otázek pro úvodní rozhovor s budoucím dobrovolníkem:

- ➔ Jméno, příjmení, adresa, rodné číslo, kontaktní údaje.
- ➔ Proč se chci stát dobrovolníkem a co od této činnosti očekávám?
- ➔ Kolik času mohu dobrovolné činnosti věnovat?
- ➔ Chci se účastnit dlouhodobých, krátkodobých nebo jednorázových činností?
- ➔ Mám nějaké speciální dovednosti, schopnosti, znalosti nebo zkušenosti, které bych při své dobrovolné pomoci mohl/a využít?
- ➔ Jaká oblast dobrovolnické činnosti mě zajímá? (např. práce s dětmi, seniory, manuální práce, administrativní výpomoc atd.)

O dobrovolnících si můžete vést také průběžné záznamy:

- ➔ průběžná zpráva o dobrovolníkovi,
- ➔ záznam z výcviku dobrovolníků,
- ➔ záznam ze společné supervize,

- ➔ záznam z individuální supervize,
- ➔ záznam o proplacení cestovného.

Výkaz činnosti dobrovolníka – evidence hodin a evaluace

U každého dobrovolníka je třeba vést pravdivou a ověřenou evidenci/výkaz odpracovaných hodin. Dobrovolníci mohou vlastní výkazy odevzdávat různými způsoby, které uvádíte v akreditacích nebo projektech. Příklady:

- ➔ zápis do docházkové knihy umístěné v místě výkonu činnosti,
- ➔ vytištěný formulář,
- ➔ e-mail,
- ➔ telefonické sdělení,
- ➔ zpráva přes sociální síť,
- ➔ předání informací ústně přímo koordinátorovi.

Na konci každého měsíce by vám měli dobrovolníci své výkazy odevzdat. Většinu dobrovolníků k tomu budete muset vyzývat vy sami (některé z nich opakovaně a některé z nich opakovaně opakovaně). Výkazy si pečlivě zapisujte a evidujte do vlastních záznamových materiálů (může jít např. o excelovou tabulku). Na konci každého roku budete k vyúčtování dotací a důkazu plnění indikátorů potřebovat statistické údaje za celý rok: počet dobrovolníků a odpracovaných hodin v jednotlivých dobrovolnických programech, počet klientů a počet přijímajících organizací.

Na konci roku také vždy proveďte podrobné vyhodnocení programu, jeho kvalitu a význam z pohledu vysílající organizace i všech přijímajících organizací. Do hodnocení můžete zahrnout evaluační dotazníky, případně hodnotící pohovory, které získáte od dobrovolníků, klientů a kontaktních osob přijímajících organizací.

Pojištění dobrovolníků

Každý dobrovolník by měl být od okamžiku smlouvy automaticky pojištěn. Pojištění dobrovolníků zajišťuje například Hasičská vzájemná pojišťovna, pojištění zprostředkovává HESTIA. Pojištění zahrnuje pojištění odpovědnosti za škodu na majetku nebo na zdraví, kterou dobrovolník způsobí sám

a pojištění odpovědnosti za škodu na majetku nebo na zdraví, která bude dobrovolníkovi při výkonu práce způsobena.

Varianty pojištění (údaje za rok 2017):

➔ **dlouhodobá – část B**

- vyhovuje zákonu o dobrovolnické službě
- pojistné je 336 Kč za dobrovolníka a kalendářní rok

➔ **dlouhodobá – část C**

- není pojištěn vlastní život nebo zdraví dobrovolníka
- pojistné je 90 Kč za dobrovolníka a kalendářní rok

➔ **krátkodobá – část D**

- pro krátkodobé a jednorázové akce
- částky se podle počtu dnů a druhů pojištění pohybují od 10 do 160 Kč na osobu (*Hest.cz, 2018 [www]*)



Vaši dobrovolníci by se u vás měli mít jako v bavlnce. Jsou to přece borci, co dělají super věci! A vy jste tu od toho, abyste jim tu bavlnku pořád hezky načechrávali. Dobrou péčí o dobrovolníky totiž zajistíte, že budou motivovaní, spokojení a dobrovolnictví je bude o to víc bavit. A o to déle u něj vydrží. A jak to zajistit?

Základní prvky péče o dobrovolníky

Budte s dobrovolníky v pravidelném kontaktu.

Od prvního kontaktu s dobrovolníky udržujte vaši komunikaci živou. Mějte pořád představu o tom, jak se dobrovolníkům daří, jak fungují při své dobrovolnické činnosti a jak jsou spokojení. Dávejte jim včas vědět o všech plánovaných akcích, na všem se s nimi včas domlouvejte a buďte jim kdykoliv k ruce. Ačkoliv to může být někdy náročné, dobrovolníci by měli mít pocit, že jste tu pro ně kdykoliv potřebují (ale nastavte si určité hranice, kterými ochráníte svůj volný čas). Pravidelnou komunikací s dobrovolníky můžete včas řešit případné problémy nebo jim rovnou předcházet. Dobrovolníci také nebudou mít problém se na vás kdykoliv obracet s dotazy nebo připomínkami a budou se tak cítit bezpečně a jistě.

Komunikujte s nimi po výkonu dobrovolnické činnosti i během společných setkání a sbírejte tak aktuální zpětnou vazbu. Průběžně je také sami informujte o změnách, akcích a novinkách vaší i přijímající organizace. Nejde o neustálé bombardování dobrovolníků zprávami a telefonáty, ale o udržení v systému a vaše vědomí, že je všechno v pořádku. U každého dobrovolníka brzo sami zjistíte, jak častý a jak intenzivní kontakt komu vyhovuje a podle toho se přizpůsobte. Způsoby komunikace zvolte podle toho, co je nejpříjemnější a hlavně nejjednodušší zejména pro dobrovolníky. Může jít o e-mail, telefon nebo sociální síť. Poslední dobou se hodně osvědčuje Facebook, na kterém jsou zejména mladí lidé často online a mohou komunikovat prakticky kdykoliv (a rádi a hned komunikují zejména v hodinách matematiky :-)).



Setkávejte se s nimi.

Nestačí být s dobrovolníky v kontaktu pouze virtuálně, setkávejte se s nimi i osobně. Díky osobnímu kontaktu můžete snáze řešit všechny peripetie a hlavně si vybudujete pevnější vzájemný vztah. Pořádejte i společná setkání pro všechny dobrovolníky, na kterých se mohou setkat a sdílet své zkušenosti. Pro dobrovolníky je velice příjemné zjistit, že „v tom nejsou sami“ a navzájem se ve své činnosti podpořit.

Vzdělávejte je.

Každý dobrovolník musí projít proškolením, než ho pustíte do terénu. Kromě tohoto povinného školení je ale dobré zajišťovat dobrovolníkům i další vzdělávání. Umožněte jim účastnit se vzdělávacích akcí, které pro ně buď vytvoříte sami, nebo jim nabídnete akce, které pořádají spolupracující organizace. Pokud budete pro své dobrovolníky dělat vlastní pravidelné vzdělávací akce (např. 1 x za měsíc, příp. za dva), zajistíte si tak

i pravidelný osobní kontakt s dobrovolníky, kteří pracují mimo vaše zařízení a navíc umožníte dobrovolníkům pravidelně se setkávat i mezi sebou navzájem. Témata vzdělávání mohou přímo souviset s dobrovol-

nickou činností (např. práce s jednotlivými cílovými skupinami, komunikace, aktivní naslouchání, asertivita, řešení problémů, empatie apod.), může jít ale také o psychohygienu, exkurzi v přijímajících i dalších organizacích, workshopy s kreativními technikami (arteterapie, dramaterapie, muzikoterapie) apod. Můžete také skloubit víc věcí dohromady a připravovat pro dobrovolníky vzdělávací akce, na kterých se jednak dozví něco nového k určitému tématu, vyzkouší si to na modelových příkladech a také se odreažují zajímavými a zábavnými aktivitami a zklidní a pročistí hlavu technikami psychohygieny. Po každé vzdělávací akci získejte od dobrovolníků zpětnou vazbu, ať víte, jak ji vylepšit, případně pozměnit a která témata nebo aktivity dobrovolníky baví a zajímají. Pořádejte pro své dobrovolníky také pravidelné supervize (viz podkapitola Supervize). Podle potřeby a taky podle vašich možností nabízejte buď skupinové, nebo individuální supervize. Ideální je dlouhodobá spolupráce s jedním osvědčeným supervizorem.

Zvěte je.

Dobrovolníci jsou nedílnou a důležitou součástí vaší organizace. Zvěte je na akce, které vaše organizace pořádá – besedy, přednášky, semináře, koncerty, jednorázové akce. Pořádejte pro dobrovolníky i svoje vlastní akce – např. pravidelná setkávání dobrovolníků, na kterých je oceníte, předáte jim certifikát/poděkování/osvědčení o dobrovolnické činnosti, drobný dáreček (vstupenky, trička vaší organizace, drobnosti jako tužky, bloky, placky, výrobky vašich uživatelů, reflexní pásky apod. – snažte se co nejvíc získat od různých firem) a vymyslete pro ně zajímavý program. Může jít například o nějakého výjimečného hosta, promítnutí filmu, společná hra apod. A pokud chcete, aby byla akce opravdu úspěšná, nezapomeňte na dobré občerstvení.

Získávejte od nich zpětnou vazbu.

Je důležité, abyste měli pravidelný přehled o tom, jak se dobrovolníkovi v jeho činnosti daří, zda nemá nějaké problémy a je spokojený. Zároveň získávejte i zpětnou vazbu na svou práci jako koordinátora a zjišťujte, jak dobrovolníka v jeho činnosti motivovat. Pokud se chcete cokoliv dozvědět,

ten nejjednodušší způsob je jasný – zkrátka se zeptejte. Způsob, jak získávat od dobrovolníků pravidelnou zpětnou vazbu, si zvolte podle toho, co vám i vašim dobrovolníkům nejvíc vyhovuje. Zpětnou vazbu od nich můžete (a nejspíš budete) získávat samozřejmě při vaší běžné komunikaci (email, facebook, telefon). Můžou vám ale například dávat i pravidelnou zpětnou vazbu společně s odevzdáváním výkazů, která může být trochu obsáhlejší (myslete ale na to, ať dobrovolníky zbytečně nezahlcujete dalšími úkoly). Velice užitečným nástrojem může být také hloubkový rozhovor. Pozvěte dobrovolníky jednou za čas k vám, udělejte si na ně čas a proveďte buď individuální, nebo skupinový rozhovor o tom, jak se jim v jejich dobrovolnické činnosti daří, jestli jsou se vším spokojeni, jak je můžete víc motivovat, co jim nevyhovuje apod. Rozhovor veďte v přátelské atmosféře.

Jak by měl vypadat hloubkový motivační rozhovor:

- rituály – pozdrav, nabídka občerstvení, ...
- stav – jaká je současná situace,
- úspěchy – ocenit, co se povedlo,
- plány – záměry do budoucna,
- návrhy změn,
- dohoda o možnostech – co je reálné a co ne,
- rituály (Motivacnirozhovory.cz, 2008 [www]).

Poskytujte jim zpětnou vazbu.

Dávejte svým dobrovolníkům najevo, že je jejich práce dobrá a žádaná. Sbírejte pravidelně zpětnou vazbu i od uživatelů a zaměstnanců institucí, kam dobrovolníci dochází a předávejte ji dobrovolníkům. Ujistění o tom, že je práce dobrovolníka smysluplná, vítaná a uvědomovaná je pro většinu dobrovolníků nesmírně důležité.

Odměňujte je.

I když dobrovolníci nejsou za svou práci placeni, je spousta způsobů, jak je můžete odměňovat a oceňovat. Za stejné výsledky používejte stejné nebo podobné odměny, ať nedochází k demotivaci „nedocenených“ dobrovolníků.

Mezi možnosti odměňování a oceňování dobrovolníků řadíme:

- ➔ vydávání potvrzení o výkonu dobrovolnické činnosti (to se může dobrovolníkům hodit k přijímacím zkouškám na VŠ a VOŠ nebo při ucházení o zaměstnání),
- ➔ možnost bezplatného stravování v zařízení,
- ➔ proplácení jízdného z místa bydliště,
- ➔ přání k svátku a narozeninám,
- ➔ vytištěné oficiální poděkování/pochvala za dobrovolnickou činnost,
- ➔ malý dárek k Vánocům, při ukončení dobrovolnické činnosti (dárečky můžete zkusit vyfundraisovat od firem),
- ➔ poděkování dobrovolníkům ve výroční zprávě vaší organizace,
- ➔ podpora osobnostního rozvoje a dosažení nových dovedností (úhrada školení, zprostředkování stáží),
- ➔ předání větší míry zodpovědnosti, uvedení do role experta,
- ➔ přednostní možnost praxe ve vaší organizaci v rámci studia SŠ nebo VŠ,
- ➔ možnost nominace na různá ocenění (Cena Křesadlo – ocenění práce dobrovolníků, pořádá HESTIA, Skutek roku, Dobrá duše, Srdce na dlani, Dobroch – ocenění dobrovolníka roku, pořádá Charita Jihlava pro region Vysočina),
- ➔ zveřejnění v médiích,
- ➔ důležitou odměnou jsou i setkávání (např. Vánoční), workshopy a semináře pro dobrovolníky nebo jednorázové a víkendové akce.

Dejte jim najevo, že jsou součástí vaší organizace.

Dobrovolníci dělají spoustu nedocenitelné práce. Dávají vaší organizaci nový rozměr a dělají to zadarmo. Dávejte jim najevo, že k vám patří. Například tím, že je zveřejníte ve výroční zprávě vaší organizace. Nebo tak, že jim budete veřejně děkovat na vašich akcích. Taky jim posílejte vaše zpravodaje a newslettery, aby měli přehled o tom, co se ve vaší organizaci děje. Čas od času můžete také uspořádat setkání s vedením vaší organizace nebo s ostatními zaměstnanci, aby se u vás dobrovolníci cítili více „jako doma“. Dejte jim také možnost podílet se na vedení vaší organizace, pokud to jde. Ptejte se jich na jejich názory a zkuste implemento-



vat jejich návrhy. Dobrovolníci se tak budou moci s organizací opravdu ztotožnit.

Udržení dlouhodobé motivace dobrovolníků

Každý z nás máme jiné rysy osobnosti a temperament. S tím souvisí i naše vytrvalost, schopnost udržení pozornosti a motivovanosti. Pamatujte na to i při práci s dobrovolníky – dobrovolníci se pohybují na škále od těch, co se pro cokoliv rychle nadchnou, vrhají se do všeho po hlavě, ale nadšení u nich brzo opadne a činnosti je přestanou bavit, po ty, kteří mohou být zpočátku i nedůvěřivější a ostražití, ale o to více vytrvalí a „dlouhodobější“.

Způsoby udržení motivace:

- nastavte příjemnou a přátelskou atmosféru ve vaší komunikaci, na vašich setkáváních i ve vaší organizaci,
- mějte stanovená jasná a jednoduchá pravidla fungování dobrovolníků,
- mějte s dobrovolníky jasnou dohodu, ve které je přesně stanoveno, jaké činnosti se dobrovolník věnuje, v jakém rozsahu, a kdy nebo za jakých podmínek tato dohoda končí,

- ➔ zajistíte kontaktní osobu v zařízení, která bude dobrovolníka provázet při jeho činnosti,
- ➔ rychle a smysluplně reagujte na podněty, dotazy a připomínky dobrovolníků,
- ➔ rychle a účinně pomáhejte dobrovolníkům kdykoliv, kdy o pomoc požádají nebo ji potřebují,
- ➔ poskytnete jim pravidelnou zpětnou vazbu,
- ➔ účinně a rychle řešte konflikty, snažte se jim předcházet,
- ➔ podporujte vzdělávání dobrovolníků,
- ➔ projevujte zájem o výsledky jejich práce (povídáním, fotodokumentací aj.),
- ➔ pravidelně hodnotte jejich práci,
- ➔ umožňujte dobrovolníkům pravidelné supervize,
- ➔ dávejte jim možnost setkávat se i s ostatními dobrovolníky, aby se mohli vzájemně podporovat a sdílet své zkušenosti,
- ➔ pokud to situace dovolí, dbejte na týmovou práci,
- ➔ nehodnoťte a nekritizujte práci dobrovolníků před uživateli služeb,
- ➔ pokud dobrovolník udělá chybu nebo si neplní své povinnosti, mluvejte o tom s ním jasně a bez emocí,
- ➔ za žádných okolností dobrovolníky neponižujte,
- ➔ diskutujte a zajímejte se o názor dobrovolníků,
- ➔ buďte k dobrovolníkům spravedliví,
- ➔ vzbuzujte v nich pocit sounáležitosti a týmové práce spolupracovníků,
- ➔ snažte se jim zajistit rozmanitost v jejich činnosti, aby neupadala do stereotypu,
- ➔ úkol ohraničte (od kdy do kdy),
- ➔ snažte se pro každého dobrovolníka zvolit vhodný motivátor (kontakty, praxe, pokec a kafe, ...),
- ➔ dejte jim možnost projevit svou iniciativu a tvořivost,
- ➔ nechte dobrovolníka pracovat samostatně a nechte ho převzít odpovědnost (pokud o to stojí),
- ➔ zajistíte, aby dobrovolník znal dobře pracovní kolektiv a cítil se v něm dobře,
- ➔ zadávejte jim pouze zvládnutelné úkoly,

- při výběru činnosti i jednotlivých aktivit jim dejte svobodu volby,
- zajistěte jim možnost osobního růstu a postup ve své činnosti,
- snažte se spíše PUDIT než PRUDIT.

Supervize dobrovolníků

Supervize je komunikace dobrovolníka, respektive skupiny dobrovolníků se supervizorem. Dává dobrovolníkům možnost otevřeně se svěřit se svými zkušenostmi, postoji, pocity, problémy, pochybnostmi a omyly ve své dobrovolnické činnosti, bez obavy z nepochopení a výčitek. Měla by probíhat v bezpečném a neohrožujícím prostředí. Tak by aspoň měla profesionální supervize probíhat. Supervize dobrovolníků by měla být vždy přiměřená jejich činnosti a potřebám. Má nejbliže k supervizi v pomáhajících profesích (např. v sociální práci). Je to forma posilování, odborného růstu a popř. i kontroly dobrovolníků. Je velice potřebná a zejména pro dobrovolníky, kteří pracují v sociálně zaměřených organizacích, kde mají zodpovědnost ve vztahu ke klientům, je vyloženě nutná a měla by být pravidelná (*HESTIA, 2003*).





U náročných činností je nutné, aby byl supervizorem vyškolený profesionál.

U jednodušší činnosti (např. u manuální práce) může roli supervizora převzít koordinátor dobrovolníků jako metodický vedoucí programu.

Supervize je důležitým nástrojem prevence syndromu vyhoření. U dobrovolníků může kromě toho sloužit i jako prevence ztráty motivace tam, kde je na ně kladeno příliš mnoho úkolů nebo nemají dobře zajištěnou komunikaci s ostatními zaměstnanci. V těchto případech může dobře vedená supervize odvrátit odchod dobrovolníka z organizace. Supervize slouží také jako nástroj ocenění a vyjádření respektu k dobrovolníkovi. Je účinným systémem poskytování zpětné vazby a určitě by neměla být zanedbávána. Je také důležitým zdrojem informací pro organizace – poskytuje podněty a zpětnou vazbu od dobrovolníků (Tošner, Sozanská, 2006).

Cílem supervize může být:

- ➔ poskytování a získávání zpětné vazby,
- ➔ řešení problémů v práci dobrovolníka,
- ➔ odbourávání bariér ve vztazích s klienty či zaměstnanci,
- ➔ motivace (pocit vlastní důležitosti dobrovolníka),
- ➔ tvorba a posilování vztahů mezi dobrovolníky navzájem a zaměstnanci organizace,
- ➔ podpora efektivity a užitečnosti práce dobrovolníka,
- ➔ forma odborné přípravy na dobrovolnickou činnost,
- ➔ seberealizace a forma osobnostního růstu,
- ➔ získání podnětů a zpětné vazby od dobrovolníků,
- ➔ kontrola (*Matoušek, 2003*).

Supervize může probíhat individuálně, pro skupinu dobrovolníků nebo společně se zaměstnanci organizace. Skupinová supervize by měla probíhat s max. počtem 12 lidí.

Kromě supervidovaných (dobrovolníci, případně zaměstnanci organizace pracující ve stejných pozicích nebo spolupracující na stejném problému) a supervizora (interní nebo externí; v případě, že se na supervizi řeší vztahy, je lepší, když je supervizor objektivní a není v nich zainteresovaný – externista) se může supervize účastnit také koordinátor dobrovolníků. Přítomni mohou být také vedoucí organizace, hosté, odborníci a poradci, pokud je to nutné.

Když jsou problémy

Pokud se s dobrovolníkem něco děje, nepracuje tak, jak by měl (jak pracoval ze začátku), je vidět, že má problémy, něco ho trápí a vy chcete zjistit co, naplánujte si s ním klidový rozhovor u kafe. Tam se ho zeptejte, co se děje, jestli se něco děje (i v osobním životě) a jak byste mu mohli pomoci apod.

Zásady rozhovoru:

- ➔ Dejte mu prostor, jestli chce o situaci mluvit a nějak ji řešit.
- ➔ Ujistěte ho, že s jeho prací nemá nikdo problém.
- ➔ Dejte mu prostor pro invenci.

- ➔ Oceňte ho, poděkujte mu, vyjádřete jeho potřebnost.
- ➔ Využívejte techniky aktivního naslouchání. („Vidím, jak to bylo na začátku a teď je to jinak.“).
- ➔ Nabídněte mu supervizi.
- ➔ Nabídněte mu změnu, pauzu. (Ale dejte mu najevo, že chcete, aby se vrátil, protože je potřebný.).
- ➔ Nabídněte mu možnost skončit s tím, že se nic neděje a jde hlavně o něj.

Dobře vedený rozhovor:

- ➔ je konkrétní,
- ➔ směřuje k něčemu, ne od něčeho,
- ➔ porovnává, nehodnotí,
- ➔ je tvrdý ve věci, vlidný k člověku,
- ➔ obsahuje zpětné vazby,
- ➔ má jasný výstup (*Medlíková, 2012*).

Struktura rozhovoru:

1. úvod, rituály,
2. sdělení záměru, důvod setkání,
3. prostor druhé straně,
4. vyjádření empatie,
5. cíl, ke kterému směřujeme,
6. prostor druhé straně,
7. formulace společné dohody (*Medlíková, 2012*).

Desatero spokojeného dobrovolníka

Závěrem kapitoly připojujeme deset zásad, které byste měli mít na zřeteli, pokud chcete mít spokojené dobrovolníky, kteří s vaší organizací spolupracují dlouhodobě a podávají kladné reference dalším potenciálním zájemcům o dobrovolnictví.

1. Dobrovolník dělá to, co ho zajímá a uspokojuje.
2. Organizace má koordinátora dobrovolníků, který má pro svou činnost vhodné podmínky.

3. Vztah mezi organizací a dobrovolníkem je smluvně ošetřen a pravidla (práva a povinnosti) jsou jednoduchá, srozumitelná a jasná.
4. Dobrovolník má pravidelnou supervizi a možnost obrátit se na koordinátora dobrovolníků v případě potíží.
5. Dobrovolník může říci NE.
6. Organizace má přehlednou strukturu a jasné rozdělení kompetencí.
7. O svých cílech, činnosti, poslání a hodnotách dává organizace dobrovolníkovi úplné a pravdivé informace. Je jasný soulad mezi deklarovanými cíli a posláním organizace a její činností.
8. V organizaci je příjemná atmosféra a dobrý tým.
9. Dobrovolník je průběžně za svou činnost oceňován a ze strany vedení, personálu a klientů přicházejí k dobrovolníkům jasné signály o tom, že je jejich činnost vítána.
10. Dobrovolník může z organizace bezpečně odejít. (*HESTIA, 2010*)



Dobrovolníci nemusí pracovat pouze přímo ve vaší organizaci, můžete je vysílat i do organizací, se kterými máte uzavřenou smlouvu. Tyto organizace jsou přijímajícími organizacemi, vaše organizace je organizací vysílající. Snažte se aktivně vyhledávat organizace, které by se mohly stát vašimi přijímajícími a nabízejte jim spolupráci. Zjišťujte, kde všude je možné v rámci vašich dobrovolnických programů působit a pomáhat. Pro vaše dobrovolnické centrum tak rozšíříte dosah působnosti a vytvoříte i bohatší nabídku pro dobrovolníky.

Přijímajícími organizacemi mohou být například:

- ➔ domovy pro seniory,
- ➔ domy s pečovatelskou službou,
- ➔ hospice,
- ➔ azylové domy,
- ➔ Alzheimercentra,
- ➔ nemocnice,
- ➔ dětské domovy,
- ➔ základní školy,
- ➔ knihovny,
- ➔ organizace, kterým dobrovolníci pomáhají při jejich jednorázových akcích (např. Zoo, ZUŠ, potravinové banky, MASky...)
- ➔ a další.

Spolupráce vysílající a přijímající organizace

Navázání kontaktu:

Přijímající organizaci můžete jako první oslovit vy sami nebo vás může vyhledat organizace, která o služby vašeho dobrovolnického centra projeví zájem. První setkání probíhá zpravidla v přijímající organizaci. Na setkání se seznámte se zástupci přijímající organizace, prohlédněte si prostory a zjistěte představy organizace o zapojení dobrovolníků (činnosti, zázemí,

personální zajištění apod.). Také podrobně představte vaše dobrovolnické centrum a vysvětlíte postup práce s dobrovolníkem. Následně s druhou stranou vymezte podmínky spolupráce. Ty mohou zahrnovat:

- ➔ cíle dobrovolnického programu v dané přijímající organizaci,
- ➔ činnosti dobrovolníků v přijímající organizaci,
- ➔ počet dobrovolníků,
- ➔ požadovaný způsob přípravy dobrovolníků,
- ➔ způsob vedení dobrovolnické dokumentace,
- ➔ práva a povinnosti vysílající a přijímající organizace.

S přijímající organizací můžete také vyplnit dotazník, který se ptá na charakter a poslání organizace, cílovou skupinu, oblasti dobrovolnické činnosti, počet míst pro dobrovolníky, požadavky na dobrovolníky apod. Na základě vzájemné domluvy (a případně podle dotazníku) vypracujte smlouvu, která je následně podepsána vysílající i přijímající organizací (zpravidla jde o ředitele jednotlivých organizací). Smlouvu s dobrovolníkem máte uzavřenou vy jako vysílající organizace a protože vše potřebné bude ošetřeno ve smlouvě meziorganizační přijímající organizace, už nemusí s dobrovolníkem podepisovat svou vlastní smlouvu.

Průběžná komunikace a spolupráce:

V každé organizaci se domluvte na kontaktní osobě. Může jít o sociální pracovníci, vrchní sestru, ošetřovatelku nebo někoho jiného, kdo bude ochotný a kompetentní starat se v přijímající organizaci o dobrovolníky a komunikovat s vámi jako s koordinátorem. **Kontaktní osoba** je tedy takovou spojkou mezi přijímající a vysílající organizací. Kontaktní osoba také informuje personál o dobrovolnickém programu, zajišťuje zázemí pro dobrovolníky, uvádí a seznamuje nové dobrovolníky s prostředím a je jim k ruce, když potřebují podporu v průběhu své dobrovolnické činnosti. Dobrovolníci mohou být také domluveni, že pokud nemohou na domluvenou schůzku s klientem/klienty přijít, dají vědět rovnou kontaktní osobě (nemusí komunikovat přes koordinátora dobrovolníků). Kontaktní osoba připravuje také exkurze po zařízení, školení BOZP, seznamuje dobrovolníky s pravidly chování v organizaci a s možnými riziky,

zajišťuje jim odborné školení, seznamuje je s klienty a ostatním personálem.

Snažte se se svými kontaktními osobami udržovat pravidelný kontakt. Kromě komunikace ohledně zavedení nových dobrovolníků nebo nového programu jim poskytujte zpětnou vazbu od dobrovolníků, zasílejte jim informační maily, výkazy, piště jim požadavky, připomínky, přání. Můžete jim zasílat svůj newsletter a zvat je na vaše akce. Kontaktní osoby vám mohou zasílat přání klientů nebo vás žádat o pomoc při jejich akcích. Měly by vám také pravidelně zasílat zpětnou vazbu a výkazy dobrovolníků, které vedou v přijímající organizaci. Společně můžete také vymýšlet nápady na různé akce a předávat si evidence dobrovolnických hodin.

Důležitá je také průběžná komunikace mezi kontaktní osobou a dobrovolníkem – domlouvání schůzek (pokud to nejde rovnou s uživatelem), hodnocení kontaktu, změna klienta, dohlížení na dodržování pravidel. Kontaktní osoba se také může účastnit supervizi pro dobrovolníky, kde mapuje spokojenost dobrovolníků a spolu s koordinátorem řešit případné problémy a vyjasňovat některé situace.

Komunikace mezi přijímající a vysílající organizací může probíhat také směrem koordinátor dobrovolníků – ředitel přijímající organizace, pokud jde o závažnější záležitosti.

Spolupráce mezi přijímající a vysílající organizací se nemusí týkat pouze pravidelných programů. Vaši dobrovolníci mohou do přijímající organizace docházet i na jednorázové akce, které přijímající organizace pořádá, pokud vás o to kontaktní osoba požádá. Trvejte na tom, aby šly nabídky jednorázových akcí přes vás a abyste o všech akcích, kterých se vaši dobrovolníci zúčastní, věděli a ideálně je dobrovolníkům i zprostředkovali.

Činnost kontaktní osoby může být někdy časově náročná, a proto je dobré, pokud může být vedením přijímající organizace nějak ohodnocena (finančně, morálně,...). Má pak větší motivaci se dobrovolníkům věnovat a dobrovolníci jsou spokojenější a program tak bývá úspěšnější.

Administrativa:

Spolupráce s dalšími organizacemi s sebou nese určitou administrativní zátěž pro obě strany. Není to ale nic, co by za pomoc a radost, které dobrovolníci do přijímajících organizací přináší, nestálo. Konkrétně se může jednat o:

- ➔ dotazník pro organizace – na počátku kontaktu,
- ➔ smlouvu mezi přijímající a vysílající organizací,
- ➔ výkazy dobrovolníků – ve většině případů vede kontaktní osoba, na vyžádání předává koordinátorovi, ale může tomu být i naopak,
- ➔ statistické údaje za kalendářní rok – ty poskytuje koordinátor dobrovolníků přijímající organizaci,
- ➔ zvláštní přílohy smlouvy, které vyžaduje přijímající organizace (např. BOZP, potvrzení o bezinfekčnosti dobrovolníka, mlčenlivost, souhlas se zpracováním osobních údajů apod.).

Cílové skupiny

Cílovými skupinami dobrovolnické činnosti jsou, dle zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, osoby trpící domácím násilím, nezaměstnaní, děti, mládež a rodiny v jejich volném čase, senioři, zdravotně postižení, osoby drogově závislé, osoby po výkonu trestu odnětí svobody, příslušníci národnostních menšin, imigranti, sociálně slabí, oběti přírodních, ekologických a humanitárních katastrof (*zákon č. 198/2002 Sb.*).

Dobrovolníci spolupracují zpravidla s těmito cílovými skupinami:

- ➔ zdravotně postižení (mentálně, fyzicky, kombinovaně, duševně, smyslově),
- ➔ senioři,
- ➔ pacienti nemocnic – děti, dlouhodobě nemocní, onkologičtí pacienti,
- ➔ matky v tísní,
- ➔ děti a mládež,
- ➔ pěstounské rodiny,
- ➔ rodiny s dětmi.
- ➔ mohou se také zapojovat do činností v oblasti ochrany životního prostředí, kulturních památek či zvířat.

Dobrovolnické programy a příklady dobré praxe

V této kapitole se zaměříme na některé z dobrovolnických programů a popíšeme příklady dobré praxe z našich dobrovolnických center.

Příklady dobrovolnických programů

1) *Dobrovolnický program pro seniory*

Cílem programu je vytvořit fungující systém neformální pomoci klientům tak, aby nenarušoval chod zařízení a vhodně doplňoval práci odborného personálu. Posláním programu je přispět ke zlepšení psychosociálních podmínek seniorů.



2) Dobrovolnický program pro zdravotně postižené

Cílem programu je zapojit dobrovolníky do aktivit, které pomohou osobám se zdravotním postižením začlenit se do běžné společnosti. Dobrovolníci se specializují na neformální pomoc, kterou nemusí vykonávat odborný personál. Program je založen na rovnocenném vztahu dobrovolníka a klienta.

3) Dobrovolnický program v nemocnicích

Cílem programu je udržet kontakt pacientů s okolním světem a zpříjemnit dlouhodobě hospitalizovaným pacientům pobyt v nemocnici. Dobrovolnický program se řídí metodickým manuálem pro zdravotnická zařízení, který vydala HESTIA – centrum pro dobrovolnictví a Metodickým doporučením od Ministerstva zdravotnictví ČR.

4) Dobrovolnický program v knihovnách

Cílem programu je začlenit dobrovolníky do týmu pracovníků městských nebo krajských knihoven tak, aby vhodně doplňovali jeho práci. Dobrovolník může kromě péče o knihovní fond pomoci i při jednorázových akcích, aktivitách dětského oddělení, univerzitách volného času či při donášce knih starším či hendikepovaným občanům.

5) Dobrovolnický program pro děti a mládež

Cílem programu je zapojit dobrovolníky do zájmových aktivit pro děti a mládež.

6) Program Pět P (Podpora, Přátelství, Prevence, Pomoc a Péče)

Program Pět P byl jedním z prvních manažersky orientovaných dobrovolnických programů, který v roce 1996 přišel do naší republiky, a je dnes jedním z nejuspěšnějších programů, který nejen pomáhá potřebným dětem, ale zároveň slouží jako přirozený propagátor dobrovolnictví. Program Pět P je preventivní volnočasový program pro děti od 6 do 15

let postavený na principu přátelského vztahu mezi dítětem a dospělým dobrovolníkem (HESTIA, 2001). Do programu vstupují děti z problematického rodinného prostředí, které mají výchovné problémy, ale i děti velmi nadané, které jsou v kolektivu ostatních osamělé. Kontakt s dobrovolníkem je pro ně často jediným přátelským a lidsky rovnocenným vztahem. Důležitým momentem programu je, že ve spolupráci se školami, pedagogicko-psychologickými poradnami a dalšími zařízeními aktivně vyhledává potřebné děti. Garanci nad programem pro celou republiku převzala HESTIA – centrum pro dobrovolnictví, které ve spolupráci s mezinárodními i národními regionálními partnery vytváří metodiku Programu Pět P a koordinuje činnost jednotlivých regionálních center programu. Program Pět P svým zaměřením vytváří i zázemí, které dobrovolníci a děti navštěvují nejen během, ale někteří i po ukončení vztahu. Využívají klubovnu, navštěvují koordinátory dobrovolníků programu, účastní se společných aktivit, výletů či táborů a podílejí se na jejich přípravách. Tyto aktivity slouží koordinátorům a supervizorům k lepšímu poznání jednotlivých dvojic, a tedy i možné pomoci směřované k vývoji jejich vztahů. Výběr dobrovolníků i dětí je v ČR pečlivý. Aby byla snížena možnost případné účasti dobrovolníků s určitými patologickými rysy osobnosti, jsou vybíráni na základě výcviku, jehož součástí je i osobnostní test a diagnostický pohovor s psychologem. Kromě výcviku se pod vedením zkušených psychologů pořádají pravidelné supervizní schůzky, kde si dobrovolníci předávají zkušenosti a svěřují se s problémy. Program Pět P je zaměřen zejména na preventivní pomoc, a proto do něj nejsou přijímány děti s většími patologickými projevy, které by měly být svěřeny do péče specialistů. Jejich účast by mohla ohrozit jak je samé a dobrovolníky, tak i chod celého programu (Sozanská, Tošner, 2006).

7) Program LATA (Laskavá Alternativa Trest pro Adolescenty)

Program LATA se v Čechách rozvíjí od 90. let 20. století. Tento program je podobný programu Pět P. Klienty jsou mladí lidé ve věku 15 – 21 let, kteří však stojí na hraně zákona nebo ji již překročili. Znamená to, že se jedná o klienty, kteří se dopustili trestného činu a jsou trestně stíháni, respektive byli pravomocně odsouzeni, a účast v programu LATA jim byla soudem doporučena. Vyloučení jsou klienti závislí na drogách nebo

alkoholu a ti, kteří se dopustili násilné trestné činnosti. Dvojice společně tráví čas v rozsahu cca 3 hodiny týdně po dobu 6 měsíců. Věnuje se prosociálně orientovaným činnostem podle společné dohody, uvážení a potřeb klienta, jedná se např. o volnočasové aktivity, sport, pomoc při dokončení studia, při hledání práce, v osobních problémech apod. Klient může využít také bezplatné doučování od lektorů (*Lata.cz, 2018 [www]*).

8) Dobrovolnictví nezaměstnaných

Projekt Nezaměstnaní jako dobrovolníci, realizovaný HESTIA – centrem pro dobrovolnictví ve spolupráci s partnery v regionech, nabízí od roku 1999 doplňkový nástroj aktivní politiky zaměstnanosti, který je v některých zemích EU (např. Německo a Nizozemí) využíván a jenž vzhledem k dobrovolnému charakteru činnosti nezaměstnaných nevyžaduje větší finanční prostředky. Projekt nabízí možnost zapojení do takové dobrovolnické činnosti, která by lidem pomohla překonat období nezaměstnanosti bez psychosociální krize. Může jim pomoci při získávání praxe, a tedy i placeného zaměstnání. Projekt kombinuje zprostředkování



dobrovolné činnosti s možností poskytnout poradenství i zapojení do klubových, vzdělávacích a výcvikových aktivit, směřujících ke zvýšení vlastní atraktivity na trhu práce. S nezaměstnanými (především s mladými lidmi) doporučenými z úřadů práce probíhají individuální poradenské pohovory o jejich životní i profesní situaci s cílem nalézt pro ně takovou dobrovolnou činnost, která by přiměřeně navazovala na jejich dosavadní životní i studijní zkušenosti a motivaci. Dobrovolná činnost je zprostředkována zájemcům v řadě organizací z resortu sociálního, zdravotnického a školského, a to jak státních, tak nestátních a obecních. Doporučený rozsah dobrovolné činnosti by měl být v rozpětí 0,25 – 0,5 pracovního úvazku. Při dodržení dohodnutých podmínek (např. uzavření smlouvy mezi organizací a úřadem práce) získá dobrovolník potvrzení o absolvování praxe (Tošner, Sozanská, 2006).

7.2 Příklady dobré praxe

V této části vám nabízíme možnost podívat se „k nám“ do našich dobrovolnických center a na některé programy, které v nich dobrovolníkům nabízíme.

Dobrovolnické centrum Centra pro rodinu Vysočina, z.s.

Centrum pro rodinu Vysočina nabízí dobrovolníkům dva pravidelné programy a program, v rámci kterého pomáhají dobrovolníci na jednorázových akcích pro rodiny s dětmi. Pravidelnými programy jsou Návštěvy a Kamarád.

V rámci programu Návštěvy dochází dobrovolníci za seniory nebo za zdravotně znevýhodněnými lidmi. Neposkytují klientům zdravotní péči, ale působí jako jejich společníci. Pravidelně (většinou jednou týdně, cca na 1-3 hodiny) si jdou za klienty popovídat, vzít je na procházku, předčítat jim nebo pomáhat při sociálně aktivizačních programech v zařízeních, kde klienti žijí. Pravidelnými návštěvami tak předchází sociální izolaci klientů a výrazně zvyšují kvalitu jejich života. Přináší klientům pocit přijetí, zájmu a sounáležitosti. Dobrovolníci v tomto programu mohou docházet do domovů pro seniory, domovů s pečovatelskou službou, na oddělení dlouhodobě nemocných v nemocnici, do Alzheimercentra nebo přímo do domácností klientů. Jeden dobrovolník nebo dvojice dobrovolníků navštěvují stále stejného klienta, takže se mezi nimi po nějaké době vytvoří

vztah, který vede k velkému vzájemnému obohacení a radosti ze setkávání a sdílení.

Program Kamarád je určený pro děti základních škol, které potřebují pomoc v různých oblastech, například s učením nebo se zvládáním sociálních rolí jejich věku (což je spojeno zejména se zařazením do kolektivu). Dobrovolníci se pravidelně schází s dětmi v prostorách Centra pro rodinu, u nich doma nebo ve školách, kam děti dochází. Aktivně s nimi tráví volný čas – učí se s nimi, hrají si, povídají a věnují se dalším volnočasovým aktivitám. Dobrovolník je tak v roli kamaráda, který dítě povzbuzuje, pomáhá mu a je tam zkrátka pro něho. Tím dochází k vytvoření přátelských vztahů mezi dítětem a dobrovolníkem, ke zvýšení sebedůvěry dětí, k jejich lepším školním výsledkům ke zlepšení vzájemných vztahů v kolektivu.

Dobrovolnické centrum Oblastní charity Třebíč Program v domově pro seniory

V roce 2012 Dobrovolnické centrum Oblastní charity Třebíč uzavřelo smlouvu o vysílání dobrovolníků s Domovem pro seniory v Koutkové a Kubešově ulici. Z počátku navštěvovali seniory pouze 3 dobrovolníci, v polovině roku 2013 se však pro dobrovolnickou činnost rozhodla skupinka zaměstnanců jedné z místních partnerských firem Oblastní charity. Koordinační skupiny se ujala jedna z dobrovolnic. Zve k návštěvám seniorů své spolupracovníky i přátele, motivuje přátele na Facebooku. Její nadšení přitahuje k dobrovolnictví lidi s lidským citěním a otevřeným srdcem. Skupina 5 – 10 dobrovolníků navštěvuje domov už čtvrtý rok, nyní pravidelně jedenkrát za měsíc. Mezi dobrovolníky a obyvateli domova vzniklo hezké přátelství, senioři se vždy na návštěvu dobrovolníků velice těší, v den návštěvy se už od rána nemohou odpolední vyjížďky, popovídání a posezení dočkat. Setkávání přináší radost i dobrovolníkům. Tato skupina dobrovolníků je krásným příkladem porozumění a vzájemné podpory lidí různých věkových skupin, které sblížuje také společný vztah k našemu městu a k celému regionu. Dobrovolnického programu si cení i sociální pracovnice z domova pro seniory, která ho hodnotí těmito slovy: „Náš domov pravidelně navštěvuje skupina pěti až deseti dobrovolníků. Velmi brzy se seznámili s psychickým i fyzickým stavem našich uživatelů, aby se pak zaměřili na možnosti své pomoci. Se seniory tráví jedenkrát za měsíc společné odpoledne. V případě příznivého



počasí s nimi jdou i na procházku po okolí domova. Velká většina těchto seniorů se pohybuje na invalidním vozíku, takže je naprosto k nezaplacení mít v dosahu pomocnou ruku dobrovolníků. Naši seniori si cení i toho, že s nimi někdo zajde na kávu, nebo si s nimi jen tak popovídá a vyslechne jejich vzpomínky, radosti i trápení. Kontakty zvenčí jsou pro ně velkým obohacením.

Dobrovolnické centrum Sdílení o.p.s.

Sdílení o.p.s. je nezisková organizace, která v Telči a okolí poskytuje sociální a zdravotní služby již od roku 2007. Pomoc směřuje k seniorům, k nevyléčitelně nemocným a ke zdravotně postiženým lidem a k jejich rodinám. Cílem je, aby tito lidé, pokud si to přejí a mají k tomu vhodné zázemí, mohli i přes omezení spojená s jejich stavem zůstat doma a žít co nejkvalitnější život. Jedním z cílů je aktivní spolupráce s veřejností a její zapojení do činnosti Sdílení. Za tímto účelem rozvíjí Sdílení dobrovolnický program. Jeho cílem je zlepšení kvality života seniorů, dlouhodobě nemocných, zdravotně postižených a jejich rodin.

Náplň dobrovolnického programu:

- v sociálních popř. zdravotnických zařízeních, se kterými má Sdílení uzavřenou dohodu o spolupráci, dobrovolníci pravidelně navštěvují klienty a nabízejí procházky, nákupy, povídání nebo zpěv
- návštěvy v rodinách a v domácnostech osamělých osob na základě jejich žádosti
- zároveň může dobrovolník na základě dohody vykonávat jiné práce (např. pomoc při organizaci benefičních akcí atd.).

FOKUS Vysočina, z.ú.

FOKUS Vysočina nabízí dobrovolníkům několik rozmanitých dobrovolnických programů. Program, kterým naše dobrovolnická centra vynikají, je dobrovolnický program pro duševně nemocné. Cílem programu je zapojování dobrovolníků do aktivit, které pomohou klientům začlenit se do společnosti. Dobrovolníci zaměřují svoji činnost na takové potřeby klientů, které nevyžadují pomoc kvalifikovaného personálu. Program je založen na rovnocenném vztahu dobrovolníka a klienta. V rámci programu spolupracujeme jak s klienty FOKUSu Vysočina tak i s Psychiatrickou nemocnicí v Havlíčkově Brodě a Domovem ve Věži. Program ve FOKUSu je zaměřen především na individuální schůzky jednoho klienta s jedním dobrovolníkem, kde dochází k navázání přátelského vztahu. Dobrovolník s klientem se scházejí a tráví spolu volný čas. Mezi nejčastější aktivity patří povídání, návštěvy kaváren, restaurací, kulturních či sportovních akcí, ale i společné výlety nebo nákupy. Dobrovolník prostřednictvím takového kontaktu přispívá k překonání některých obav klienta, pomáhá mu smysluplně využít volný čas a navazovat kontakt s okolím. Program také může sloužit k nácviu některých dovedností klienta – dobrovolník ho může například doprovodit na úřad, pomoci mu s vyplněním formulářů, s výběrem zboží, s cestováním hromadnými prostředky apod. Dobrovolník je pro klienta důležitou osobností, protože není v roli profesionála (zdravotníka, sociálního pracovníka), ale v roli „kamaráda“, který mu třeba v jeho sociální síti chybí.

Aby mohlo dobrovolnické centrum systematicky a spolehlivě fungovat, poskytovat dobré a kvalitní služby a produkovat spousty šťastných dobrovolníků, je třeba zajistit někoho, kdo se o to všechno bude starat a mít za to zodpovědnost. Tím někým je koordinátor dobrovolníků – klíčová postava práce s dobrovolníky. S koordinátorem dobrovolnictví v organizaci stojí i padá (jako koordinátoři byste se ale měli vyvarovat toho, aby byli dobrovolníci závislí na vaší osobě a v případě vašeho odchodu z organizace se svou dobrovolnickou činností skončili). Koordinátor by měl být schopen svoji roli vykonávat na základě upřímných a otevřených vztahů s dobrovolníky, kteří tak získají jistotu, že to, co dělají, je významné a slouží dobré věci (*Tošner, Sozanská, 2006*). Koordinátor by neměl pracovat úplně sám, ale i s dalšími zaměstnanci a kontaktními osobami v jednotlivých zařízeních. Jeho nadřízeným by měl být buď vedoucí dobrovolnického centra nebo někdo z vedení organizace.

Náplň činnosti koordinátora dobrovolníků

Do náplně činnosti koordinátora dobrovolníků obecně řadíme níže uvedené aktivity. Jednotlivé aktivity jsou podrobněji popsány v dalších kapitolách této metodiky.

Ve vztahu k veřejnosti:

- ➔ poskytuje informace o dobrovolnictví,
- ➔ zajišťuje náборы dobrovolníků a propagaci dobrovolnictví.

Ve vztahu k dobrovolníkům:

- ➔ vyhledává činnosti pro dobrovolníky a zajišťuje dobrovolnické programy,
- ➔ jedná se zájemci o dobrovolnictví,
- ➔ provádí výběr dobrovolníků a zařazení do dobrovolnického programu,
- ➔ uzavírá smlouvy o dobrovolnické činnosti s dobrovolníky,
- ➔ provádí obecné školení pro dobrovolníky a zajišťuje školení odborná,
- ➔ uvádí dobrovolníky na místa výkonu činnosti, seznamuje je s kontaktní osobou,

- zajišťuje další vzdělávací programy pro dobrovolníky,
- vede dobrovolníky a hodnotí jejich činnost,
- zajišťuje supervize pro dobrovolníky,
- využívá různé způsoby k motivování dobrovolníků a zajišťuje odměny pro dobrovolníky, hledá a organizuje příležitosti k poděkování dobrovolníkům,
- rozhoduje o vyřazení dobrovolníka z projektu,
- vystavuje potvrzení o dobrovolnické činnosti.

Ve vztahu k dobrovolnickému centru:

- stará se o aktuálnost akreditace a píše žádosti o akreditace na Ministerstvo vnitra,
- hledá možnosti financování dobrovolnického centra a píše žádosti o dotace,
- zpracovává metodiku dobrovolnického centra,
- vede potřebnou administrativu – smlouvy s dobrovolníky, zpracovává kodexy, práva a povinnosti dobrovolníků, pravidla mlčenlivosti, pojistné smlouvy apod.,
- účastní se odborných a vzdělávacích akcí v souvislosti s dobrovolnictvím.

Ve vztahu k přijímajícím organizacím:

- vyhledává přijímající organizace, uzavírá s nimi smlouvy a komunikuje s nimi,
- je kontaktní osobou mezi dobrovolníky, zaměstnanci i vedením organizace,
- zajišťuje pro dobrovolníka zázemí v místě výkonu dobrovolnické služby,
- podílí se na organizaci jednorázových akcí v zařízení spojených s účastí dobrovolníků,
- získává pravidelnou zpětnou vazbu od dobrovolníků, kontaktních osob a uživatelů služeb,
- řeší vzniklá nedorozumění a problémy.

Během práce koordinátora nezapomeňte hlavně na toto: starejte se o vaše mezilidské vztahy s dobrovolníky, neztraťte s nimi kontakt, motivujte a povzbuzujte je v chuti podílet se na něčem krásném a měnit tak svět kolem sebe k lepšímu!

Vzdělání a požadavky na koordinátora dobrovolníků

Vysoké školy nenabízí studijní obor Koordinátor dobrovolníků. Není zatím také specifikováno, jaké vzdělání je vyžadováno pro pozici koordinátora dobrovolníků. Každé dobrovolnické centrum si tak při přijímání nového pracovníka na tuto pozici stanovuje podmínky samo. Obecně však platí, že koordinátoři dobrovolníků jsou minimálně absolventi střední školy s maturitou. Co se týká požadavků na znalosti, je užitečná aspoň základní znalost zákona o sociálních službách a o dobrovolnické službě.

U této pozice jsou ale důležité zejména měkké dovednosti. Konkrétně jde o:

- ➔ empatii,
- ➔ komunikativnost,
- ➔ organizační schopnosti,
- ➔ kreativitu,
- ➔ ochotu učit se novým věcem,
- ➔ samostatnost i schopnost pracovat v týmu.

Koordinátor dobrovolníků může také využít kurz pro koordinátory dobrovolníků (pořádá je HESTIA – centrum pro dobrovolnictví):

- ➔ Management dobrovolnictví I.,
- ➔ Management dobrovolnictví II.,
- ➔ Úvod do supervize v pomáhajících profesích včetně navazujících kurzů,
- ➔ Zkouška profesní kvalifikace koordinátora dobrovolníků – pozice koordinátora dobrovolníků se od roku 2014 se stala uznávanou profesí v Národní soustavě povolání (*Hest.cz., 2018 [www]*).

Pro začínající koordinátory může být také velice užitečná stáž v dobrovolnickém centru, případně v organizaci, kde už je dobrovolnický program zaveden a dobře funguje.

Syndrom vyhoření

Možná to vypadá, že přímé práce s lidmi nemá koordinátor díky narůstající administrativě a byrokracii, co se valí ze všech stran, tolik. A pravdou je, že z části tomu tak opravdu je. Tak jako tak jde však o povolání, ve kterém hraje

velkou roli každodenní mezilidský kontakt a komunikace. A právě v těchto profesích se vyskytuje syndrom vyhoření. Jde o psychický stav popisovaný jako naprosté vyčerpání, vyhasnutí. Syndrom vyhoření přináší pocity naprosté beznaděje a bezmoci, chybí radost ze života. Nejčastějšími adepty syndromu vyhoření jsou právě pracovníci v pomáhajících profesích – sociální pracovníci, zdravotní sestry, psychologové, pedagogové apod. (*Syndrom-vyhoreni.psychoweb, 2008-2018 [www]*).

Syndromu vyhoření však můžete předcházet. A snažte se mu předcházet. Jak na to?

- účastněte se pravidelných individuálních i týmových supervizi, na kterých máte možnost sdílet své pocity a zkušenosti,
- nezanedbávejte volnočasové aktivity a odpočinek,
- vytvořte si svou „záchrannou síť“ – osoby, kterým můžete zavolat, když potřebujete řešit nějaký pracovní problém a které vás vyslechnou a poradí vám – ideální je, pokud nejde o někoho z vašich nejbližších (subjektivní zbarvení) a také pokud nejde o někoho na stejné pracovní pozici – (osoby jiných profesí umí poskytnout širší nadhled, protože nejsou do problematiky vtažené zevnitř),
- buďte schopní říkat „ne“,
- nebojte se říci o ocenění,
- udržujte dobré přátelské vztahy na pracovišti.

Ohodnocení koordinátora dobrovolníků

Zpravidla jen větší organizace mají možnost zaměstnávat koordinátora dobrovolníků na celý úvazek nebo mít koordinátorů dokonce víc. Menší organizace často kvůli finančním možnostem musí pozici koordinátora svěřit pracovníkům, kteří tuto roli zastávají vedle své hlavní profese. Ohodnocení koordinátora tak často nebývá vysoké. Pokud koordinátor získá osvědčení o profesní kvalifikaci, měl by být zařazen do 10. platové třídy (*Hest.cz., 2018 [www]*). Pro nás jako pro koordinátory je ale velkým ohodnocením práce jako taková. Práce s ochotnými lidmi, kteří přináší radost ostatním, je krásná a přináší k platu velkou přidanou hodnotu. Významným ohodnocením je pro nás i pozitivní zpětná vazba od samotných dobrovolníků.

Zákon o dobrovolnické službě a jeho novela z roku 2014

Od roku 2003 platí v České republice zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě. Jedná se o první právní předpis v České republice, který upravuje statut dobrovolníka. Zákon se vztahuje pouze na akreditované nestátní neziskové organizace, a proto dobrovolnictví ve všech ostatních případech může probíhat tak, jak to vyhovuje dobrovolníkům i příjemcům jejich pomoci, bez ohledu na pravidla, která vymezuje zákon. Celé znění zákona je uvedeno v příloze manuálu, najdete ho například na stránkách www.mvcr.cz.

Zákon vymezuje pojmy jako dobrovolnická služba, dobrovolník, smlouvy, vysílající a přijímající organizace, využívání dobrovolnické služby státem a územními samosprávnými celky a dotace.

Nejnovější novela zákona o dobrovolnické službě nabyla účinnosti v roce 2014, kterou se změnila některá ustanovení v zákoně o dobrovolnické službě z roku 2002. Projednání změn probíhalo ve spolupráci přímo s koordinátory dobrovolnických center, kteří byli k projednání Ministerstvem vnitra vyzváni, takže změny vychází přímo z praxe, což je pro nás rozhodně užitečné a přínosné.

Koordinátoři dobrovolníků by měli mít zákon o dobrovolnické službě dobře pročtený a orientovat se i v novelách zákona.

Co zákon o dobrovolnické službě nově upravuje a zavádí:

Člen vysílající organizace může být pro tuto organizaci dobrovolníkem, pokud ovšem svou dobrovolnickou službu vykonává mimo své povinnosti vyplývající z jeho členského poměru k vysílající organizaci a ani k ní nemá žádný jiný právní vztah. To neplatí pro člena sociálního družstva, který nesmí vykonávat dobrovolnickou službu pro potřebu sociálního družstva, jehož je členem.

Vysílající organizace musí být veřejně prospěšná dle § 146 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Tuto skutečnost při žádosti o akreditaci doloží písemným prohlášením.

Vysílající organizace může být: nadace, nadační fond, ústav, sociální družstvo, spolek, obecně prospěšná společnost, právnická osoba církve anebo náboženské společnosti, církve anebo náboženské společnosti.

Vysílající organizace je povinna vydat dobrovolníkovi na jeho žádost osvědčení o vykonané dlouhodobé dobrovolnické službě. Vzor osvědčení je přílohou novelizovaného zákona o dobrovolnické službě.

Vysílající organizace je povinna informovat Ministerstvo vnitra o změně skutečností, které jsou rozhodné pro udělení akreditace, a ke kterým došlo v průběhu platnosti akreditace, a to do 1 měsíce ode dne, kdy se o takových změnách dozvěděla.

Přijímající organizace musí být veřejně prospěšné, stejně jako vysílající. Přijímající organizace může být také fyzická osoba, na ni se požadavek veřejné prospěšnosti nevztahuje.

Dalšími typy přijímajících organizací mohou být státní orgány, organizační složky státu, orgány a organizační složky územních samosprávných celků, státní příspěvkové organizace, příspěvkové organizace územních samosprávných celků a školské právnické osoby.

Předmětem činnosti přijímající organizace již může být podnikání, přijímající organizace může mít právní formu např. a.s. anebo s.r.o., ale musí být veřejně prospěšná a dobrovolník v ní nesmí vykonávat takové činnosti, které by vykonával v rámci podnikání přijímající organizace.

Akreditace se uděluje na 4 roky.

(zákon č. 198/2002 Sb.)



Akreditace dobrovolnických programů

Ministerstvo vnitra uděluje akreditace vysílajícím organizacím v oblasti dobrovolnické služby. Akreditace se udělují na základě zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě). První akreditace byla udělena v roce 2003, v současné době jde však o několik stovek akreditací pro dobrovolnické programy, jejichž činnost zahrnuje celé území republiky i zahraničí. Akreditovanými organizacemi projde ročně přibližně více než 10 000 dobrovolníků. Některé organizace mají akreditováno i více dobrovolnických programů najednou. Od nabytí účinnosti novely zákona z roku 2014 mají akreditace platnost na období 4 let. Takto akreditované organizace mohou žádat o státní dotaci na činnosti vymezené zákonem o dobrovolnické službě. Akreditace není povinná, záleží tedy na vás, jestli se rozhodnete své dobrovolnické programy akreditovat nebo ne. Pokud se rozhodnete své programy akreditovat, budete podléhat zákonu o dobrovolnické službě. Mít akreditované programy znamená, že organizace dobrovolníky vybírá, eviduje, připravuje a vysílá k výkonu dobrovolnické činnosti. Akreditaci programů potřebujete, pokud chcete pro své dobrovolnické centrum zažádat o státní dotace. O udělení akreditace rozhoduje akreditační komise složená ze zástupců státních orgánů. Je na každé organizaci, aby zvážila, jestli jí akreditace programů pomůže k lepší spolupráci s dobrovolníky (*Mvcr.cz, 2016 [www]*).

Pokud má vysílající organizace zájem o udělení akreditace, musí se řídit Pravidly pro udělování akreditací vysílajícím organizacím a Komentářem k vyplnění žádosti o udělení akreditace. Žádost může být podána na příslušném formuláři kdykoliv během kalendářního roku. Veškerá pravidla, formulář žádosti a vzory dokumentace naleznete na stránkách Ministerstva vnitra ČR www.mvcr.cz. Pokud chcete v konkrétním roce čerpat dotaci, musíte mít po dobu celého roku platnou akreditaci (je tedy nutné o akreditaci žádat v předchozím roce raději s větší časovou rezervou). Při vyplňování žádosti o akreditaci můžete využít konzultaci s kontaktní osobou z Ministerstva vnitra. Na stránkách Ministerstva vnitra je také uveden seznam organi-

zaci s akreditovanými dobrovolnickými programy, který slouží i zájemcům o dobrovolnickou činnost, kteří se na tyto organizace mohou obrátit a nabídnout jim své služby.

Výhody akreditovaných organizací:

- ➔ můžete žádat Ministerstvo vnitra o státní dotaci na pojištění dobrovolníků a část nákladů spojených s evidencí dobrovolníků, přípravou a výkonem dobrovolnické služby,
- ➔ můžete snáze vytvořit podmínky pro dobrovolnickou činnost nezaměstnaných evidovaných u úřadu práce,
- ➔ akreditace je potvrzením kvality poskytovaných služeb – můžete tak snáze získávat dobrovolníky (jasná pravidla pro vstup do programu, právní zajištění dobrovolníků – smlouva, pojištění).
(Mvcr.cz, 2016 [www])

Výhody dobrovolníků v akreditovaných vysílajících organizacích:

- ➔ mají smluvně zaručené postavení,
- ➔ jsou pojištěni proti škodám na zdraví a na majetku,
- ➔ dobrovolník má nárok na poskytnutí kvalitní přípravy k výkonu dobrovolnické činnosti,
- ➔ dobrovolník má nárok na poskytnutí pracovních prostředků a ochranných pomůcek,
- ➔ vysílající organizace může dobrovolníkovi hradit cestovní výdaje, ubytování a stravu,
- ➔ dobrovolníkovi v případě, že jeho činnost přesáhne více jak 20 hodin v kalendářním týdnu, může být státem hrazeno pojistné veřejného zdravotního pojištění po dobu výkonu služby, dále mu může organizace hradit důchodové pojištění stanovené z minimálního vyměřovacího základu. *(Mvcr.cz, 2016 [www]).*

Financování dobrovolnického centra

Ačkoliv dobrovolníci vykonávají svoji činnost bez nároku na finanční odměnu, zajištění provozu dobrovolnického centra něco stojí. Do těchto finančních nákladů může patřit například mzda koordinátora dobrovolníků, pronájem prostor, pojištění dobrovolníků, různé pomůcky a materiály, kancelářské potřeby, vybavení kanceláře, telefon a internet, správní poplatky, proplácení cestovného dobrovolníků nebo proplácení výpisu z rejstříku trestů. Dále tam mohou patřit mzdy externistů zajišťujících výcvik a supervize dobrovolníků nebo koordinátorů, náklady na vzdělávání koordinátorů, případně zpracování účetnictví. A dále samozřejmě specifické náklady každého konkrétního dobrovolnického centra.

V této kapitole přinášíme přehled možností, kde získat zdroje k financování dobrovolnického centra. Zdroje je pochopitelně ideální kombinovat, využívejte jich více, ať nejste závislí pouze na jednom zdroji financování.

Zdroje financování:

Ministerstvo vnitra – pouze pro akreditované programy a při splnění základních požadovaných podmínek.

Ministerstvo zdravotnictví – v případě, že máme dobrovolníky ve zdravotnickém zařízení (výzvy bývají většinou vyhlašovány na podzim).

Kraj Vysočina – dotace na dobrovolnická centra působící v Kraji Vysočina, pokud evidujete minimálně 1500 dobrovolnických hodin za kalendářní rok a splňujete požadované podmínky, které pomohu s větším limitem počtu bodů (například počet přijímajících organizací či počet obcí, ve kterých je daný dobrovolnický program realizován) – výzvy bývají vyhlášeny na konci roku, žádá se v lednu. Každý kraj má svůj způsob podpory dobrovolnictví a také specifický systém žádostí o dotace. Nebojte se s nimi diskutovat a potřebnost podpory dobrovolnictví prosazovat.

Města – záleží na typu grantového nebo dotačního programu, které město realizuje (může se žádat např. společně se žádostmi na sociální služby).

Projekty od nadací – podle zaměření (ČEZ, Agrofert, Nadace Taťány Kuchařové, Nadace Terezy Maxové, Vodafone, Krása pomoci – možno žádat průběžně, Nadace Adra – vyhlašována grantová řízení apod.).

Individuální dárci – jednotlivci v daném regionu (lze využít finanční i věcné dary, většinou na konkrétní akci než obecně na činnost).

Sbírky – např. v případě Charity především Tříkrálová sbírka, nezapomeňte, že u sbírek potřebujete povolení z městského úřadu.

Firemní fundraising – příspěvky a dary na provoz dobrovolnického centra (případně celé organizace), dary na konkrétní potřeby dobrovolnického centra nebo konkrétní věcné dary potřebné pro fungování dobrovolnického centra (pomůcky, materiály apod.).

Vlastní zdroje organizace – např. výtěžek z prodeje vlastních výrobků apod.

Co obecně bývá obsahem žádosti:

- ➔ cíle projektu – nejlépe ve formátu SMART,
- ➔ výstupy projektu,
- ➔ statistické výstupy,
- ➔ personální zajištění projektu,
- ➔ rozpočet,
- ➔ doklad o udělení akreditace,
- ➔ fotodokumentace apod.

Ke každému projektu musí být vyhotovena závěrečná zpráva po ukončení realizace projektu nebo skončení dotovaného období. Obsahuje zhodnocení projektu – naplnění cílů, realizované výstupy, vyúčtování apod.

Pracovní skupina Dobrovolnictví pro Vysočinu (DpV) je v rámci České republiky ojedinělým jevem. Jsme skupina koordinátorů dobrovolnických center v Kraji Vysočina, kteří se rozhodli mezi sebou nesoupeřit, ale spolupracovat, pomáhat si a navzájem se podporovat. A to také děláme. Skupina vznikla spontánně z potřeby koordinátorů dobrovolnictví v jednotlivých dobrovolnických centrech. První impulz ke vzájemné spolupráci dala Barbora Švaříčková z třebíčské organizace STŘED, z. ú. v roce 2011. V tomto roce skupina DpV vznikla a od této doby se pravidelně schází. V roce 2012 využila možnosti pracovat pod hlavičkou KOUSu (Koordinační uskupení neziskových organizací v Kraji Vysočina). Od roku 2013 spolupracuje skupina DpV s Krajem Vysočina. Skupina se od roku 2011 setkávala 4 x ročně. Hlavní cíle od začátku fungování jsou tyto:

- podpořit a stabilizovat dobrovolnictví na Vysočině,
- propagovat dobrovolnictví a pracovní skupinu DpV,
- zajistit stabilní finanční podporu pro oblast dobrovolnictví na území Kraje Vysočina,
- sdílet příklady dobré praxe, informace a zkušenosti,
- spolupracovat na dobrovolnických akcích,
- tvořit nové materiály, které povedou k efektivnější práci s dobrovolníky,
- společně vzdělávat koordinátory dobrovolnických center.

Naprostá většina členských dobrovolnických center provozuje akreditované dobrovolnické programy. Mezi členy pracovní skupiny DpV patří:

- Centrum pro rodinu Vysočina, z. s.,
- Diakonie Českobratrské církve evangelické – středisko v Myslibořicích,
- FOKUS Vysočina, z. ú. – Dobrovolnické centrum pro region Havlíčkův Brod a Chotěboř,
- FOKUS Vysočina, z. ú. – Dobrovolnické centrum pro region Pelhřimov,

- ➔ Hodina H, z. s.,
- ➔ Domácí hospic Vysočina, o.p.s. – Jihlava a Nové Město na Moravě,
- ➔ Oblastní charita Jihlava,
- ➔ Oblastní charita Třebíč,
- ➔ Oblastní charita Žďár nad Sázavou – Kambala – dobrovolnické centrum,
- ➔ Portimo, o.p.s.,
- ➔ Sdílení, o.p.s.,
- ➔ Střed, z. ú.

Pro představu, o jak velké dobrovolnické „sdružení“ celkem jde, uvádíme statistickou tabulku za rok 2017:

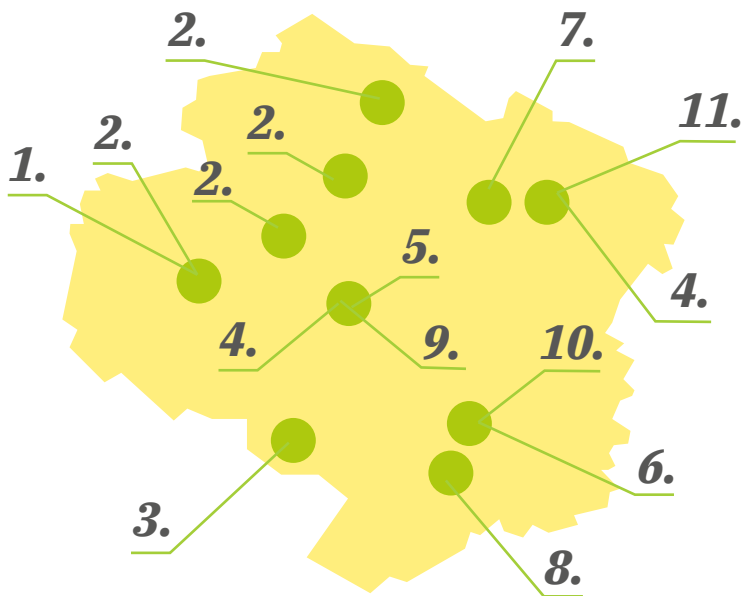
.....

Statistika pracovní skupiny Dobrovolnictví pro Vysočinu	
Celkový počet dobrovolníků (i jednorázových)	5 886
Celkový počet dobrovolnických hodin	70 675

.....

Na podzim roku 2016 jsme se zapojili do projektu KOUSeK po KOUŠku k profesionalizaci a začali jsme se scházet 6 x ročně. Hlavním cílem tohoto projektu bylo společné vzdělávání a ... tvorba tohoto manuálu pro koordinátory dobrovolníků. Doufáme, že naše společná práce pro vás bude přínosem a naše spolupráce inspirací. :-)





- 1. Hodina H, z. s.**
Pelhřimov, Hrnčířská 111
- 2. FOKUS Vysočina, z. ú.**
Chotěboř, Na Valech 290
Havlíčkův Brod, Havlíčkova 2034
Pelhřimov, Masarykovo náměstí 31
Humpolec, 5. května 319
- 3. Sdílení, o.p.s.**
Telč, Masarykova 330
- 4. Domácí hospic Vysočina, o.p.s.**
Jihlava, Žižkova 89
Nové Město na Moravě,
Vratislavovo náměstí 115
- 5. Diecézní Charita Brno
– Oblastní Charita Jihlava**
Jihlava, Jakubské nám. 2
- 6. Diecézní Charita Brno
– Oblastní charita Třebíč**
Třebíč, L. Pokorného 15
- 7. Diecézní Charita Brno
– Oblastní charita Žďár nad Sázavou**
KAMBALA – dobrovolnické centrum
Žďár nad Sázavou, Horní 22
- 8. Diakonie ČCE – středisko
v Myslivořicích**
Myslivořice 1
- 9. Centrum pro rodinu Vysočina, z. s.**
Jihlava, Chlumova 3
- 10. STŘED, z. ú.**
Třebíč, Mládežnická 229
- 11. Portimo, o.p.s.**
Nové Město na Moravě,
Drobného 301

Adresář dobrovolnických center



1. Hodina H, z. s.

- 📍 Hrnčířská 111, 393 01 Pelhřimov
- ☎ 723 902 099
- ✉ eva@hodinah.cz



2. FOKUS Vysočina, z. ú.

region Havlíčkův Brod a Chotěboř

- 📍 Havlíčkova 2034, 580 01 Havlíčkův Brod
- 📍 Na Valech 290, 583 01 Chotěboř
- ☎ 774 151 493
- ✉ dobrovolnicke.centrum@fokusvysocina.cz

region Pelhřimov

- 📍 Masarykovo nám. 31, 393 01 Pelhřimov
- ☎ 606 029 727
- ✉ dobrovolnicke.centrum-pe@fokusvysocina.cz

region Humpolec a Světlá nad Sázavou

- 📍 5. května 319, 396 01 Humpolec
- ☎ 778 888 663
- ✉ dc.humpolec@fokusvysocina.cz



Sdílení o.p.s.

3. Sdílení, o.p.s.

Dobrovolníci Sdílení

- 📍 Masarykova 330, 588 56 Telč
- ☎ 603 200 536
- ✉ sdileni.svecova@gmail.com



4. Domáci hospic Vysočina, o.p.s.

Dobrovolnický program v Jihlavě

◆ Žižkova 89, 586 01 Jihlava

☎ 731 679 934

✉ dobrovolnici@hhv.cz



Dobrovolnický program v Novém Městě na Moravě

◆ Vratislavovo náměstí 115,
592 31 Nové Město na Moravě

☎ 731 604 353

✉ alena.palanova@hhv.cz



OBLASTNÍ CHARITA
JIHLAVA

5. Diecézní Charita Brno – Oblastní Charita Jihlava

Dobrovolnické centrum Oblastní charity Jihlava

◆ Jakubské nám. 2, 586 01 Jihlava

☎ 737 536 131

✉ dobrovolnici@jihlava.charita.cz



OBLASTNÍ CHARITA
TŘEBÍČ

6. Diecézní Charita Brno – Oblastní charita Třebíč

Dobrovolnické centrum a sousedská pomoc

◆ L. Pokorného 15, 674 01 Třebíč

☎ 775 179 314, 739 389 138, 568 408 482

✉ dobrovolnici@trebic.charita.cz



7. Diecézní Charita Brno – Oblastní charita Žďár nad Sázavou

KAMBALA – dobrovolnické centrum

◆ Horní 22, 591 01 Žďár nad Sázavou

☎ 777 755 444

✉ jitka.milcakova@zdar.charita.cz



8. Diakonie ČCE – středisko v Myslibořicích

- ◆ Myslibořice 1, 675 60
- ☎ 723 973 506, 568 834 955
- ✉ dobrovolnictvi@domovmysliborice.cz



9. Centrum pro rodinu Vysočina, z. s.

- ◆ Chlumova 3, 586 01 Jihlava
- ☎ 731 604 235
- ✉ dobrovolnici@centrumrodin.cz



10. STŘED, z. ú.

- ◆ Mládežnická 229, 674 01 Třebíč
- ☎ Bc. Magdalena Bulová
- ☎ 775 725 659
- ✉ bulova@stred.info



11. Portimo, o.p.s.

- ◆ Drobného 301, 592 31 Nové Město na Moravě
- ☎ 734 679 893
- ✉ dobrovolnictvi@portimo.cz

Seznam použitých zdrojů

- Bednář, V.** Marketing na sociálních sítích – prosadte se na Facebooku a Twitteru. Brno: Computer Press, 2011. ISBN 978-80-251-3320-0.
- Brumovská, T., Málková, G.** Mentoring – Výchova k profesionálnímu dobrovolnictví, Praha: Portál, 2010.
- ČESKO.** Zákon o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů. In: Sbíрка zákonů. 2002, číslo 198.
- Frič, P. a kolektiv.** Dárcovství a dobrovolnictví v České republice. Praha: NROS a AGNES, 2001
- Frič, P., Pospíšilová T. a kolektiv.** Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, Praha: HESTIA a AGNES, 2010
- HESTIA.** Dobrovolníci: obyčejní lidé, kteří dělají neobyčejné věci. Praha: 2001.
- HESTIA.** Metodika dobrovolnictví v sociálních službách, Královéhradecký kraj: 2010.
- Matoušek, O.** Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2003.
- Medlíková, O.** Umíme to s konfliktem!: Náročná situace a jejich řešení. 1. Praha: Grada Publishing, 2012. ISBN 978-80-247-4016-4.
- Sedláčková, L.** Dobrovolnická centra v ČR – Metodika založení dobrovolnického centra. Praha: Fakulta humanitních studií Univerzita Karlova, 2006.
- Sozanská, O., Tošner, J.** Dobrovolníci a práce s nimi. Praha: Portál, 2002, II. vydání 2006
- Tošner, J.,** Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace. Praha: HESTIA, 2003

Webové stránky:

www.dobrovolnik.cz

www.hest.cz

www.lata.cz

www.motivacnirozhovory.cz

www.mvcr.cz

www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz(PhDr. Michaela Peterková, 2008-2018)



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Publikace je vytvořena v rámci projektu KOUSeK po KOUStu k profesionalizaci, registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/99_041/0002740 díky podpoře Evropské unie a státního rozpočtu, Evropského sociálního fondu, Operačního programu zaměstnanost.

Autoři publikace:

Bc. Magdalena Bulová, Veronika Dobrovolná, Mgr. Daniela Dokulilová, Alena Dršticzková, Eva Havličková, Mgr. Marie Kárová, Andrea Kozojedová, Iveta Krčálová, DiS., Roman Mezlík, Mgr. et Mgr. Jitka Milčáková, Olga Nováková, Bc. Lucie Novotná, Alena Palánová, Blanka Spilková, Zuzana Šafaříková, Eva Švecová, Martina Veselá, Ing. Blanka Veselská

Vydal KOUS Vysočina, z. s.
Žižkova 98, 586 01 Jihava
tel.: +420 605 157 161
www.kous.cz
jako svou 1. publikaci

Grafická úprava:

Tereza Kostelníčková

Fotografie:

archiv pracovní skupiny Dobrovolnictví pro Vysočinu

