

Charles University in Prague

Faculty of Human Studies

Department of Management and Supervision in Social  
and Health Care Organizations

Bc. Adéla Bělunková

**Management of Volunteering in the Czech Republic**

*Diploma thesis*

**Tutor: Mgr. Petr Vrzáček**

### **Affirmation**

Hereby I declare that this diploma thesis is completely my own work. I used only the sources listed in the bibliography. I agree this diploma thesis will be archived at appropriate library of Charles University and in repository of Charles University through electronic database of university degree qualification theses and used for study purposes.

Prague 10<sup>th</sup> February 2010

Bc. Adéla Bělunková

**Acknowledgements:**

I would like to thank to my tutor Mgr.Petr Vrzáček and PhDr. Jiří Tošner from civic association Hestia for their professional advice and kind help.

## **Abstract:**

This thesis intends to describe current situation of volunteering in the Czech Republic to foreign experts. In theoretical section is analyzed social, legislative and financial context of volunteering. Furthermore the National volunteer centre – Hestia as the main important organization in the field of promoting and developing of volunteering and its main activities are introduced.

Practical section is focused on non-governmental organizations working with volunteers. Qualitative research methods (case study) were used to investigate situation and management methods in chosen representative volunteer non-governmental organizations..

Keywords: volunteer, volunteering, non-governmental organizations, non-governmental sector, management, NGO, Czech Republic.

Cílem diplomové práce je popis současného stavu dobrovolnictví v České republice a jeho představení zahraniční odborné veřejnosti. V teoretické části analyzuji společenský, legislativní a finanční kontext dobrovolnictví. Dále představuji Národní dobrovolnické centrum Hestia jako nejvýznamější organizaci podílející se na rozvoji a propagování dobrovolnické problematiky a její hlavní aktivity.

V praktické části se zaměřuji na neziskové organizace pracující s dobrovolníky. Používám kvalitativní výzkumné metody - případové studie. Jejím cílem je popis metod vedení dobrovolníků v jednotlivých organizacích.

Klíčová slova: dobrovolník, dobrovolnictví, nezisková organizace, neziskový sektor, management.

## 1. Table of content

1. Table of content .....	3
2. Introduction .....	6
3. Theoretical section.....	7
3.1. Definition of the non-governmental sector .....	7
3.1.1. Characteristics of non-governmental organizations .....	9
3.1.2. Definitions of volunteering in the Czech Republic .....	10
3.1.3. General definitions of volunteering .....	10
3.1.3.1.1. Characteristics of donation .....	11
3.1.3.1.2. Characteristics of volunteering.....	11
3.1.3.1.3. Areas of volunteering .....	12
3.1.4. The Universal Declaration on Volunteering.....	13
3.2. The social context of the development of volunteering in the Czech Republic	14
3.2.1. An overview of the historical development of civil society before 1989.	14
3.2.2. Development of civil society after 1989.....	16
3.2.3. Development of volunteering after 1989 .....	18
3.3. Legislation on volunteering.....	19
3.3.1. Legislation connected with the non-governmental sector .....	19
3.3.2. Volunteer Service Act.....	22
3.4. Quality system of volunteering .....	24
3.4.1. Accreditation of volunteer services .....	25
3.4.1.1. State grants for accredited organizations.....	26
3.4.2. Volunteering in social services .....	27
3.4.3. Valuing Volunteering .....	28
3.5. Financing of the non-governmental sector.....	29
3.5.1. Financial resources for NGOs: .....	29
3.5.2. Public resources: .....	30
3.5.2.1. Financing from state resources .....	30
3.5.2.2. Financing from other public budgets (regional and municipal budgets)	33
3.5.2.3. Financing from EU resources .....	33
3.5.2.3.1. First funding programme period 2004 - 2006 .....	33
3.5.2.3.2. Funding programme period 2007 -2013.....	34

3.5.2.3.3.	Other European resources - EEA grants (Norwegian and European Economic Area Grants).....	35
3.5.3.	Private resources:.....	36
3.5.3.1.	Foundations and funds.....	36
3.5.3.2.	Commercial sphere.....	36
3.5.3.3.	Earnings from Lottery and Gambling.....	37
3.5.3.4.	Individual donors.....	38
3.5.3.5.	Volunteering.....	38
3.5.3.6.	Particular activities.....	39
3.5.3.7.	Membership fees.....	39
3.5.3.8.	Tax rebates.....	39
3.5.4.	Tax reliefs – indirect state support of NGOs.....	40
3.6.	The civic association– Hestia.....	42
3.6.1.1.	Mission, vision and activities of Hestia.....	43
3.6.1.2.	The National Volunteer Center - Hestia.....	43
3.6.1.3.	The Methodical and Educational Center – Hestia.....	44
3.6.1.4.	Own projects of Hestia.....	44
3.6.1.5.	Voluntary centers.....	44
3.6.1.6.	The Coalition of Volunteer Initiatives.....	46
3.6.1.7.	Program Pět P (Big Brothers Big Sisters).....	47
3.6.1.8.	Volunteers in Hospitals.....	49
3.6.1.9.	Programmes for the unemployed.....	52
3.6.1.10.	Volunteer programmes for the elderly.....	53
3.7.	Corporate volunteering.....	54
3.8.	The European Voluntary Service.....	56
4.	Practical section.....	57
4.1.	Introduction.....	58
4.2.	Methodology of the research.....	58
4.2.1.	Goals of the research.....	58
4.2.2.	Research question.....	58
4.2.3.	The conceptual frame of research (paradigm, theory).....	58
4.2.4.	Methods of collecting data.....	59
4.2.5.	Strategy of sampling.....	59
4.2.6.	Methods of interviewing.....	60

4.2.7.	Methods of data analysis.....	60
4.2.8.	Case study report plan: .....	61
4.3.	Researched organizations:.....	62
4.3.1.	The Voluntary Centre in Ústí nad Labem (Dobrovolnické centrum Ústí nad Labem).....	62
4.3.2.	Sue Ryder organization Prague (Domov Sue Ryder Praha).....	72
4.3.3.	INEX – Association of Voluntary Activities ( INEX – sdružení dobrovolných aktivit) .....	81
5.	Conclusion.....	88
6.	References: .....	90
7.	Supplements .....	96

## **2. Introduction**

Volunteering has a long tradition in the Czech Republic and at the present it is provided by many organizations. Professional literature about this field is available either in Czech or in foreign languages.

The aim of my thesis is to give an outline of the current situation and examine the developments in volunteering in the Czech Republic for foreign experts. For this reason I chose to write my thesis in English.

My thesis consists of a theoretical and practical part. In the theoretical section I describe volunteering in the Czech Republic from different points of view. I give a definition of the non-governmental sector and volunteering as it is described in the Czech Republic. I focus on the social context of developments in volunteering, its roots and developments that took place after the Velvet Revolution in 1989. Then I turn to three aspects of volunteering management: volunteering legislation, quality system of volunteering and financing volunteering. At the end of the theoretical section I describe the National Volunteer Centre Hestia and its activities.

In the practical section I focus on research of volunteering management in the Czech Republic. I give a description of certain organizations working with volunteers. I use qualitative research methods. I focus on important aspects of volunteer management. I write about “good practice examples”, how organizations manage volunteers. I chose non-governmental organizations working in the social field which have many years of experience with volunteering and they have a structured and professional management, so I could show different ways of volunteer management.



### 3. Theoretical section

#### 3.1. Definition of the non-governmental sector

In my thesis I will often use terms referring to the non-governmental sector such as “civil associations” or “third sector” or “non-profit sector”. However, the terminology in this area isn’t stable yet. It is difficult to define what the non-governmental sector actually is (Frič 2001:11). As we will see in the chapter about social context of volunteering, the form of the non-governmental sector has changed fundamentally since 1989. We can come across many terms related to the non-governmental sector – civil society, non-governmental organizations, third sector, publicly beneficial associations etc. But the use of these terms is neither clear nor unique.

In the following section I will explain some aspects related to the **definition of the non-governmental sector**.

In my thesis the definition of non-governmental sector is based on the work of the Swedish economist **Victor A. Pestoff** who divides the national economy into 4 sectors:

1. For-profit private sector
2. Nonprofit public sector
3. Nonprofit private sector
4. Nonprofit sector of households



Image, no 1: Schema of the National Economy.

As we can see from the diagram, we can distinguish **three aspects of the nonprofit sector**: nonprofit sector of households, nonprofit public sector and nonprofit private sector.

**Nonprofit sector of households** is not institutionalized. It consists of a closer community of households and families and, as we will see further on, it is connected with a type of volunteering called neighbourhood help.

**Nonprofit public sector** consists of organizations financed from the state budget, administered and controlled by state administering institutions. Good examples are **budget** and **allowance organizations**, which are remains of big state-controlled organizations that existed before 1989, such as certain educational and cultural institutions that are financed from the state budget (e.g. National Gallery in Prague, Academy of Sciences of the Czech Republic, the Czech Television etc).

**Nonprofit private sector** is located in the middle of the triangle. It stands between three remaining sectors and intervenes into them. It consists of non-governmental organizations (NGOs) such as **civic associations**, **public benefit societies** or **foundations**. According to Rosenmayer, this includes political parties, churches and religious societies, professional associations as well (Rosenmayer, internet, cit. 21.7.2009).

The second two sectors are institutionalized and are related to the institutionalized form of volunteering.

Furthermore, Pestoff distinguishes **mixed organizations** and **mixed institutions** that stand between the profit and nonprofit sector. A private university serves as an example for mixed organizations and a public company would represent the mixed institutions (Rektořík 2007:17).

The third sector intervenes into the private sector of households, because there exist established informal associations and groups that weren't set up according to valid legislation, such as neighbourhood associations. The private non-governmental sector intervenes in the for-profit sector too because nonprofit activities are carried out using legislation for the for-profit sector, such as the Commercial Code. For-profit organizations (such as limited liability companies or stock corporations) can offer services in charity, education, sport etc. (Rektořík 2007:17).

Synonyms for the nonprofit private sector are the **third sector**, **non-governmental sector**, **civic sector** or **voluntary sector**. (Rosenmayer, internet, cit. 21.7.2009). They are used in the Czech context as well. In my thesis I will use them as synonyms.

### 3.1.1. Characteristics of non-governmental organizations

In the following chapter I would like to quote the definition of non-governmental organizations formulated by the American sociologist **Lester M. Salomon**. According Salomon, the non-governmental sector consists of organizations that have the following shared features:

These organizations are **organized** (have a clear institutional structure), they have a **private** character, are **non-profit** (don't divide profit among owners but use it to fulfil the organization's visions). They are **self-governing** and finally they are also **voluntary** (they use volunteers for their activities). (citace)

The basic division of non-governmental organizations according to their relationship to the public benefit is following - we can divide them into **public benefit organizations** and **mutual benefit organizations**. The former are based on a vision of satisfying the demands of the public – the society

(e.g. social or environmental NGOs). The latter are based on the vision of mutual support of groups of citizens who are connected by common interests (e.g. some cultural activities or professional interests etc.) (Škarabelová 2002:9).

Non-governmental organizations can also be divided based on a legal viewpoint. Based on this we can divide NGOs into **civic associations, public benefit organizations, church legal entities, foundations and endowment funds, allowance organizations and budget organizations.**

### **3.1.2. Definitions of volunteering in the Czech Republic**

### **3.1.3. General definitions of volunteering**

Definitions of volunteering in the Czech Republic are still the subject of many discussions. In the following chapter I will focus on the definition of volunteering as it is understood by experts in this field in the Czech Republic.

According to Tošner and Sozanská “**volunteer** is everyone, who claimless to financial award, provides his/her time, energy and knowledge on behalf of other people or society” (2006:35). Volunteering is a selfless activity done without receiving any financial award, based on free decision, to the benefit of third parties (Valoušek 2004: 10). Volunteering is different from **neighbourhood help** because it is institutionally defined in a way that other people can rely on it (Sozanská, Tošner 2006:36).

Volunteering is related to the term **philanthropy** which can be defined as “charity and aid to socially excluded people.” But in fact it is not targeted only at this group of people. It is one of the civil virtues and it has its roots in the Judaist and Christian morals (Ibid.). Philanthropy can be divided into **donation and volunteering.**

### **3.1.3.1.1. Characteristics of donation**

It is mainly institutionalized form that characterizes **donations**. Nowadays, they are represented mainly by non-governmental organizations (Frič 2001:31). Their form is financial and non-financial support given to NGOs through contributions to foundations and endowments funds or through public donations (campaigns). Institutionalized donations enable clear rules to be drawn and ensures the stability of non-governmental organizations. On the other hand they are important not only for the target group and service providers but also for benefactors themselves and society as a whole (Frič 2001:33).

### **3.1.3.1.2. Characteristics of volunteering**

**Volunteering** can be divided into **neighbourhood help**, **public beneficial volunteering** and **reciprocally beneficial volunteering**. Neighbourhood help is non-institutionalized and practised in a closer community, such as among relatives or neighbours. Reciprocally beneficial volunteering is performed within some wider community among people with similar interests, e.g. in religious communities local sport clubs, seniors clubs etc.

NGOs are based on a publicly beneficial type of voluntarism which is institutionalized. In organizations with this type of voluntarism the “role of volunteers is specified in such a way that receivers of the aid can rely on the help provided” (Sozanská, Tošner 2006:36).

We can distinguish three types of volunteering according to **the role which volunteering plays in the organization**:

1. Organizations dependent on volunteers. They are the main part of the organization's staff.
2. Organizations where volunteers work among paid employees. Volunteering isn't the rudiment of management but volunteers participate in several kinds of activities.
3. Volunteering isn't essential for management, but it helps improve the quality of offered services or activities.

(Sozanská, Tošner 2006:39).

We can distinguish three types of volunteering according to a **temporal definition**:

1. short-term volunteering which covers one time voluntary actions
2. long-term volunteering which is offered temporarily and repetitively
3. volunteer service which lasts longer than a few months and is often held abroad (Sozanská, Tošner 2006:40).

Other types of volunteering that have newly appeared in the Czech Republic are **corporate volunteering** and **virtual volunteering**. I will focus on corporate volunteering in a later chapter. Virtual volunteering is provided through the internet. Volunteers in this field offer for example consultancy, accounting services, translations, legislation and IT services. (Musilová 2005:8).

### **3.1.3.1.3. Areas of volunteering**

As I mentioned before we can encounter volunteering in all types of NGOs. According to Sozanská and Tošner volunteers are mainly used by civil associations, publicly beneficial societies and church institutions (2006:41). Apart from these types of organizations volunteers participate in hospitals, schools, asylums for seniors and different kinds of sport and free time institutions (Sozanská and Tošner 2006:41).

We can distinguish these types of volunteering according to the organization's mission:

1. environmental organizations involved in the protection of the nature
1. humanitarian and human rights organizations
2. social and healthcare organizations
3. cultural organizations
4. sport organizations
5. educational institutions
6. voluntary service abroad

(Sozanská, Tošner 2006:41-43).

### **3.1.4. The Universal Declaration on Volunteering**

The general definition of volunteering is stated in the **Universal Declaration on Volunteering** which says that “volunteering is a fundamental building block of the civil society, which brings to life the noblest aspirations of human kind - the pursuit of peace, freedom, opportunity, safety and justice for all people.”(Universal Declaration on Volunteering, Internet, 14.7. 2009). This Declaration also mentions that thanks to volunteering such human values as community awareness, care and services can be sustained and strengthened. Through volunteering individuals can exercise their rights and responsibilities as members of communities “while learning and growing throughout their lives and realizing their full human potential.” (Ibid.). Furthermore, volunteering enables people to overcome differences “that push us apart so that we can live together in healthy, sustainable communities, working together to provide solutions for our shared challenges and to shape our collective destinies.” (Ibid.) The Declaration supports “the right of every woman, man and child to associate freely and to volunteer regardless of their cultural and ethnic origin, religion, age, gender and physical, social and economic condition.” (Ibid.) The Declaration calls for development in volunteering which will lead to the involvement of the entire community in identifying and addressing its problems and which will provide a voice for those who cannot speak for themselves. Further on, it enables others to participate as volunteers, complements but does not substitute for responsible action by other sectors and the efforts of paid workers; it enables people to acquire new knowledge and skills and to fully develop their personal potential, self-reliance and creativity. Finally it also promotes family, community, national and global solidarity. (Ibid.)

The Declaration appeals to all sectors “to join together to create strong visible and effective local and national “volunteer centres” as the primary leadership organizations for volunteering, hereafter volunteers and leading representatives of governments, business, mass media, education and religion and nongovernmental organizations.” (Ibid.)

The Declaration was published by the International Association for Volunteer Effort at the 16th World Volunteer Conference in Amsterdam in January 2001.

## **3.2. The social context of the development of volunteering in the Czech Republic**

### **3.2.1. An overview of the historical development of civil society before 1989**

Before I focus on problems in the field of volunteering I will mention the development of civil society in the Czech Republic because it is important for understanding the development of volunteering in this country.

A civil society is “the area of institutions, organizations and individuals placed into the space between family, state and market, in which people associate voluntarily to advance common interests”(Holloway 2001:6). Civil society is a theoretical or abstract concept which involves the third

or the non-governmental sector as a practical and concrete form of civil participation (Rakušanová 2005:11). Volunteering is understood as a specific means of civic participation.

Civil society development in our country has had a long tradition since the 19<sup>th</sup> century and during the National Revival movement “when different cultural, artistic and educational associations and societies were important actors in Czech civic life” (Rakušanová 2005:18). These associations supported the development of the national culture, art and science and brought together many members of the Czech intelligence and the other members of the public.

The present form of civic society has its roots in the period of the first Czechoslovak Republic (1918-1938). In this period a large number of philanthropic organizations were established. According a 1930s research, there were more than 5,000 philanthropic organizations at that time (Frič 2001:24). Social and healthcare organizations were focused on building and administering charity institutions (e.g., asylums for poor and disabled people, sanatoriums, kindergartens etc). The majority of them were run by municipalities, the smaller institutions by private associations and public authorities and individuals etc. (Frič 2001:44).

The development of civil society ended in 1938 when the Czechoslovak Republic ceased existing and the Czechs became a part of the Protectorate of Bohemia and Moravia which formally existed as a borderland of Nazi Germany. After 1938 all



organizations and associations had to work under the strict control of the state but the majority of them was closed down.

Between the years 1945 and 1948 there was a short period of growth of civil society based on democratic grounds. Many of the voluntary associations and other types of public utility organizations from all spheres of civil society (social, healthcare, youth, sport, cultural, etc.) were renewed and became involved in public life. This short period of growth was interrupted after the victory of the Czech Communist Party in the 1948 elections. According to Vaněk, the destruction of civil society foundations was a prerequisite to enable the enforcement of the Soviet model of socialism (Vaněk 2001:46). Civil organizations and associations could exist only under state governance – controlled by the National Front. All types of these institutions were merged into mass organizations, e.g. unique labour union organization, organization of women, organization of the youth, unique sport organization and into cultural, technical and scientific associations (Vaněk 2001: 49). The state also held control over the social services. Institutions which did not follow socialistic values, such as Scout, YMCA or the Sokol movement, were closed down. The church in the Czech Republic was marginalized and many of the clerics were persecuted.

Civil society was controlled by the state and strictly centralized. It had a large influence on the general understanding of civil participation. Civil activities became mass events and a compulsory part of social life. Participation was required if someone wanted to become involved in society, e.g., to study at university or find an appropriate job. "Not being a member of these types of organizations meant demonstrating an attitude of refusal toward the regime" (Vaněk 2001:52).

The situation in the development of civil society changed slightly during the 1960s. There was a short period called "Prague Spring" when many political and non-political organizations which supported a revision of the communist regime were created. Certain parts of civil society were re-established – organizations such as the Scout movement or YMCA were partly and shortly renewed.

This development was interrupted again by the invasion of Warsaw Pact armies into Czechoslovakia on 21<sup>st</sup> August 1968. The "normalization" period followed and lasted until 1989. In this period similar forms of civil society were repeated

like in the fifties. Major civil activities were strengthened in established and state-controlled organizations again. These types of organizations also played a political role (Vaněk, 2001:52).

However, next to this official part of civil society, there was also a dissident movement present in the Czech Republic. Next to the „samizdat“ movement there was also a number of petitionary civil associations focused on human rights and other related problems connected to civil participation. These initiatives were persecuted by the regime. Despite the persecution the dissent played an important role in society in the 1970s. A civil association called Charter 77 was established, connecting a group of people with different world-views. In 1978 the Committee for the Defence and of the Unjustly Persecuted was also established. Different waves of civil society groups emerged from the Charter 77.

In November 1989 the renewal of democracy in Czechoslovakia started thanks to the Velvet Revolution and since 1993 civil society too continued its development in the Czech Republic.

### **3.2.2. Development of civil society after 1989**

After November 1989 a process of transformation of democracy began in Czechoslovakia. Civil society started to be rebuilt already a few months after the Velvet Revolution. During the first years from 1990 to 1992 large enthusiasm prevailed and many non-governmental organizations from the first Czechoslovak republic were revived (e.g. Scout, YMCA, YWCA, Czech Catholic Charity, Diakonia of the Evangelical Church of Czech Brethren etc.) and many new organizations were founded. The government's attitude toward the third sector was favourable.

Many foreign donors supported the development of non-governmental organizations. The Endowment Investment Fund was established. Its aim was to give 1% of funds from privatization to the third sector.

After 1993 the dissolution of Czechoslovakia into the Czech and Slovak Republic ended the initiative enthusiasm and started the period of defining the role and relationship between the state and the non-governmental sector. "This period between 1993 and 1996 may be reflected as a period of hesitation" (Rakušanová

2005:21). A discussion between two powerful politicians Václav Havel and Václav Klaus about the form and the role of civil society commenced. The main discussed issue was the role of the state in controlling the third sector. The government had to deal with the decentralization of the financing system of the non-governmental sector.

There was also a strong tradition of paternalism in education, social and healthcare services, culture etc. which was another problem for the government to solve.

Between 1997 and 2001 when Czech Republic underwent EU accession talks, the state “monitored legislation regulating the non-profit sector.” (Rakušanová 2005:22) The Governmental Council for non-profit and non-governmental organizations was founded in 1998. Also a process of transformation of state administration started and this process culminated in 2001. Many duties were moved from central state offices to regions, to be more exact public administration was decentralized.

After EU accession (in 2004) some foreign donors had to change their strategies. Some of them withdrew to other non EU post-communist countries and terminated financial resources for NGOs (Rakušanová, 2005:22). On the other hand the possibility of using EU structural funds emerged together with establishing partnerships with foreign institutions.

There were two periods for dividing money from these funds. The first period lasted from 2004 to 2006 and approximately 45 billion CZK were divided (Strukturální fondy, internet,18.7.2009). During the second period (2007–2013) altogether 723 billion CZK were be divided. (Euroskop, internet,18.7.2009).

Since 2008 many NGOs have had to change their system of looking for resources and have had to adapt to new conditions in order to reach their aims and visions. On the one hand this has been caused by the delayed and slow start of the new program period. On the other hand NGOs are not able to face competition with commercial organizations but they must reach some stabilization. This means also that emphasis on management and professionalism in leading is needed.

### **3.2.3. Development of volunteering after 1989**

Together with the development of civil society after 1989, a number of non-governmental organizations emerged which used volunteers for different types of work. As I mentioned before volunteering has a very long tradition in Czech society. However the communist regime changed its meaning and after 1989 volunteering lost its credibility (Frič 2001:74). Many people remembered “voluntary pioneering actions” and events organized by the Communist Party which were compulsory. Another factor which influenced public opinion about voluntarism was the unclear and negative attitude of the post-communist government led by prime minister Václav Klaus (Frič 2001:86).

On the other hand many things occurred that supported the development of volunteering, e.g. the National Volunteer Centre was founded in 1998. Its aim was to support the creation of a positive image of volunteering, connect voluntary organizations and also to promote cooperation with other voluntary organizations abroad. This Centre is a member of international volunteer associations, such as Volunteernet or the European Volunteer Centre.

The attitude of people toward the non-governmental sector improved after the floods in Moravia in 1997 when many organizations displayed readiness for aid and a wave of solidarity between people arose. Many organizations helped voluntarily either by giving material wares or by helping to remove the consequences of the floods. This trend repeated again following the floods in Czech Republic in 2002 and during the summer of 2009.

At the beginning of 21<sup>st</sup> century many steps were undertaken to support volunteering publicly. The UN declared the year 2001 the International Year of Volunteering, this greatly promoted the volunteers' work. In 2001 the Czech government started the legislation process on the Volunteer Service Act, which came into force in January 2003. (Sozanská, Tošner 2006:86). This Act helped solve problems with legislative and conceptual ambiguities concerning the term volunteering and its definition in relation to other forms of unpaid work. Publicly beneficial volunteering was legally differentiated from neighborhood help which helped its practical integration into the system of NGO management and to its use by other institutions.

The quality system of accreditation of volunteering was established together with the Voluntary Service Act. This is subordinate to the Ministry of Interior. First accreditations were given in 2003 to 9 organizations (Ministerstvo vnitra, internet, 6.8.2009). The system of accreditation is directly connected with the financing system and gaining financial resources, which motivates NGOs to get this sign of quality.

### **3.3. Legislation on volunteering**

In the following chapter I will describe legislation connected with the non-governmental sector. I will focus on that part of legislation which is related to volunteering. In the first part of this chapter I will provide a list of laws related to the non-governmental sector and in the second part I will focus on the Volunteer Service Act in more detail.

#### **3.3.1. Legislation connected with the non-governmental sector**

After 1989 NGOs weren't supported by any special law concerning the non-governmental sector and characteristics of NGOs weren't explicitly defined (Hyková, 2008:21). The basic principles for establishing civil rights and civil society are set in constitutional law. The two main constitutional laws in the Czech Republic are **The Constitution of the Czech Republic, No. 1/1993** and its section **The Charter of Fundamental Rights and Basic Freedoms, No. 2/1993**. The Charter defines the main fundamental laws such as freedom of assembly, religious freedom and freedom of establishing any legal form of civil associations. Other fundamental rights are freedom of speech, right to information, right to petition (Deverová 2001:60-61). The status of civil associations is regulated by **Act No. 83/1990 Coll. on Freedom of Association of Citizens**.

One of the first laws which described characteristics of non-governmental organizations was **Act No. 586/ 1992 Coll. on Income Tax** (paragraph 18, section.8). Legal persons are mentioned here which were not founded with the aim of pursuing business activities or with the aim of profit but to fulfill concrete

needs and interests of citizens and communities. These organizations can but needn't be financed by donations from public resources.

This includes spare-time associations with legal subjectivity, civil associations including labor unions, political parties and movements, foundations and endowment funds, registered churches and religious societies, publicly beneficial societies, allowance associations, public universities and colleges, public science institutions, school legal entities by specific legal provision, municipalities, regions, organization.nal organs of the state, state funds and subjects set by specific laws (Hyková, 2008:18).

Another division of NGOs can be found in **the Civil Code No. 401/1964** which defines legal entities as those which “perform as independent subjects of law” (Deverová 2001:61) and in related legal relationships e.g. where the corporation as a whole is financially responsible and not the individuals related to the corporation (Deverová 2001:62). In this act (paragraph 18, section 2) the legal corporation is divided into the following types: special purpose device of possession (e.g. foundations), associations of legal and natural persons (civil associations), units of municipal authorities (e.g. municipalities, regions and state) and other associations established by special laws (e.g. the Czech Television or chambers of professionals) (Hyková, 2008:25,26).

During the 1990's the Czech government adopted some important laws which adjusted basic characteristics of non-governmental organizations – foundations, public beneficial organizations and religious organizations.

Public beneficial organizations are modified in **Act No. 248/ 1995 Coll. on Public Beneficial Organizations** (amended in 2002). These organizations are specified as legal entities which provide public beneficial services on predefined conditions that are equal for all users. These organizations can make a profit but can use it only for publicly beneficial purposes. Founders of this type of organizations can be legal persons as well as natural persons. The statutory body of these organizations is the managing board and the controlling body is the supervisory board. The director is the executive body. These organizations have to publish an annual report on their activities and their property management. The work of foundations and endowment funds is specified in **Act No. 227/1997 Coll. on Foundations and Endowment Funds**. This Act changed a range of activities foundations and endowment funds performed, these weren't strictly

specified before. Foundations and endowment funds are defined as special purpose devices of possession that were established for achieving publicly beneficial goals. These goals are, apart from publicly beneficial organizations, strictly defined by law. Possession of the foundations property cannot be lower than 500.000 CZK. Endowment funds use all their property for management. These institutions have to establish a managing board as a statutory body and a controlling or supervisory board as a controlling body. They have to set the financial limit for administration and management. They also have to draw an annual report and audit of property management.

**Act No. 3/2002 Coll. on Churches and Religious Associations** specifies the status of churches and religious associations in the Czech Republic. They are established as a voluntarily set of associations of people with the same religious belief. They have to be registered at the Ministry of Culture and their activities can't contradict the Constitution and they can't endanger the safety of citizens and disrupt public order. Every church with more than 10.000 adult members with a permanent address in the Czech Republic or with more than 500 adult members and a membership in the World Church Council can obtain a registration (Deverová 2001:65). Churches and religious associations can establish their own educational institutions, schools and institutions for providing social services (Deverová, 2001:65).

The Czech legislation regulates some questions related to the non-governmental sector in certain other laws. Here are the main ones:

The **Act No. 126/1992 Coll. on the Protection of the Emblem and Name of the Red Cross and on the Czechoslovak Red Cross** defines the Czechoslovak Red Cross as an organization existing within the intention of the Act No. 83/ 1990 on Association of Citizens (Deverová 2001:64).

Activities of budget and allowance organizations are regulated by the **Act No. 576/1990 Coll.** on the Rules for the Management of Budgetary Means of the Czech Republic and Municipalities of the Czech Republic (Deverová 2001:67).

The work of international organizations in the Czech Republic is modified by **Act No. 116/1985 on Conditions of Activities of Organizations with International Constituents**. They have to comply with the legal system of the Czech Republic (Hyková 2008:27).

### 3.3.2. Volunteer Service Act

As I have already mentioned in the chapter about the social context of volunteering, the Czech Republic has had a Volunteer Service Act since 2003. Before that no legislative form in this field existed. Organizations working with volunteers did so on their own. There was some degree of know-how, on how to use volunteer work however rules were unclear and ambiguous. It was up to the management of organizations if they used this know-how or not.

**Act No. 198/ 2002 Coll. on Voluntary Service** changed the situation, as it clarified how to use voluntary work, it set up general conditions for state supported volunteering, defined areas of voluntary work and specified duties of organizations working with volunteers. However many details related to volunteering are not mentioned in this Act.

This Act defines important terms of volunteer work, the status of volunteers, the relationship between the volunteer and the organization, conditions of state support of volunteering.

The following terms are also specified here: volunteer, voluntary service, sending and receiving organizations, contract, accreditation, insurance against the liability for damage. I will focus on explaining these terms in the following paragraphs.

**A volunteer** is a person who “based on his qualities, knowledge and skills decides to provide unpaid voluntary work” (paragraph 3, section 1). The Act mentioned above specifies the volunteer as a person who is older than 15 years if he/she does the service in the Czech Republic, and older than 18 years when doing the service abroad (paragraph 3, section 1). Volunteers do their service based on a contract made with the sending organization. The contract has a written form if the voluntary service is long-term or if it is done abroad (paragraph 3, section 2). Volunteers can do their service as a full-time job or while studying or doing paid work. They can do it regularly or occasionally in a field which is closely linked with their job or field of study but also in field which is not linked with them at all (paragraph 3, section 3).

The Act also specifies **areas of voluntary work**. Among these areas is aid to people who are unemployed, socially excluded, handicapped, seniors, members



of national minorities, former convicts, drug addicted persons, persons suffering from domestic violence, as well as help in caring for children, youth and families in their free time. (paragraph 2, section 1a) Furthermore this also includes aid during environmental, ecological and humanitarian catastrophes, environmental protection and improving the environment, cultural heritage preservation, arranging charitable collections. (paragraph 2, section 1b) Aid is further provided by development programmes and within the frame of operations, projects and programmes of international organizations and institutions including international non-governmental organizations.

**Voluntary service** is an organized activity done in accordance to the Act on Voluntary Service. It can be short-term (shorter than 3 months) or long-term (longer than 3 months). (paragraph 2, section 3)

**Sending organization** is a legal entity with a permanent residence in the Czech Republic. This organization chooses and prepares volunteers, provides the contract on voluntary service on condition that this organization is a holder of accreditation. (paragraph 4, section 1)

**Receiving organization** is the organization through which the voluntary service is done. (paragraph 4, section 2)

**Contract** is a requirement for state supported voluntary service. If a volunteer provides short-term service in the Czech Republic, the organization has to at least arrange the place, subject and time of the service (paragraph 5, section 1). If necessary the organization also provides working instruments and protective working instruments.

Conditions are stricter for long-term voluntary service. The contract has to contain more details than previously listed, such as the personal data of the volunteer (name, address, personal identification number etc.) (paragraph 5, section 2a) and also the full name and the residence of the organization.

Entry preparation for voluntary service, information about possible health and life liabilities related to the service are also mentioned in the contract together with reimbursement conditions of travel costs, the length of working hours, time of rest, conditions for vacation, also possible reasons for stopping the voluntary service (paragraph 5, section 4 c-g) and accommodation options.

Sending organizations have to obtain **accreditation** from the Ministry of Interior. The Volunteer Service Act also defines what accreditation is, this will be

described later in my thesis in more detail in the chapter aimed at the quality of the volunteering system.

**Insurance against the liability for damage** on health and property of volunteers has to be underwritten by the organization. (paragraph 7, section 1) Volunteers are responsible only for damage caused on purpose.

The Act on Voluntary Service offers advantages for organizations with accreditation. The state supports them by grants (act, par 11, odst 1 -3). These grants can be used for financing the insurance for volunteers, some of the costs connected with registering volunteers and their preparation for the service or costs on retirement income insurance.

Long-term voluntary service allows volunteers to ask for material support during unemployment. It can be also included in the pension if the voluntary work is done more than 20 hours a week. Volunteers are insured against the liability of damage (paragraphs 12,13).

Although the Act defines conditions for state-supported volunteering, it is not necessary to fulfill them. But without fulfilling them, organizations can't be supported by state donations.

### **3.4. Quality system of volunteering**

During 1989–2002 volunteering was without any system of quality. The situation changed in 2003 when the Volunteer Service Act No. 198/2002 Coll. came into force. Together with this law the **voluntary service accreditation system** was introduced. This system is controlled by the state and is managed by the **Ministry of Interior**. No other accreditation system kept by an independent non-governmental institution has been established yet. It has to be noted that the form of this system and its impact on the quality of voluntary service is not sufficient. It is only a framework of general rules but it is waiting for more detailed elaboration.

However a change has occurred through **Act No. 108/2006 Coll. on Social Services**. Its introduction has created an impulse for NGOs to register their social services in accordance with standards of quality. Many organizations adjusted their registered social services to also include their voluntary programmes and

created a written methodology that can simplify involving volunteers as well as voluntary accreditation.

I will focus on accreditation of the volunteer service in the first part of this chapter. The second part is targeted at the quality system and the Act No. 108/2006 Coll. on Social Services.

### **3.4.1. Accreditation of volunteer services**

Accreditation by the Ministry of Interior is presented to organizations working with volunteers in accordance with the **Volunteer Service Act No.198/2002 Coll.** It can be awarded only to institutions belonging to the non-governmental sector: civil associations, public benefit organizations, church or religious societies, legal entities of the church or religious societies. All of these institutions have to have a residence in the Czech Republic. Other types of institutions, such as foundations and endowment funds, cannot apply for accreditation. Accreditation is awarded for 3 years, after that a new application must be handed in (Ministerstvo vnitra. Dobrovolnická služba, internet, 6.8.2009).

The applicant must offer at least one type of voluntary service included in the Voluntary Service Act (paragraph 2, section 1a–c). The volunteer service of the applying organization must be in accordance with rules defined by the Act (paragraph 3, section 1-4).

Applying organizations have to hand in an application form. Applications can be accepted throughout the whole year, the submission date is not fixed. The process of accepting a form can take up to 60 days.

The application form has to contain information about competence assessment, to be more specific regarding the competence of the organizations bodies and members, carrying out specific voluntary projects or programmes (Ministerstvo vnitra. Dobrovolnická služba, internet, 6.8.2009).

Organizations must document the type, subject, time period and place of the voluntary service, they have to describe how volunteers are prepared for the service and how liabilities of the service are introduced, further on the organizations have to specify the necessary documents for the voluntary service (e.g. extract from the police record etc.), describe how protection instruments will be provided for, the mode of accommodation and the volunteers'

diets. Organizations have to outline financial costs related to assessment, preparation, registration and participation of volunteers in particular projects when their accreditation is valid. Financial resources of voluntary projects or programmes in the period of valid accreditation must be described too and the organizations have to make rules for diets for volunteers and document insurance against liability for damage (Ministerstvo vnitra. Dobrovolnická služba, internet, 6.8.2009).

An accreditation commission decides whether an application is accepted. This commission is an advisory body of Ministry of Interior and it is composed of 9 members. It is an interdepartmental commission with representatives from the Ministry of Interior, Ministry of Foreign Affairs, Ministry of Labor and Social Affairs, Ministry of Health, Ministry of Finance, Ministry of Culture, Ministry of Education, Ministry of Environment and the governmental council for non-governmental organizations. The accreditation commission has to act in accordance with its standing order which can be accessed on the website of Ministry of Interior. ([mvcr.cz](http://mvcr.cz)) The procedure of accepting the application is subject to administrative rules and an organization can appeal against the final decision.

#### **3.4.1.1. State grants for accredited organizations**

Organizations with accreditation can apply for a grant for supporting a voluntary service. These grants are distributed by the Ministry of Interior. They can be used for particular reimbursements on volunteer insurance and on volunteer service costs. In case of a long-term voluntary service which is performed more than 20 hours a week, grants can be used for reimbursement of costs for retirement insurance. Further on grants can be used for reimbursement of costs for registration and assessment of volunteers for the service ([www.mvcr.cz](http://www.mvcr.cz)) Grants are provided only for 1 year. Organizations can apply for grants every year in which they have a valid accreditation.

One of the duties of organizations with accreditation is to publish an annual report with information about voluntary projects and about property management.

### 3.4.2. Volunteering in social services

In March 2006 the **Social Services Act No. 108/2006 Coll.** was adopted. It has changed the character and conditions for providing social services. Many organizations working in the field of social work use volunteers as a part of their personal staff. The following chapter will describe the relationship between volunteering and the Social Services Act in the Czech Republic.

The new Act on social services meant a new step in transforming the social services. The aim of the new Act is to extend the range of social services, to set up rules for providing and arranging social care benefits and to make progress in the de-institutionalization of social services. Social care providers must register their services at the Ministry of Labor and Social Affairs. The registration process means the conditions of providing social services are unified.

The main point related to volunteering in this Act is the required education for employment in the social services (at least DiS. degree at a Higher Professional School) for persons working directly with social services clients. According to Tutr, the Social Services Act significantly limited the work of volunteers because volunteers weren't assigned a special category among persons providing social services. This caused problems because many volunteers working with clients didn't have the appropriate education and were excluded from a wide range of activities or they could work only under permanent guidance of professionals (Novotný, Tutr 2006, internet, 9.8.2006).

The first step of changes started with a statement from the Ministry of Labor and Social Affairs which declares that volunteers working in social services are not subjects to labor-law provisions but they abide by the civil law provisions. They are not professionals and they are not allowed to be registered as providers of social services. This applies to accredited and unaccredited volunteers alike. "In social services volunteers should sign a contract on volunteer service (paragraph 5, sections 1, 2 and 3 of the Act on Volunteer Service) and act by rules defined by the Social service quality standard No. 9 (letter d) of the supplement of implementary public notice of the Ministry of Labor and Social Affairs No. 505/ 2006 Coll. to the Act No. 108/2006 Coll. on Social Services" (Tutr, Novotný 2005, internet, 9.8. 2005).

In October 2007 the Social Services Act was amended and a sentence was added stating that volunteers can provide social services too. They abide by conditions of the Volunteer Service Act. According to Tošner volunteers can work in these roles: social workers, workers in the social services, healthcare employees, pedagogues and other qualified employees directly providing social services (Hestia, internet, 6.8.2009).

This concerns the accredited type of volunteering. Tošner furthermore states that volunteering in unaccredited organizations also allows volunteers to work in social services. In that case they are subordinate to the Social work standard No. 9 on personal and organizational backup of the service (Hestia, internet, 6.8.2009).

### **3.4.3. Valuing Volunteering**

Another way to assure quality in the field of volunteering is through **motivation** and **valuing the people** who have decided to do the voluntary service. As volunteers are people who do work without demanding financial reward, this is a way of giving them thanks for their involvement.

The best known award for volunteers in the Czech Republic is the award called **Křesadlo** (Tinderbox). It was founded by Hestia – The National Volunteer Center in 2001. Its aim is to make volunteering more visible and create greater interest in volunteering and in the non-governmental sector as a whole (Cena Křesadlo, internet, 6.7.2009). At first it was awarded only in Prague but in following years it expanded to other parts of the Czech Republic where local partner organizations participated. In 2004 it was awarded in 8 regions. The award is usually given around the International Volunteer Day which is on 5<sup>th</sup> December. In Prague the prize is awarded by Prague's Mayor, in other regions by regional governors or city mayors etc. Volunteers as well as representatives of involved organizations are invited to the prize giving ceremony (Cena Křesadlo, internet, 6.7.2009).

The Křesadlo award can be given to every person who does voluntary service within some organization or performs it independently. Every year 10 people in each region can be awarded. Volunteers are nominated by non-governmental organizations or by individuals. Proposals are reviewed by a commission composed of 7 up to 10 members. The head of this commission is a NVC-Hestia

representative. When deciding who gets the award the main factor taken into consideration is the contribution made to a specific group, organization and the wider community (Cena Křesadlo, internet, 6.7.2009).

### **3.5. Financing of the non-governmental sector**

As we have already stated the non-governmental sector is a specific part of society, it plays a different role from institutions established by the state or commercial companies. NGOs are not established with the vision of making a profit. This is also reflected in the method of financing and has to be taken in account by the management of NGOs by creating an organization strategy involving gaining of financial resources.

This chapter is divided into two main parts. The first part focuses on financial resources that NGOs can use for operating and the second part is aimed at tax reliefs.

Every NGO has to plan how it will gain financial resources in order to ensure stability of the organization and its appropriate running. The main method how to gain financial resources is through **fundraising**. According to Rektořík, we can define fundraising as “gaining resources, eventually looking for resources, which should first of all help NGOs dispose of lack of resources.” (2007:93). Fundraising is a conception of procedures and methods of gaining these resources to cover the activities of NGOs.

#### **3.5.1. Financial resources for NGOs:**

Nowadays the financing system of NGO's draws from multiple resources. If an NGO wants to ensure its correct running, its management doesn't have to be dependent only on one type of resource but it can draw money from several different types of resources. According to Rektořík, in the initial phase of founding a functioning NGO in a civil society, enthusiasm and spontaneous voluntary work may be enough, but with time this becomes inadequate (2005:88). This means that if an NGO wants to manage its operations, it has to find

the appropriate resources to provide qualified management which works professionally and systematically.

Financing of NGOs is possible from these resources:

1. **System of public resources** which is managed by the state and by institutions of public administration. It can be divided into these categories:

- grants
  - public tender
  - contract about providing services
  - others (e.g. National Endowment Fund)
- (Hyánek, Škarabelová, Řežuchová 2005:9).

2. **Finances from private resources** which can be domestic or international. Among these resources are:

- foundations
- commercial sector
- individual donors
- income from own activities
- membership fees
- earnings from lottery and games
- tax and fee preferentials

(Hyánek, Škarabelová, Řežuchová 2005:9).

### **3.5.2. Public resources:**

#### **3.5.2.1. Financing from state resources**

The state budget is still the main source for financing the non-governmental sector as a whole (Frištenská 2008:101). Rules for financing of the non-governmental sector from state resources are specified in **Act No. 218/2000 Coll. on Budgetary Rules and on Amendments of Some Related Acts**. General rules of state support



for NGOs are defined in governmental guides for providing grants from the state budget of the Czech Republic by central state administration bodies passed by the government in 1992, amended in 2001 and in 2008. The following rules are included in the guides:

→Grants can be used only for predefined purposes.

→State grants are provided by the appropriate ministry for a period of one year.

→The majority of grants is distributed based on the results of the selection procedure, which is advertised till 31<sup>st</sup> December of the year preceding the year of providing the grant.

→Grants from the state budget are usually not higher than 70% of total costs of the accepted project.

→NGO projects can be co-financed from regional and municipal budgets, from EU funds and from other resources.

→Voluntary work can be included as a contribution to the projects too, if it is organized in accordance with the Voluntary Service Act No. 198/2002 Coll.

→Profit cannot be calculated into the project's budget. Profit cannot be earned from the grant.

(Governmental Guides for providing grants, 2008, part 2, paragraph 1 - 18).

Institutions of state administration divide grants in accordance with the **domains of state grant policy**. These change in dependence on political decisions of the government or particular ministries, changes in particular legal enactments and possibilities of the state budget (Frištenská 2008:102). In 2002 there were 11 domains of the policy. In 2003 the list was extended to include the development of voluntary services (Hyánek, Škarabelová, Řežuchová 2005:10). In 2007 altogether 23 areas were amended. In 2009 the number was extended again to 48 areas.

Ministries are one of the bodies that can provide state grants. According to Frištenská, in 2008 grants were provided by 13 ministries from the total 16 (state grants were not provided by the Ministry of Finances and the 2 ministers without portfolio – Minister for European Affairs and Minister for Human Rights) (2008:102). Grants were provided by the Ministry of Education, Youth and Sport, Ministry of Labor and Social Affairs, Ministry of Agriculture, Ministry of Culture, Ministry for Regional Development, Ministry of Health Care, Ministry of the Environment, Ministry of Foreign Affairs, Ministry of Interior, Ministry of Defense, Ministry of Trade and Industry, Ministry of Justice, Ministry of

Transportation and Office of the Government. These ministries have their own rules for providing grants, these rules are published on their websites. They define their budgetary programmes based on their budgetary options and they support non-governmental institutions according to their focus of interest. They also specify which legal forms of NGOs they support (whether publicly beneficial societies, civil associations, foundations or church legal corporations etc.)

The most important grant provider for volunteering is the Ministry of Interior and its Crime Prevention Department. It has grant programmes for supporting voluntary services for accredited organizations. (More detailed information is listed in the chapter related to accreditation of voluntary service).

In 2007 NGOs distributed 6 600 million CZK from the state budget, the majority was provided by the Ministry of Labor and Social Affairs and Ministry of Education, Youth and Sport. (Rozbor financování NNO, 2007:7). The main part of the grants from the state budget was addressed into sport (1 347 million CZK), into social affairs and employment policies (1 475 million CZK) and into financial operations and other activities (1 709 million CZK). (Ibid.) The main receivers of state grants were “Česká sportovní federace” (the Czech Sport Federation), “Nadace rozvoje občanské společnosti” (Foundation of Development of Civil Society) and “Horská služba” (the Mountain Service of the Czech Republic) (Ibid.).

#### The National Endowment Fund

The National Endowment Fund (NEF) is a special Czech grant policy towards the non-governmental sector. It was founded in 1992 with the goal of supporting the non-governmental sector. The Czech government wanted to divide 1% of funds from voucher privatization through the NEF. These funds were managed by the State Property Fund and distributed by the Foundation Council, later by the Non-governmental Council. According to Černý 2005 “resources from the NEF were divided in 2 periods, the first one finished in 1999, the second one in autumn of 2004. During the first period 483 796 000 CZK were distributed among 38 foundations and in the second period contracts were made with 64 foundations and the total sum distributed was 1 849 322 000 CZK” (2005:21).

### **3.5.2.2. Financing from other public budgets (regional and municipal budgets)**

NGOs can also be financed by grants provided by other autonomous state administering bodies – **regions** and **municipalities**. According to Frištenská, this kind of resource is important because it can be complement to a grant from the state budget (2008:99). Regions and municipalities have their own regular grant systems and generally once a year they announce a grant competition in which NGOs can apply for grants (Rektořík 2007:94).

In 2007 regional budgets provided 1 094 million CZK - 37% was provided from Prague's budget, 15% from South Moravian Region and 8% from budget of the Olomouc Region and from the Central Bohemia Region. (Rozbor financování NNO 2007:21). The major receivers of grants came from the fields of social affairs and employment policies (33%), sport and culture (27%) and landmark protection (12%). The three biggest receivers were the Diocesan Charity Brno, Činoherní klub, o.p.s. and SANANIM. (Ibid.)

### **3.5.2.3. Financing from EU resources**

After the accession of the Czech Republic to the EU a new possibility of drawing money from structural funds of the EU emerged. Czech Republic can use money from 4 funds (NGOs working in the social sphere can use subsidies from the European Social Fund and the European Regional Development Fund.) There have been 2 programme periods, the first one in the years 2004-2006 and the second one has started in 2007 and will end in 2013.

#### **3.5.2.3.1. First funding programme period 2004 - 2006**

In the first period from 2004-2006 a total of 3 goals were set according to the National Developmental Plan: **development of the backward regions, supporting regions facing restructuring and supporting employment and education policies**. A total amount of 41,9 billion CZK were distributed (Strukturální fondy, internet, 5.9. 2009).

### 3.5.2.3.2. Funding programme period 2007 -2013

According to Frištenská, the new funding programme period 2007-2013 has been falling behind. For many NGOs this means facing negative consequences in form of financial uncertainty (2008:99).

However, in this second period the Czech Republic can also receive subsidies from 4 structural funds and additional finances from the Cohesion Fund (CF). The three main goals in the second funding programme period are: **convergence, regional competitiveness and employment** and **European regional cooperation**. Operational programmes were set up to achieve each goal. They help define the goals more specifically and are intergrades between structural funds and beneficiaries of subsidiaries. The total number of operational programmes in the second period is 26. Eight of them are aimed specifically at the area of activity of the receiving institution and seven of them focus on development of regions. Each operational programme has its priorities, these are the concrete areas of projects.

The total amount of subsidies in this period is 778 billion CZK. (Opatrný , internet, 6.8.2009).

NGOs working in the social field can receive subsidies especially in these operational programmes with the following priorities: **OP Education for competitiveness, OP Human resources and employment** and in **OP Adaptability Prague**. Frištenská names these operational programmes as sources for NGOs to finance their activities (2008:99-100). Those operational programmes and their priorities are named in which subjects belonging to the social sphere are favoured.

## OP Human resources and employment

Priority 3 Social integration and equal chances.

3.1 Social integration and social services.

3.2 Social integration of socially excluded Roma communities.

3.3 Integration of socially excluded groups into the labor market.

3.4 Equal gender chances in the labor market and reconciling of family and work life.

## OP Education for competitiveness

Priority 1 Elementary education

Priority 2 Tertiary education, research and development

Priority 3 Further education

OP Adaptability Prague is for NGOs that are working in Prague.

NGOs can also apply for a grant from Regional Operational Programmes (regions NUTS II), depending on their registered workplace.

### **3.5.2.3.3. Other European resources - EEA grants (Norwegian and European Economic Area Grants)**

NGOs can also apply for block grants and individual project funding from the EEA/Norway grants (financial resources are provided by Iceland, Lichtenstein and Norway). These types of subsidies are planned for a different period than EU structural funds (2004 – 2009). Priority areas of these grants are cultural heritage, academic research, environment, sustainable development, health and childcare, human resource development, regional policy and cross-border activities, Schengen acquis, acquis communautaire and cross-cutting issues.

According to Černý, the subsidy for projects co-financed from public resources can cover maximally 85% and for projects co-financed from private resources maximally 60% of total costs. Block grants can cover up to 90% of total costs. (2005: 37).

### **3.5.3. Private resources:**

#### **3.5.3.1. Foundations and funds**

Foundations and funds offer finances to non-governmental institutions in form of grants. They support particular types of activities or services. The supported organizations can apply for a grant according to rules set by the foundation or fund. The organizations obtain money after taking part in a grant competition which should be based on rules defined in the legislation.

According to Frištenská, in 2006 there were 399 foundations and 1033 endowment funds registered in the Czech Republic. “In 2005 over 391 million CZK were divided by the 73 biggest foundations which were beneficiaries of support from NEF and in 2006 more than 403 million CZK were divided.” (2008:100)

Among the best known foundations we can mention the foundation “Nadání Josefa, Marie a Zdeňky Hlávkových”, the foundation “Via” or “Výbor dobré vůle – nadace Olgy Havlové”. In the Czech Republic there are also some international foundations such as the Open Society Fund, The Charles Stewart Mott Foundation, or foundations which are established from international resources, such as “Nadace rozvoje občanské společnosti” (Civil Society Development Foundation, NROS) (Rektořík 2007:94).

One of the best known foundations established by a commercial corporation in the Czech Republic is Nokia which supports the programme “Make a Connection – Připoj se”, ran by NROS, further we can also mention the Vodafone Foundation and O2 Foundation.

#### **3.5.3.2. Commercial sphere**

“The main ways commercial corporations provide resources to NGOs is through donations and sponsorship” (Černý 2005:22). A donation is a “free transfer of possessions realized by virtue of gift contract made in accordance with the Civil Code.” (Černý 2005:22). Donations don’t have to be intended for one clearly defined purpose (Černý 2005:22), but NGOs have to show their purpose

in accounting. Donations can be deducted from the tax base of the donor. Donors can reduce their tax base if the value of the donation is higher than 2 000 CZK. However taxes can be reduced by a maximum of 5% of the tax base.

Sponsorship is defined as “a payment for providing promotion or advertising services by a NGO to the sponsor.” (Ibid.) A contract about sponsorship has to be made in accordance with the commercial law. According to Černý costs on sponsorship tax are eligible, they can be deducted from the tax basis up to full value. (Ibid.)

Many NGOs have a professional attitude to providing money and creating a financing strategy. On the other hand many commercial corporations understand donations or support of the non-governmental sector as a way of improving their goodwill. They also make a donation strategy and long-term cooperation with selected NGOs. Some commercial institutions have established their own foundations and have their own grant system for supporting the non-governmental sector. They offer grants and NGOs can enroll for a grant competition on the basis of predefined rules which are published in promotion materials. NGOs have to fill in an application form and supply a description of their particular project. Applications are reviewed by a group of corporation representatives.

### **3.5.3.3. Earnings from Lottery and Gambling**

According to **Act No. 202/1990 Coll. on Lotteries and Other Similar Games** the operators of these activities are allowed to transfer a part of their profit to publicly beneficial purposes. Operators must transfer it in the municipality where the gambling or lottery is run. They are controlled by Ministry of Finance. However, there is no central database of these operators which causes low transparency of transferred financial resources. In 2008 more than 3,6 billion CZK were transported. 45 % of those resources went into sport, only 2,2% into healthcare, 2,1% into social care and 0,6% into education (Statistika odvodů z loterií, internet, 29.9. 2009).

The major operator of lottery is Sazka, which transfers about 1 billion CZK to publicly beneficial purposes every year but it supports mainly sports organizations which are basically shareholders (Frištenská, 2008:101).

#### **3.5.3.4. Individual donors**

Individual donors can also support NGOs. Members of organizations, volunteers, relatives of target groups, magazine subscribers or people with similar interests can become donors. Some organizations such as Greenpeace rely on receiving this type of donation because they don't want to lose their independence which could be endangered if they were dependent on public or private commercial resources (Greenpeace, internet, 23.9.2009). However it can cause difficulties when formulating strategies and planning a regular income.

In recent years many organizations have been organizing public donations. In September 2009 the Ministry of Interior registered 511 public donations (Seznam veřejných sbírek, internet, 29.9.2009).

In the Czech Republic the wave of successful contributions by individual donors is closely connected with donations for projects helping in the Balkans during wars in the 1990s (donations known as SOS Sarajevo and SOS Kosovo organized by People in Need) and domestic donation projects during floods in 1997, 2002 and 2009 (SOS Povodně organized by People in Need, a collection organized by the Czech Catholic Charity or by ADRA).

Many organizations establish a stable group of individuals who support NGOs. This is how associations called "Friends of ..." (e.g. Klub Přátel Člověka v tísní) are established. They contribute a certain amount of money several times a year and they draw some benefit from it (e.g. free tickets to some commercial activity organized by NGOs, invitations for a Christmas party or some gift such as T-shirt with the logo of the NGO etc.)

Donors can deduct the value of their donation from the tax base if the total donation value is higher than 2% from the tax base or is more than 1000 CZK. Maximally 10% can be deducted from the tax base. (Černý, 2005:22)

#### **3.5.3.5. Volunteering**

Volunteer work is without financial award. However it does produce some value to an organization. The possibility of including the value of voluntary activities as a part of input into the budget is limited. According to Černý 2005 this is



acknowledged within the law on voluntary service only by the Ministry of Labor and Social Affairs and Ministry of Environment (Černý 2005:76).

### **3.5.3.6. Particular activities**

This type of donation can include an NGO selling its own products and other business activities (consultancy, courses, services). This has become an important issue especially since 2008 when the first period of support from grants from EU funds ended and the financial crisis reduced the flow of money from the commercial sector. Many NGOs are facing financing problems and these types of activities can be way to solve their problems. However profit from these activities can be used only in accordance with the vision and mission of NGOs, not for someone's profit. An example would be selling goods from a social firm or organizing some benefit concert.

### **3.5.3.7. Membership fees**

This kind of resource is used by those NGOs which are based on the membership principal. These resources are planed in advance and regular (Rektořík, 2007:90). They are mainly used by civil associations, chambers of professionals, political parties and some churches and religious associations. This resource is based on the principle that members of organizations support the organization regularly with some fee which is a requirement of their membership. In return they can draw some advantages from the membership (some free or cheaper services).

### **3.5.3.8. Tax rebates**

Tax rebates mean "transferring tax duty to an assigned subject directly without additionally increasing costs." (Černý 2005:26) It represents a possibility for the tax payer to decide on the direction of a part of his tax payments (Ibid). In the Czech Republic this kind of support of NGOs hasn't been accepted yet.

### **3.5.4. Tax reliefs – indirect state support of NGOs**

Tax reliefs are a way of indirect support of NGOs. They are a part of state policy on the third sector. NGOs have a special regime for the following types of taxes: income tax, added value tax, road traffic tax, real estate tax, inheritance tax, gift tax, real estate transfer tax.

#### **Income tax**

Income taxes are specified in **Act No. 586/92 Coll. on Income Tax**. NGOs have advantages in the rating of taxes. Different types of incomes are divided in these categories:

1. incomes that are always subject to taxation:

- incomes from business activity
- incomes from interest from current account
- incomes from rent
- incomes from advertising

2. incomes that are subject to taxation if they are profitable

- incomes from a mission
- incomes from revenue transactions if they were made for some persons with profit and for others with loss

3. incomes that are not subject to taxation:

- membership fees
- subsidies and grants
- donations
- interest from current account
- loans and credits
- costs in terms of income tax

(Kolektiv autorů, Společenský...2008:136–139)

NGOs have to keep incomes that are subject to taxation and those that are not separately.

## **Value added tax**

According to **the Act No. 235/2004 Coll. on Value Added Tax** the subjects of value added tax are taxable fulfillments that are created by doing business (Škarabelová 2002:52). NGOs can be **payers of this tax** if they do some business activity. This includes production and trading activities, providing services and activities with special enactments such as scientific, literary, artistic and educational activities and teaching. Business activities also freely include the work of doctors, engineers, lawyers, architects, dentists and accountants etc. Further they make use of material and immaterial possessions in order to gain incomes. (section 5, paragraphs 1, 2) Other incomes that are not defined as business incomes are liberated from the payment.

NGOs can be **exempted from payment of this tax as a whole** if they do only activities which do not fall under the concept of business activity or provide activities that are exempted from the Act with no claim for tax deduction. Lastly they can also be exempted if their turnover was less than 1 million CZK in the previous 12 months (paragraph 6, section 1).

Although they do not carry out any business activities, NGOs become subject **to the tax** if they buy wares from other EU member states in a value exceeding 10.000 EUR per year. In this case the NGO must apply for a Tax Identification Number (Daňové indentifikační číslo, DIČ). (Portál veřejné zprávy ČR, internet,17.8.2009).

## **Road traffic tax**

According to **Act No. 338/1993 Coll. on Road Traffic Tax**, NGOs are obliged to pay traffic tax if they use a vehicle to conduct business or to do activities which are sources of income (Škarabelová 2002:52). NGOs are obliged to pay the road traffic tax if “in the tax period the incomes from the main business activity are subject to the income tax and the car operation costs are included in the related costs” (Škarabelová 2002:52).

## **Real estate tax**

According to **the Act No. 338/92 Coll. on Real Estate Tax** the owner of a piece of land or building is a payer of the tax (paragraph 3, section 1). This concerns legal persons as well as natural persons. NGOs (civil associations and public beneficial corporations) are liberated from the tax if they are owners of these real estates. (paragraph 4, sections 1f, 1g) This includes also buildings which serve as schools, educational institutions, museums, galleries, libraries, state archives, healthcare and social care institutions and foundations (Škarabelová 2002:53). This applies only for real estates which are not rented or utilized for business activities (Ibid.).

## **Inheritance tax, gift tax and real estate transfer tax**

NGOs can be payers of these taxes but in many cases they are exempted from them. This is related to using possessions to finance facilities and humanitarian projects in areas of education, culture, healthcare, social care, ecology, sport, children and youth protection and fire prevention. If the possessions are provided by foundations or endowment funds, they are also exempted from the tax. Legal persons that operate educational institutions and institutions for the protection of endangered and abandoned animals are exempted from the gift tax (Škarabelová 2002: 54).

### **3.6. The civic association– Hestia**

In the following chapter I will focus on an institution which plays the most important role in the development of volunteering in the Czech Republic - the civic association Hestia. I will describe the activities that it coordinates in detail.

### 3.6.1.1. Mission, vision and activities of Hestia

Hestia was founded in 1993 as a foundation for supporting families. Its primary aim was preparation of seminars for people working in the social services. It was changed to a civil association in 1998 and people working there started focusing on management of volunteering.

**The National Volunteer Center - Hestia** was founded by people from Hestia in 1999 as an organizational part of the foundation. Its founding was supported by the Open Society Institute in New York and the Open Society Fund Prague and with methodical help from the Points of Light Foundation as a part of the Volunteering Development Programme in former communist countries (Sozanská, Tošner 2006:100). The other subsidiary of the civic association Hestia, the **Hestia – methodical and educational centre**, focuses on further education of supervisors of quality in the social services, lifelong learning of employees in social services, management of volunteering in social services (Ibid.).

### 3.6.1.2. The National Volunteer Center - Hestia

**NVC – Hestia** promotes the idea of volunteering in society, it tries to create a positive image of volunteering in the media, carries out, coordinates and supports activities, projects and programmes especially in social, healthcare, cultural, environmental, educational and pedagogical areas. It coordinates activities of the Coalition of Volunteer Initiatives in the Czech Republic, it creates databases of cooperating organizations and individual volunteers. It provides consultations about specific questions concerning volunteering, e.g. the application of the Volunteer Service Act. It helps find the appropriate form of volunteering for foreigners who are working or studying in the Czech Republic. It offers consulting concerning volunteer insurance. It promotes cooperation between NGOs and the commercial sector. It publishes professional publications related to volunteering and runs a library with public access. It is active in international volunteer organizations and international projects. It coordinates cooperation among people who want to be volunteers and organizations that need voluntary help. It cooperates on cultural projects (Beránek et al, 2005:5). Furthermore it also supports activities of **regional voluntary centers**. One of the aims of NVC Hestia

is the establishment of a network of volunteer centers in all regions of the Czech Republic which would cooperate with NGOs, schools, hospitals and representatives of municipalities, cities and regions, mass media and the general public (Sozanská, Tošner 2006:103).

### **3.6.1.3. The Methodical and Educational Center – Hestia**

The Methodical and Educational Center- Hestia focuses on education and supervision of professionals working in social and healthcare services. It is concerned with the development of volunteering and strengthening of professionalism in helping professions. It organizes public courses related to management of volunteering which can involve volunteer coordinators, further supervision of volunteer coordinators and human resources in helping professions.

### **3.6.1.4. Own projects of Hestia**

Hestia also coordinates its own projects: volunteers in hospitals, the project Big Brothers Big Sisters (Program Pět P), volunteers for the elderly, European Voluntary service, Etela and corporate volunteering.

In the following part I will focus on activities coordinated by Hestia – coordinating regional voluntary centers, supporting coalitions of volunteer initiatives, programme Big Brothers Big Sisters (Pět P), volunteers in hospitals and volunteers for the elderly and programmes for the unemployed. I will also mention corporate volunteering and the European Voluntary Service.

### **3.6.1.5. Voluntary centers**

Voluntary centers are a way of carrying out volunteering in the non-governmental sector or in the whole society. They focus on management of volunteers. They are set up to create better conditions for volunteers and promote voluntarism. Their activities include: working with volunteers, cooperating with NGOs and other institutions and monitoring voluntary programmes (Kutalová 2002:5).

These centers are founded to help NGOs with assessment of volunteers. In many regions they are the main initiators of volunteer work. The best known regional voluntary centers are in Česká Lípa, České Budějovice, Brno, Havlíčkův Brod, Kroměříž, Ostrava, Plzeň, Ústí nad Labem etc. Regional voluntary centers are independent organizations (Česká Lípa, Plzeň, Ústí nad Labem). Either they are a part of another NGO (Ratolest Brno, Spektrum Kroměříž), or they work under some educational institution (South Bohemian University in České Budějovice) (Sozanská, Tošner 2006:100–101).

The vision of voluntary centers contains these points:

1. Cooperation with media, municipalities and state administration

The aim is to improve public relations in the field of volunteering. Volunteering is promoted in all types of mass media (television, broadcast, newspapers). An important aspect is promotion on the internet. The website [www.dobrovolnik.cz](http://www.dobrovolnik.cz) (english equivalent [www.volunteer.cz](http://www.volunteer.cz)) was founded by Hestia and it is a platform for information exchange for the public, experts and volunteers.

2. Development of volunteer programmes

Various projects targeted at communal problems were established through cooperating with volunteer centers, e.g. Big Brothers Big Sisters (Program Pět P) or volunteers in hospitals and retirement homes, volunteer programmes for grammar school students etc.

3. Cooperation with regional partners

Organizations cooperate with local NGOs which work with volunteers or want to use volunteers in their projects. They provide volunteers for short-term voluntary actions too (e.g. for some charity events etc).

4. Education and research

Voluntary centers arrange seminars for NGOs in their regions. They cooperate with these NGOs on entrance training for volunteers, or seminars for volunteer coordinators. They cooperate with universities or colleges in their region.

## 5. International cooperation

Cooperation with international organizations is important for the development of voluntarism in the Czech Republic. The National Volunteer Center Hestia is a part of the VOLUNTEERNET network, a member of the International Association for Volunteer Effort, the European Volunteer Centre, Big Brothers Big Sisters International and the European Network for Youth Mentoring Organization.

(Sozanská, Tošner 2006:101)

### **3.6.1.6. The Coalition of Volunteer Initiatives**

The Coalition of Volunteer Initiatives was established in 2001 as a free association of NGOs which carries out activities related to volunteering. It is lead by NVC – Hestia and its members are organizations particularly involved in these projects: Pět P (BBBS), volunteers in hospital, volunteer programmes for the elderly, programmes for the unemployed etc. These projects are coordinated by NVC Hestia. According to the address list at <http://www.dobrovolnik.cz/adresar.htm> these organizations are members of the Coalition: Na Vyšším Hrádku, o.s., Ratolest Brno o.s., Volunteer Centre in Česká Lípa (Dobrovolnické centrum Česká Lípa), Fokus Vysočina, o.s. Spektrum Kroměříž, D, o.s, by hot line in Liberec, o.s. Proso in Olomouc, Charity of Ostrava (Charita Ostrava) o.s. Totem Plzeň, o.s. Dorkas Prague, Prokopka Prague, Club of Interactive House. o.p.s. Prague (Dům interaktivního domu, o.p.s.), House of Pain Treatment with a Hospice of Saint Joseph in Rajhrad (Dům léčby bolesti s hospicem sv. Josefa v Rajhradě), o.s. Střed Třebíč, Voluntary Centre in Ústí nad Labem (Dobrovolnické centrum v Ústí nad Labem), o.s.Domek in Zlín (Internet, 5.8.2010).



### **3.6.1.7. Program Pět P (Big Brothers Big Sisters)**

Program Pět P (The Big Brothers Big Sisters programme) is a free time activities program for children. It was founded in the USA. “Its roots date back to 1902 when a group of women in New York City helped underage girls who were sentenced for crime” (Sozanská, Tošner 2006:121). It was explored into other parts of the USA. In 1997 an association named Big Brothers Big Sisters of America (BBBSA) was founded which covers more than 500 programmes for children.

In the Czech Republic this programme is called “program Pět P” (Five P’s Programme) . The five P’s mean Friendship (Přátelství), Support (Podpora), Prevention (Prevence), Care (Péče) and Aid (Pomoc) to all children who can benefit from a valuable relationship with an adult. The name and the logo of the programme are registered at the Industrial Property Office (Sozanská, Tošner 2006:123).

“Pět P” is a prevention programme which supports spending free time meaningfully. The basic aim of the programme is to help the inclusion of a child (the client) into a group of peers. According to the methods of the Big Brothers Big Sisters, the main general aim of the programme is “prevention of social pathology (alcohol and drugs abuse, truancy, lying, theft etc.), enrichment of the child’s social environment and improving the quality of life of endangered children by finding them a suitable activity.” (Černá et al. 2004:3).

The SMART aims of the programme are: to prevent and put an end to the possible endangerment of a child’s development through active steps and encouraging contact with the social environment; develop the clients’ skills; provide positive adult role models to children; assure positive changes in the subjective evaluation by the clients’ peers and their legal representatives; enable interested children to take part in one time activities at least four times per year take and enable them to participate in a summer camp once a year. (Ibid.)

The target group of this programme are children between 6 and 15 years coming from problematic families, with educational problems or talented children who do not interact well with their peers. The programme is based on interaction between the children and the volunteers. The volunteer and child meet and spend a part of their free time together. Volunteers function as partners or tutors to these children.

Their relationship is based on friendship. They usually meet one afternoon a week. They can go e.g. to the cinema or do some sport activities together. They can use the organization's collective facilities or participate in group events such as trips or camps. (Asociace Pět P, Internet, 6.8.2009) They are in contact with volunteer coordinators and supervisors. The contact between the volunteer and child is based on a long-term regular relationship. Volunteers meet with the children for at least 10 months.

The organization is in contact with teachers, psychiatrists, pediatricians, social workers or friends of families who help actively search for children (Asociace Pět P, Internet, 6.8.2009).

Volunteers and children are chosen into the programme based to strict rules. Volunteers have to take part in entrance training and pass psychological tests and an interview with a psychologist. This prevents volunteers who have some pathological behavioral patterns to come into contact with children. At the same time children with pathological behavioral patterns who need care of specialists are also not accepted into the programme.

In the Czech Republic "Program Pět P" first started in 1996. (Sozanská, Tošner 2006:121). The programme is coordinated by the National Volunteer Center - Hestia which guarantees the quality of this programme. Hestia has created the methodology of this programme and it coordinates the activities of the involved regional centers. In 2001 the Association of the Five P Programme was founded which covers further methodical implementation of the programme. (Sozanská, Tošner 2006:123). Members of the association are the National Volunteer Center - Hestia, Voluntary Center Kladno, Totem, Voluntary Center Ústí nad Labem, P-centrum Olomouc, Elim Opava, Voluntary Center Spectrum Kroměříž, Domek Zlín, Ratolest Brno, Střed Třebíč, Association of Nové Město na Moravě and Faculty of Health and Social Studies at the University of South Bohemia.(Asociace Pět P, internet, 6.8.2009).

In 2001 the "Program Pět P" was carried out in 12 cities and towns in the Czech Republic in cooperation with partner NGOs in regions. At the beginning of 2002 a total of 350 volunteers were involved in this programme (Sozanská, Tošner 2006:122).

Since 2007 "Pět P" has been registered in accordance with the Act on Social Service as a socially active service for families with children. It works in

accordance with conditions for social services and standards for social services. The manual of the programme states that it provides social consultancy and it is a social prevention programme. It is offered free of charge and is based on the principle of voluntary participation, individual work with clients and equal approach to clients. (Černá et al. 2004:4). The Five P Programme emphasizes respecting human rights and basic human freedoms. (Ibid.), ensuring the human dignity of clients and their families. The programme is set in the natural social environment of the clients. However it also supports a change of social situations or behavior of the clients so they can stay in their natural social environment hereafter. The programme supports independence of clients, motivates them in their activities which supports their social inclusion.

In 2008 the programme provided its services in 18 organizations in the Czech Republic. Since 1997 the programme has supported 1948 couples of volunteers and children. A total of 2465 volunteers have been involved in the programme since its founding. 170 couples of volunteer and child started meeting together in 2008. 179 volunteers passed through entrance training in the same year. Entrance training was organized 31 times (Asociace Pět P, internet, 6.8. 2009).

### **3.6.1.8. Volunteers in Hospitals**

This programme started in 1999 when Hestia started coordinating the pilot programme Volunteers in Hospitals. It was carried out with the cooperation of the Open Society Fund and Open Society Institute. Hestia also asked the Department of Pediatric Oncology and Hematology at the University Hospital Motol for cooperation. The aim of the project was to build a compact system for volunteer work in hospitals and create methodology which can be used in every hospital in the Czech Republic. The programme expanded to other hospitals. In 2001 it included 19 departments and clinics at 5 hospitals in the Czech Republic. (Novotný et al. 2002:7) The project wasn't mostly coordinated by hospitals but by cooperation with regional volunteer centers. During the first two years of realization of this pilot program 115 volunteers were involved who worked over 1500 hours. (Novotný et al. 2002.:7)

The programme aroused interest of the Ministry of Healthcare during the international year of volunteering in 2001. According to Novotný, in that year the Ministry supported 10 projects by a donation of 904 000 CZK (Ibid.).

Hestia created a manual for volunteers working in hospitals, which was published in 2002 in cooperation with the Voluntary Centre at the University Hospital Motol (Beránek et al. 2005:17).

The manual describes the system of volunteering in hospitals in detail.

Specific working conditions must be ensured in hospitals. Hospitals have strictly defined rules and a clearly organized structure. If the project is to work correctly cooperation between patients, healthcare personnel (doctors, nurses etc.) and volunteers is necessary. The role of all participants must be clearly defined so they don't counteract against each other. "Volunteers who help in hospitals come to be a part of team which cares about the patient. Therefore it is important he or she has a positive relationship with the healthcare personnel." (Novotný et al., 2002:10) The volunteer's role must be defined in accordance with the healthcare system and he/she must be a supplement to the skilled personnel (Ibid.).

The manual mentions two types of management of volunteering in hospitals – **the internal model** and **the mixture model** of voluntary involvement.

**Internal** model means that the hospital organizes volunteers on its own. According to Novotný only the Hospice of Saint Joseph in Rajhrad chose this type of voluntary project during the pilot programme (Novotný et al. 2002:11).

**Mixture model** is based on a partnership of hospitals and non-governmental organizations (volunteer centers, civil associations etc.) The NGOs carry out the programme based on a signed contract with the hospital. When an NGO organizes the project in hospitals on its own it is a combination of the internal model and external model. The internal model means that a clear contract on cooperation has to be drawn up and the competences, roles and responsibilities must be divided between both parties. According to Novotný et al. this type of model prevailed in the first year of pilot programme (Ibid.).

The manual gives instructions on how to carry out the programme. A good practice is mentioned here – how the organizational structure should be set up. There should be three types of employees connected to the project – **a guarantor**, **a volunteer coordinator** and a **contact person**.

**A guarantor** is someone from the hospital staff who is responsible for managing the programme. It can be e.g. head nurse, social worker or head of the psychosocial department. (Novotný et al. 2002:13).

**A volunteer coordinator** is responsible for the voluntary programme on a smaller scale, he prepares job descriptions of volunteers, cooperates with contact persons in particular departments, assesses volunteers and trains them. He is the contact person for volunteers. He is responsible for the project's administrative matters (prepares contracts for volunteers, manages databases about the projects etc.) He supports the supervision of volunteers, motivates them and prepares data for evaluation of the programme. (Novotný et al.2002:13). He is the key person of the programme.

In small hospitals a guarantor and a volunteer coordinator can be the same person.

**A contact person** is an employee of a particular department who cooperates with volunteers. He has an overview of how volunteers work in particular departments. He gets information about starting volunteers there, he collects lists of volunteers, he is available to volunteers during their work at the department. He mainly cooperates with the volunteer's coordinator. Usually a departmental nurse is the contact person but it can be also be a social worker or game therapist etc. (Novotný et al. 2002:14)

Following parts of the manual mention ways how to manage volunteers, instructions how to assess them, how to train volunteers, how to introduce new volunteers to a department, ways of supervision, motivation of volunteers, evaluation of the programme, ending cooperation with a volunteer.

The manual also mentions activities that can be done by volunteers. These activities are divided into **common (laic)**, **partly skilled** and **fully skilled** (Novotný et al. 2002:39).

For **common activities** special preparation is not necessary. It is a rule that this type of work doesn't make up for the work of hospital staff. Continuous activities e.g. companion by the patient's bed, playing with children, assistance on walks

etc. belong to common activities. They can be also occasional activities such as the celebration of St. Nicolas, Three kings, Indian holidays etc. Volunteers can also help nurses serving food.

Volunteers can also be involved in activities which are not directly connected with patients, such as help administering the programme, fundraising or with decorating the bulletin board.

Among **partly skilled activities** are these that have healthcare/therapeutic reach, they can be done under the supervision of skilled staff (e.g. a volunteer draws with patients under the control of an art therapist). Other types of this work are these done by volunteers who underwent special training or have the necessary competences to perform it (e.g. a skilled volunteer undergoes training for a volunteer coordinator and then helps the coordinator) (Novotný et al.2002:39).

**Skilled activities** have to be performed by experts. Skilled voluntary work is provided by experts who give some hours of their free time. Their work cannot substitute skilled work of hospital personnel (e.g. a programming engineer helps create the website of the program) (Novotný et al.2002:40).

The manual is ended with examples of good practice in the University Hospital Motol and other types of healthcare institutions (homes for seniors, hospices etc.). It also mentions useful contacts for organizations implementing this type of programme and for the National Volunteer Center - Hestia and other regional volunteer centers. People interested in the programme can find contract models and other necessary documents needed for administering the programme.

### **3.6.1.9. Programmes for the unemployed**

The aim of this programme is to reduce the consequences of the unemployment by involving unemployed people in voluntary activities (Sozanská, Tošner 2006:125). This programme is carried out in accordance with the European Union policy that is aimed at the elimination of unemployment, social exclusion and poverty. Young people without any job experience, non skilled persons and handicapped persons belong to the target groups of this programme.

The project carried out by NVC-Hestia provided a possibility for unemployed people to be involved in such activities that could help them overcome a period of unemployment without suffering from a psychosocial crisis (Sozanská, Tošner 2002:126).

People interested in this programme can become involved in activities in social, healthcare and educational areas. The recommended extent of voluntary work is part- or quarter-time. Volunteers receive a certificate on praxis. For this type of programme, good participation with the employment office is necessary.

#### Job Rotation Project

The Job Rotation Project helps corporations find appropriate types of employees on the one hand, and on the other hand helps employees enter the labor market more easily (Beránek, 2005:21). This project is implemented by the Voluntary Centre Spektrum in Kroměříž in cooperation with NVC- Hestia.

#### **3.6.1.10. Volunteer programmes for the elderly**

These kinds of programmes support voluntary projects in institutions working with the target group of the elderly. These programmes are important because in 2008 the government of the Czech Republic amended the National Programme of Preparation to Ageing for the period 2008-2012. Its official title is “The Quality of Life in Old Age”. Volunteers can be used by NGOs working with the elderly and by homes for the elderly which can be run by regions or municipalities too.

NVC - Hestia participated in the project “Management of Volunteering in Social Care Institutions” which focused on introducing employees of homes for elderly to volunteering. 15 homes from the Central Bohemia Region were involved in the project (Aronová 2008:8). Hestia created a manual for volunteering in homes for elderly people. This increased involvement of volunteers doing activities with the elderly.

An important event in this field was a conference that took place in May 2009 in Kroměříž. It focused on presenting successful programs and projects for elderly people in the Czech Republic.

The conference was organized under the auspices of the Minister of Labor and Social Affairs, Petr Nečas, and the Minister of the Government of the Czech Republic for Human Rights and Minorities, Michael Kocáb.

One of the discussed topics at the conferences was the situation of elderly people in society, this was presented by Mgr. Petr Wilja from the Ministry of Labor and Social Affairs and MUDr Zdeněk Kalvach from Gerontocentrum Prague and Medicovert and by Doc. MUDr. Iva Holmerová from Gerontocentrum Prague. Another discussed topic bore the title The Elderly in the Community and in Public by Ing Petr Švec from Národní síť zdravých měst and Michal Dufek from Kontakt Liberec. The question of Corporate Volunteering and Elderly people was introduced by Ing. Karel Pelán from Sodexo Pass CR a.s. Jiřina Šiklová from the Department of Social Work at the Philosophical Faculty of Charles University and by Mgr. Jaroslav Lorman from Život 90 spoke on the subject of volunteer programmes for elderly people and elderly people as volunteers.

### **3.7. Corporate volunteering**

Corporate volunteering is one type of corporate donation. It is a means the corporation shows social responsibility. It not only contributes to the development of a society but also to the development of the corporation itself. According to NVC-Hestia corporations which promote this type of social solidarity have better public relations and a good reputation in society (Firemní dobrovolnictví, internet, 6.8.2009). Plus at the time of the financial crisis and difficulties NGOs are facing while trying to obtain financial resources, volunteering plays an important role in meaningful and bilateral cooperation (Ibid.)

Corporations which would like to make use of this type of voluntarism can choose from several types of activities. According to Hestia we can divide corporate volunteering into 5 groups – one time voluntary actions, bank of talented, support on change of a carrier, development projects and mentoring (Ibid.).

One time voluntary actions last one to three days during which employees of some corporation are involved in a voluntary project. NGOs help with the organization and evaluation of the project. Employees of the corporation get new experience



from team work and develop their skills in new surroundings. Corporations can support the NGOs with financial or material donations.

Bank of talented means that employees of the corporation share their experience e.g. from the field of accounting, strategic management or public relations with the NGO employees. Employees who are waiting for a career change e.g. waiting for retirement or for the restructuring of the corporation, are sent to work at NGOs for some time where they can also apply their experience. Employees placed into short-term projects in some community are also involved in development projects. Here the employees use some of their skills from time management, self confidence, management of change, conducting and conviction and communication. Mentoring is way in which employees of NGOs “shade” employees of the corporation.

The Czech Donors Forum is one of the main NGOs which supports corporate volunteering in the Czech Republic. It supports corporations which have decided to become involved in volunteering. It offers: setting up corporate volunteering strategies and is involved in communication strategies; finding NGOs offering voluntary activities; consultancy for donors in the fields of legislation, accounting and tax advice; solutions on reporting and evaluating voluntary work; setting specific measurements of corporate volunteering using the method Standard Responsible Corporation; complex services for producing new donation and volunteering products, finding partners from the non-governmental sector (Firemní dobrovolnictví, internet, 6.8.2009).

According to data from Donors Forum, in 2005 a total of 2 corporations, 30 NGOs and 170 volunteers were involved in projects of corporate volunteering. In 2006 the number changed to 2 corporations, 40 NGOs and 310 volunteers. And in 2007 this project was implemented by 7 corporations and smaller companies, 100 NGOs was supported by 1200 volunteers (Firemní dobrovolnictví, internet, 6.8.2009). Involved institutions were for example T- Mobile, GSK, Česká spořitelna, Česká rafinérská, Staropramen, Ernst&Young, KPMG, WMC Grey, Donator. Non-governmental organizations involved were Lékořice, Toulcův dvůr, children’s crèche and school dining hall in Dolní Počernice, Cukštejn, home DANA, Safety Line Association, Český Merán, Sue Ryder, children’s crèche in Boršov nad Vltavou (Firemní dobrovolnictví, internet, 6.8.2009).

The majority of non-governmental organizations involved worked in social and healthcare projects (42%), then in projects aimed at children, youth and free time (23%), in environmental, ecological, animal care projects (22%), 11% of the organizations provided aid to the elderly and 2% were involved in humanitarian and development aid (Ibid.).

### **3.8. The European Voluntary Service**

The European Voluntary Service (EVS) is one of possibilities for volunteers abroad and foreign volunteers in the Czech Republic to become involved in volunteering. It is a programme supported by the European Union which “promotes the mobility of young people through international activities with non-formal education dimensions such as youth exchanges, voluntary services, youth initiatives and training of youth workers” (European voluntary service, internet, 4.8. 2009).

The EVS is aimed at young people between 18 and 30 years. Volunteers can work in a NGO abroad. They can be involved in many kinds of activities, in social, healthcare as well as in environmental projects. Their work usually lasts from 2 to 12 months.

Volunteers can choose to work in a state of the European Union, countries in the European Free Trade Association which are members of the European Economic Area or in one of the accession candidates to the European Union. Some “third countries” have closed partnerships with regions in the EU, such as South-eastern Europe, Commonwealth of Independent States, Latin America and Mediterranean partner countries (European voluntary service, internet, 4.8. 2009).

In each EU state we can find a National Agency which coordinates the EVS. In the Czech Republic the National Agency is called “Youth”. It manages activities related to the EVS. It gives accreditation to hosting or sending organizations and provides information about EVS projects in each country.

EVS distinguishes between sending and hosting organizations. Sending organizations send volunteers abroad and are responsible for preparing volunteers for the service abroad, for negotiating between volunteers and hosting

organizations and provides services to the volunteers (e.g. insurance and visa, diets etc.) and it is also a back up during the service. Sending organizations close a contract with volunteers.

Hosting organizations provide voluntary projects and invite volunteers from abroad, provide them with the possibility of becoming involved in some concrete project.

Sending organizations can be found in the EVS database at the website [www.evdatabase.cz](http://www.evdatabase.cz) where is the list of sending and hosting organizations and how to become involved in volunteering. According to Sozanská and Tošner, the international exchange of volunteers has not such a long tradition as in other european countries, but there are some organizations such as INEX – SDA, YMCA, Hestia etc. cooperating with NGOs abroad and also organizing work camps for foreign volunteers (2006:128).

Authors further mention that EVS is an important factor in gaining new experience for young Czech people. There is a visible difference between volunteers from the Czech Republic and people coming here. For Czech youths volunteering is an attractive possibility how to actively spend free time, whereas young people from countries in which traveling abroad isn't a problem understand this chance as a possibility for solving personal, family and other problems or just as a means to spend their free time (Ibid).

#### **4. Practical section**

## **4.1. Introduction**

In the practical part of my diploma thesis I will focus on research of volunteering in some of non-governmental organizations in the Czech Republic. I will try to describe some cases of volunteering which would be a supplement of the theoretical part of the thesis and should also facilitate giving an overview about the status of volunteering in the Czech Republic.

My purpose is not to give a description of the all organizations. This would not be technically possible. But I will try to choose different types of organizations with developed volunteering and a structured management system.

## **4.2. Methodology of the research**

### **4.2.1. Goals of the research**

I will try to describe **the structure and the main instruments of volunteering management in the chosen organizations**. I will focus on the main aspects of volunteering management in NGOs and find “good practise examples”. On the one hand I will also look for specific ideas that each organization inserted into its management and on the other hand the way how each organization deals with external requirements (legislation, donor requirements etc.).

### **4.2.2. Research question**

Based on the goals of the research, the main research question is:

What is the structure of volunteer management and what are the main instruments used by the staff of organizations for managing volunteers?

### **4.2.3. The conceptual frame of research (paradigm, theory)**

I chose the conceptual framework of a **case study** because it helps describe the form of volunteering management in organizations and to locate its specific aspects. I think this framework contributes to a more detailed view on the researched theme and also to a clearer explanation of the research question.

#### **4.2.4. Methods of collecting data**

I used two different methods for collecting data – **structured interview with open questions** and **document analysis**.

In the **document analysis** I focused on some important documents where information about volunteering can be found (websites, annual reports, bulletins published by NGOs and the other promotion materials). This method helped me gain more information about the framework of volunteering in NGOs, to mark areas to which I paid specific attention during interviews and also to specify certain quantitative data (number of volunteers, percentage of financial resources etc.).

The method of **structured interview with open questions** enabled me to gain data about particular aspects of volunteering management. I can target on the same type of data in all organizations, or find out appropriate originalities that were not involved in the prepared list.

#### **4.2.5. Strategy of sampling**

Unfortunately there isn't any list of all organizations working with volunteers in the Czech Republic. I used two types of resources: NVC-Hestia has a list of cooperating volunteer organizations and there are also several websites related to the non-governmental sector where we can find information about NGOs working with volunteers: [www.econnect.cz](http://www.econnect.cz), [www.dobrovolnik.cz](http://www.dobrovolnik.cz), [www.mvcr.cz](http://www.mvcr.cz) and [www.neziskovsky.cz](http://www.neziskovsky.cz).

The sampling of NGOs involved in my research was influenced by these factors:

- whether the organization worked with volunteers for more than 5 years
- the type of voluntary activities and the group of people performing them

→ form of the non-governmental organization (civic association, publicly beneficial association etc.)

→ type of organization (NGOs involving volunteers in their own activities, NGOs administering volunteers, organizations using both types)

→ structured way of managing volunteers

Because of the character of the case study method I chose a sample of 3 organizations – “Dobrovolnické centrum, Ústí nad Labem” (the Voluntary Centre in Ústí nad Labem), “Domov Sue Ryder” (Sue Ryder organization) in Prague and “INEX – sdružení dobrovolných aktivit” ( INEX – Association of Voluntary Activities) working in cities in the Czech Republic. These organizations

are a representative sample of NGOs working with volunteers and each of them can help show the particularities of voluntary activities. All of them have a developed organizational structure, professional management and volunteering is closely embodied in the organization. Each of the organizations performs different types of activities and works with different groups of people.

#### **4.2.6. Methods of interviewing**

Interviews were conducted with volunteer coordinators or with directors of organizations because they have the necessary overview about volunteer management in their organization. I contacted them by email and all of them were interested in cooperation. Interviewing took place from September 2009 till October 2009. Interviews were recorded in the office of each organization. They were recorded on a dictaphone and lasted from 45-90 minutes. They were conducted in the Czech language because this facilitated understanding between the researcher and the respondent and also the formulation of the question and answer was easier.

After all interviews were completed, I rewrote them using a computer programme and prepared them for data analysis.

#### **4.2.7. Methods of data analysis**

I gained two types of data: data from the analysis of documents and data from interviews.

Data from document analysis

I used **selective coding** of documents. I found data related to volunteering and assigned a code to the data. Then I used it in two ways – as an answer to some of the research questions or as a basis for further questioning in the interview. I gained 2 types of data – qualitative and quantitative. I used both in the final report about the organization.

Data from interviews

I analyzed data from interviews through **open coding** and finding those categories that would enable to compare different cases with each other. In every case study I got either the same data given by the same frame of questions or specific data given by previous document analysis and as a result of placing them into interview. Both of them were used in final report.

#### **4.2.8. Case study report plan:**

Before conducting the interviews I prepared a series of questions from basic areas of volunteering management. Then I marked some important areas related to a particular organization which I found from data analysis.

By analyzing data from interviews I marked the following points which enabled the comparison of the organizations:

Characteristics of the organization

Organizational structure

Types of volunteers in the organization

Groups from which volunteers are recruited

Types of volunteer activities

Searching for volunteers

Recruitment and training of volunteers

Education of volunteers

Supervision of volunteers

Awarding of volunteers  
Quality of volunteer service  
Corporate volunteering  
European Voluntary Service  
Financing volunteering  
Cooperation with other organizations  
Volunteering and social services

Some questions were redundant in certain organizations, e.g. The European Voluntary Service was not used in organizations which don't provide this type of service. In that case these questions were left out in the interview.

### **4.3. Researched organizations:**

#### **4.3.1. The Voluntary Centre in Ústí nad Labem (Dobrovolnické centrum Ústí nad Labem)**

##### **Characteristics of the organization**

The Voluntary Centre in Ústí nad Labem (VC Ústí nad Labem) is one of the biggest regional voluntary centres in the Czech Republic. It is in one of the biggest city in the North of the CR. "Its mission is to promote and support the idea of volunteering and to encourage citizens to participate in volunteer activities" (Dobrovolnické centrum, internet, cit.3.10.2009). It was founded in 1999. It coordinates many activities in the Ústí Region. It organizes educational activities such as recruiting, training and further education of volunteers. It helps organizations who want to include volunteering in their activities (Dobrovolnické centrum, internet, cit.3.10.2009).

It is also involved in its own projects in the field of socially active services – **“program Pět P” (Big Brothers Big Sisters)** and **“program Kompas” (Compass programme)**, **social work in the field, corporate volunteering** and other activities such as the Volunteer Programme for the Elderly or the Volunteers in Hospitals Programme. Further it coordinates several activities programme of



cross border cooperation, social rehabilitation, and humanitarian organizations' panel. The VC is a coordinating and receiving organization of the **European Voluntary Service**. It cooperates in organizing the **Křesadlo prize** in the Ústí Region and also in coordinating the **Make a Connection** programme which supports young volunteers.

### **Organizational structure**

The Voluntary Centre has 2 **volunteer coordinators**. They coordinate voluntary programmes. The following activities belong to their job description – coordination, management, promotion and administering their programmes (Dobrovolnické centrum, internet, cit.3.10.2009). They coordinate internal volunteers involved in programmes of the VC. They are responsible for recruiting, training and providing **lectors** for further education and external **supervisors** for volunteer supervision. They are subordinated to **the director** of the VC.

### **Types of volunteers in the organization**

The Voluntary Centre in Ústí nad Labem (VC) uses both **short-term** and **long-term** volunteers. They are either **internal** or **external**. Long-term internal volunteers are involved in the programmes of the organization (“Pět P”, “Kompas”). The VC also has long-term external volunteers which are outsourced to its partner organizations.

Short-term internal or external volunteers are involved in one day projects or they are prepared to be active in some kind of emergency event, such as during removing damages of floods etc. The Voluntary Centre has a **database of volunteers** who are available if necessary. Approximately 900 potential volunteers are registered in this database.

Hundreds of volunteers have worked for the Voluntary Centre during the past 10 years of its existence. In 2008 the number of volunteers in internal programmes increased to 36 volunteers (“Pět P”, “Kompas”, social activation services) and 55 external volunteers sent to other partner organizations. 70 volunteers were involved in 14 projects in the Make a Connection Programme (Výroční zpráva Dobrovolnické centrum, 2008:2,3).

## **Groups from which volunteers are recruited**

The Voluntary Centre draws from several groups of people who take part in its volunteer programmes. The largest group is formed by **students** (from university and grammar schools). The next large group taking part are people who are **employed** – volunteering is a way of spending their time after work. There are also a few **elderly people** taking part and a new type of volunteers are the **unemployed** people.

Statistics from 2007 show that students constitute 73% of new volunteers, the employed constitute 19%, the unemployed 6% and elderly people 2% of all new volunteers.

According to Lenka Černá, while the number of **students** slightly decreased in 2008 “the number of **employed** and **unemployed** volunteers increased. Unemployed people took part more often in accordance with the new act No. 111/2006 Coll. on assistance to persons in material distress.”

Lenka Černá stated that the decreasing number of **students** was caused by greater competition and more possibilities for volunteering in Ústí nad Labem. “We were the only organization offering volunteering 8 years ago but now there are at least 10 other NGOs looking for volunteers.”

On the other hand the number of **employed people** who returned a few years after their studies finished increased. “These are highly qualified and well-orientated people, so these volunteers are welcome.” In 2009 altogether 5 or 6 volunteers worked at VC as volunteers and at the same time were employed adults.

**Unemployed people** are a new growing group of volunteers. These people have a different motivation from other volunteers. Mostly they don't come to do volunteer work only because they want to help other people from pure willingness but an important motivation factor for them is the material distress benefit. According to Černá, in order for these volunteers to become effectively involved “pre-selection of these people by social departments of municipalities” is necessary. The Ministry of Labour and Social Affairs published methodical instructions to effectively involve unemployed people in volunteering (Methodical instruction No. 1/2009 to limits of using of voluntary service by persons in material distress). These instructions state that not all people with free time can be

volunteers, an important factor are their personal predispositions. According to Lenka Černá, it is problematic to involve people with a criminal record because this record is in contradiction with the rules of the accreditation of the Ministry of Interior.

### **Searching for volunteers**

According to Černá, recruiting volunteers is important and it is “a thorny issue” for every NGO. When it comes to recruiting, Ústí has an advantage in the presence of a university and many university students. The disadvantage is the large competition between NGOs. Lenka Černá states that if “someone comes to the Faculty of Social and Economic Studies at the J.E. Purkyně University in Ústí nad Labem, he will see at least 10 advertisements from 10 different NGOs which are looking for volunteers.” So it is a great challenge to address the students and persuade them to come to Voluntary Centre.

The main method of informing volunteers is through a **leaflets campaign**. This means that leaflets are displayed at the faculty and at students’ dormitories. However it is more effective to **address teachers** of schools and to organize **debates and lectures** in which the idea of volunteering is introduced. Another way to inform about volunteering is to display leaflets in **public transport** or in **healthcare institutions**. The Voluntary Centre promotes its cause also at public ventures such as at a social services fair where they provide information about their activities. Sometimes they would be able to **promote their activities also in the local media**, mainly through publishing articles in local newspapers.

According to Černá, the most effective way of campaigning **is the contact method** when coordinators, sometimes with volunteers, visit grammar schools and faculties. Another effective promotion method would be using a **leaflet campaign** in the centre of Ústí but this is related to having “good judgement of the addressed people.”

## **Recruitment of volunteers**

How volunteers are recruited depends on the activity they will do. Every volunteer takes part in an **introductory interview** with a volunteer coordinator in which the volunteer receives general information about possible voluntary activities. Volunteers are asked about their motivation and time possibilities etc.

Every long-term volunteer has to pass through **entrance training for new volunteers**. It takes part 2 or 3 times a year, always for a group of volunteers together. The ideal number of trained volunteers is 10 or 11. The scheduling of the training reflects the academic year – the first training is usually in October, the second in January or at the beginning of February. Training usually takes 2 or 3 days. It is organized by the coordinator and supervisor.

The Voluntary Centre covers a new model of individual training which is based on experience from Canada. This individual training of volunteers is a tandem of a coordinator and a supervisor and it takes 5 hours. “This type of training is suitable for identified applicants who have clear and strong motivation and is very promising.” These people don’t have to wait 5 or 6 months for group training and they can be directly involved in volunteer activities.

Choosing volunteers for internal programmes of the Voluntary Centre is the most rigorous. Lenka Černá says: “They take part in **testing** and an **individual interview with our psychologist**. Plus they have to deliver an extract from their criminal record, they come through “projective drawings”.”

## **Further education of volunteers**

From the very beginning emphasis is placed on education by training the volunteers. Throughout the year volunteers take part in **educational seminars** organized either by internal or external lecturers. These seminars take place every 6 months. The main topics discussed here are connected with self-experience training, crisis situation strategies or anti-stress strategies. Other interesting topics are related to the Social Services Act and standardization of social services.

## **Supervision**

The Voluntary Centre uses **external supervisors** of volunteers. Supervision has **group form** and it takes place every 6 to 8 weeks. If someone needs to have **individual supervision**, e.g. if any problems with a child arise, a volunteer coordinator can arrange an individual meeting with a supervisor. According to Černá, emphasis is placed on supervision especially when the volunteer is beginning to become involved in a programme because it helps solve problems more effectively.

**Supervisors** of voluntary centres have special pedagogic education and have their own therapeutic practice. Besides supervision they are involved in the training of volunteers too. According to Černá, important characteristics of a supervisor are a “high level of knowledge about connections in programmes, personal interest about programmes, an open mind and enjoying working with volunteers.” A person who only has professional skills of a supervisor is not suitable. According to Černá, the average time in which one person cooperates with the VC is 2 or 3 years. Then they look for a new organization.

## **Awarding volunteers**

On the topic of valuing volunteer work Lenka Černá says: “We try to create an open, inspiring, educational and supporting environment with friendly relationships. People have a feeling of fellowship with people of similar ways of thinking. The Voluntary Centre organizes **collective educational seminars** or other **collective actions** for volunteers. “We try to organize **informal meetings** such as going bowling or meeting in a coffee bar. If someone ends their work in a programme we organize a farewell party,” says Lenka Černá. Once a year a **thanksgiving event** for volunteers is organized. It has a formal and informal part and is connected with other interesting events, e.g. this year it will be connected with a visit of a wine cellar.

Volunteers are not valued with material rewards, however in previous years they received e.g. **t-shirts with the emblem** of the Voluntary Centre.

## **Evaluating volunteers**

According to Černá, volunteers aren't rated with marks, as they try to "put their energy and willingness where it is needed." The most emphasis in evaluating volunteers is placed on supervision, where important problems are solved. They try to have appropriate information about volunteers acting in a family but they don't want to control their every step.

## **Quality of volunteer service**

### Management accreditation

The Voluntary Centre has **management accreditation**, this means that it provides some kind of "turnkey voluntary service" to other partner organizations. These organizations are not voluntary organizations but they want to involve volunteers in their activities. The Voluntary Centre operates on the principle of a sending organization based on the Voluntary Service Act (Výroční zpráva Dobrovolnické centrum 2008:16).

.

The main condition of cooperation between the VC and a partner organization is that the coordinator of the partner organization has to have at least 4 hours a week of his work time for coordinating volunteers. The coordinator has to have allocated time for registration and contact with volunteers, making an information bulletin for them etc.

The Voluntary Centre closes a contract with the partner organization and makes a schedule of cooperation (Ibid.). The partner organization has its own volunteer coordinator. The Voluntary Centre provides supervision, further education and consultations for the coordinator. According to Černá, "if there are more than 8 volunteers the VC can also provide training, supervision and further education of volunteers."

In 2008 the Voluntary Centre organized 3 training sessions for new volunteers, 1 supervision meeting of coordinators and it organized 12 personal consultations with volunteer coordinators. Furthermore it helped involve 55 volunteers in partner organizations. (Ibid.)

The Voluntary Centre cooperates with 12 partner organizations, among them are: Family Centre Děčín, Social Services Centre in Děčín, children's home in Střekov, home for the elderly in Dobětice, Diaconia of the Czech Evangelical Church in Most and in Litoměřice, home for handicapped people in Trmice, nursing houses in the Ústi Region.

#### Accreditation of the Ministry of Interior

The Voluntary Centre also has accreditation for voluntary service provided by the Ministry of Interior. It received it in 2003 (Internet, 4.1. 2010). The advantage of this type of accreditation is, according to Černá, that it is tied with financial resources. "We have accreditation for 2 programmes separately – for the "Pět P" and for "Kompas".

#### European Voluntary Service accreditation (EVS accreditation)

The Voluntary Centre has received this accreditation which is compulsory for all types of organizations that provides EVS. It is a certificate of the Czech National Agency Youth that an NGO has permission to receive or send volunteers abroad and has trained coordinators.

#### **Corporate volunteering**

The Voluntary Centre in Ústí nad Labem provides corporate volunteering to corporations in Northern Bohemia. It provides "turnkey volunteering" to interested corporations.

In 2008 the VC closed a contract with the corporation Severočeské vodovody a kanalizace a.s. on cooperation on the basis of corporate volunteering. The Voluntary Centre organizes voluntary activities and the corporation involves its employees in these activities. According to Lenka Černá, they can choose from 2 or 3 prepared options. The Voluntary Centre provides information about the appropriate activity and prepares the necessary equipment in accordance with labour safety, provides the employees with insurance against liability of damage and the whole service around their voluntary activities.

In 2008 and 2009 the Voluntary Centre organized 3 events for this corporation. The first event was moving the civic association Fokus from one end of the city to the other. It involved 14 volunteers. They moved furniture and other appliances from the old building to the new one. They lent their own cars and moved everything on their own costs and with their own drivers. The second event was providing support by opening the advent garden Růžový drak. Volunteers prepared refreshments, helped with the organization and attended to handicapped people who were at the opening. The third event was a free time programme in a nursing home in Most. 10 men from the corporation prepared the programme of the event with a barbecue and later attended to the children there.

### **European Voluntary Service (EVS)**

The Voluntary Centre in Ústí nad Labem tries to find many possibilities how to involve volunteers in its activities. It is therefore not surprising that it is involved also in the European Voluntary Service (EVS). It gained EVS accreditation in 2008 as a coordinating and receiving organization.

The VC started to apply EVS in September 2008 when it invited one volunteer from Poland to the Czech Republic. VC cooperated with him for one year.

Every EVS volunteer is involved in activities most compliant to him. It takes 2 or 3 months till he finds them. By that time he tries out a number of various activities. The Polish volunteer was involved in several activities, e.g. in the Compass Programme, furthermore he helped organize the workshop “First Civil Help and Self-help” (První občanská pomoc a svépomoc) and a teambuilding event for VC employers. He also helped promote VC and EVS to partners in the Czech Republic and abroad and participated in the 16th International Annual Work Conference in Jelenia Góra (Výroční zpráva Dobrovolnické centrum 2008:16 ). According to Lenka Černá, he also helped with work connected with the topic of crisis situations and mass disasters.

This year VC has two EVS volunteers from Poland and from Georgia. According to Černá, the volunteer from Georgia is a new experience for the whole organization because he doesn't speak Czech so his presence will be an enrichment for employees of the VC.



## **Financing**

As any other NGO that wants to have professional access to financial resources, the VC has got several types of resources to finance its activities. Despite its wide range of projects, the budget of the VC is approximately 3 million CZK. (3 437 124 CZK) (Výroční zpráva Dobrovolnické centrum 2008:16 ).

About 50 % of financial resources are composed of resources from state administering, 18% from EU grants, 11% private resources, 10% from municipalities, 4% from foundations and endowment funds and 3% from own resources and means. (rozhovor, annual report 2008 s.25). The main part of financial resources consists of grants from the Ministry of Interior within the voluntary service, Ministry of Labour and Social Affairs within the social services and the municipality of Ústí nad Labem, the Ústí Region and several corporations.

## **Cooperation with other organizations**

VC cooperates with several organizations. It is involved in two international voluntary networks – European Volunteer Centre and International Association for Volunteer Effort (IAVE). In practice this means participation at the general assembly of networks which takes part every 6 months. According to Lenka Černá, the advantage of this cooperation is gaining new experience and knowing more about volunteering in Western Europe which has a longer tradition in the development of volunteering.

In the Czech Republic the Voluntary Centre is also a member of several networks: Coalition of Volunteer Initiatives, Association of “Pět P”, Regional Council of Humanitarian Organizations of the Ústí Region, Council of Voluntary Centres in the Northwest Region, Association of Non-governmental Organizations

in the Ústí Region, Panel of Humanitarian Organizations of the Ústí Region, coordinating groups offering social help and care for children, youth and family and the elderly.

## **Volunteering and social services**

Amending the Act No. 108/2006 Coll. on Social Services was an important event for the Voluntary Centre because its services ("Pět P" and Kompas) are now registered as social services. According to Lenka Černá, the advantage was that VC passed the inspection of social services in the first 6 months when the law was valid. The VC had to give more time to improving the quality of their services and working with users of services. It also had to improve its quality standards and complete its documentation. Furthermore it had to pass many guidelines and change contracts with volunteers. Volunteers now have to bring an extract from police records and sign a contract on professional secrecy.

The amendment also had an impact on volunteers themselves. They are now also trained in quality standards and in the system of social services in the Czech Republic.

Lenka Černá stated that it was difficult but VC was glad that they went through this process of improved professionalism.

### **4.3.2. Sue Ryder organization Prague (Domov Sue Ryder Praha)**

#### **Characteristics of the organization**

The Sue Ryder organization is a non-governmental organization which helps the elderly who are dependent on the help of other people due to illness or their high age. It follows the legacy of this international foundation's founder, baroness Sue Ryder. The Sue Ryder Organization has been providing its services since 1953, in the Czech Republic since 1998. Its main mission is "defusing distress resulting from old age, illness or handicap or difficult life situation." (Výroční zpráva Domov Sue Ryder, internet, 4.12. 2009). It provides these services: short-term and long-term **residence in elderly homes, social welfare institutions, personal assistance** and **social consulting**. It runs the **restaurant Michelský dvůr, shops** and a **cultural centre**.

## **The organizational structure**

The Sue Ryder organization has a professional organizational structure with clearly specified job descriptions. Volunteers are led by a coordinator who is subordinate to the manager of human resources, a member of the senior management team working directly under the director of the organization (Internet, cit. 4.12. 2009).

According to Renata Kolářová, Sue Ryder has one **volunteer coordinator** employed for 20 hours per week. His role and the scope of employment are a result of the developments in volunteering in the organization in previous years. In the first years when the Sue Ryder organization started working in the Czech Republic there wasn't any position of a volunteer coordinator and volunteers were managed by a person under whose supervision they actually worked (coordinator of the cultural centre, shop assistants, nurses etc.). The need for a position of a volunteer coordinator emerged with the growing number of volunteers and with the need of conducting them more professionally. A volunteer coordinator is responsible for recruitment, choice and management of volunteers.

The practical involvement of volunteers in activities is decided by a qualified employee of the appropriate department, e.g. volunteers involved in rehabilitation are subordinate to a head nurse, volunteers in shops work under a shop manager. This **contact person** divides the work and supervises its realization. Only volunteers working at reception desks are an exception, they work directly under the coordinator.

**A volunteer coordinator** is responsible for the entrance information of volunteers who have to pass entrance training and he chooses an appropriate field of activity for them. He draws a volunteer contract and gives them information about rules in volunteering and changes in the organization, he ensures educational training and supervision of external supervisors.

## **Types of volunteers in the organization**

Sue Ryder has been using the work of volunteers from the very beginning of its activities in the Czech Republic. Since 1998 Sue Ryder has had several hundreds of volunteers. Volunteering has changed from the first wave of enthusiastic volunteers to a developed professional management. Now it has a clearly defined role in the organization.

At the present Sue Ryder has approximately 100 volunteers. They are divided into **long-term, short-term** and **corporate volunteers**. Long-term volunteers work throughout the whole year. The time they give to the organization is approximately 2 hours a week. They are involved in **direct work with clients** (rehabilitation and companion at *in-patient ward*), skin treatment), **office work, selling in shops, providing services at a reception desk** and **helping in the cultural centre**.

Short-term volunteers help occasionally with the **organization of cultural events** (e.g. with a club night or a Christmas fair). According to Renata Kolářová, they come mostly 2 or 3 times a year.

The third type of volunteers are corporate volunteers who I will mention in more detail in one of following sections.

## **Groups from which volunteers are recruited**

Volunteers in Sue Ryder are recruited from 3 main groups. The first group are **students of social work** who mainly come to the organization for an internship. Their main activity is working in the sphere of direct care for clients. The second group are **elderly people**. These are retired people who want to stay active in life. They help with several kinds of activities – with administrative matters, in shops, at a reception desk, they prepare cultural and beneficial actions etc. As an example we could name the case of a woman who worked in a library next to the Sue Ryder Home and after she retired she decided to help at the reception desk and now works there several times a week. The third group are other people – the most frequent type of volunteers are **mothers on their maternity leave**. They do several types of activities: in direct care, helping with administrative

matters, preparing beneficial and other cultural events. All these 3 groups represent one third of the total number of volunteers.

A new recently emerging group are **unemployed people** who have the possibility to be volunteers in connection with the act No. 111/2006 Coll. on assistance to persons in material distress. According to Renata Kolářová, their motivation is different from other people. Their motivation is connected with material distress benefit and in some cases not with common motivation of being helpful or doing something useful. So the organization has to reveal their motivation and assign them appropriate activities more carefully.

### **Searching for volunteers**

The Sue Ryder Home has a lot of experience with searching for volunteers because in its twelve-year existence it has had a large number of them. In previous years Sue Ryder organized recruitment campaigns. It tried to inform the public about volunteering in its **bulletin** which is published periodically and sometimes it promoted its activities in **local newspapers**. To address students, Sue Ryder organizes **discussions at higher professional schools and universities**, mainly in those institutions which focus on social work and related subjects. They try to address concrete schools and teachers and commence closer cooperation with them.

Today the organization can draw benefits from its experience and promoting activities conducted in previous years. According to Renata Kolářová, they don't need to do campaign to recruit volunteers so much anymore. "More than half of the volunteers come themselves to ask if we need any help," says Kolářová. This is a consequence of good awareness about Sue Ryder. The Sue Ryder Home has its own employee responsible for public relations and promotion, so the organization can promote its activities in general. They publish information leaflets and promote their voluntary activities thorough their own actions or in their restaurant. So people are coming to know more and more about volunteering for Sue Ryder. Another advantage is the large voluntary potential in Prague.

## **Recruitment of volunteers**

Every applicant for volunteering has to pass through an **initial information interview** with a coordinator. Coordinators find out information about the motivation of applicants and give them more details about the voluntary service. They try to find activities which would best suit the applicant.

The following mode of training depends on the activity in which volunteer will be involved. Renata Kolářová states: “If they want to be involved in administrative activities or one time help during some beneficial events they are briefly trained before the particular activity.” If they want to help in a shop or in the cultural centre they are trained by a contact person who gives them the necessary information.

Volunteers involved in direct care are trained and chosen most carefully. They pass through **long-term training** which takes 2 days. They have to pass an **individual psychological screening** and **collective training** during which they gain more information about working with elderly people, communication with clients and the content of their work. Collective training is organized by a coordinator and supervisor.

## **Further education of volunteers**

Further education is a part of activities offered to volunteers during their work in the organization. All of the volunteers take part in **educational seminars** which are organized approximately two times a year. The particular form of these seminars depends on the work the volunteers are involved in.

Volunteers working in administration, shops or at a reception desk take part in seminars about changes in organization or some interesting topics related to the Sue Ryder Home and its clients; the last topic was the history of the organization in the Czech Republic and abroad.

Volunteers involved in direct care receive education related to the issue of social work. According to Renata Kolářová, the main topics of further education were e.g. first aid course, relationship between the volunteer and the client or recent events in the field of social services.

## **Supervision**

Supervision of volunteers is an essential part of professional support provided by the organization. Sue Ryder cooperates with an **external supervisor** who is especially focused on supervising volunteers. The supervisor at Sue Ryder has education in psychology and experience with supervising.

Currently Sue Ryder is trying to implement a new method of supervision. Till now it has been using a **collective form of supervision** which took place once a month and now it is introducing an individual form of supervision in addition to the collective one.

The form of supervision has changed: “We focus on **individual supervision** which will be compulsory for all groups of volunteers ,” said Renata Kolářová. This supervision will have a supervising and educational part and its intensity will range from an interval from around 2 weeks (at the beginning of the volunteer’s work in the organization) and 2 months (for more skilled volunteers). Collective supervision will not be ended but it will be optional.

## **Awarding volunteers**

Awarding volunteers is a way how to show volunteers that the organization is glad to have them and to give thanks for their volunteering for the organization. Sue Ryder organizes an “**awarding event**” once a year where all volunteers can meet together and also meet with the staff. Every year this is the biggest meeting of volunteers. Also the senior staff of the organization together with the director are present.

This awarding event is often connected with some **cultural feature**. In 2009 it was a collective visit of the theatre “Na Fidlovačce”. Even the director of Sue Ryder Matěj Lejsal attended, together with the director of the theatre Tomáš Töpfer who is also a patron of the voluntary prize Křesadlo (Tinderbox). They thanked volunteers for their devotion (Zpravodaj Sue Ryder 1/2010).

Another way of awarding volunteers is through small **symbolical gifts** such as when a volunteer has his birthday. Or before Christmas volunteers meet together and make Christmas stars, flowers or Christmas sweets. It is obvious that volunteers are invited to all interesting events organized by Sue Ryder. According

to Kolářová, volunteers come to these types of events regularly because it is a means of relaxation for them.

### **Evaluating volunteers**

Evaluating volunteers at Sue Ryder is not aimed only at evaluating volunteers themselves but first of all at giving feedback to the organization. Volunteers are evaluated once a year. A volunteer coordinator organizes a meeting where volunteers give feedback to the organization and try to evaluate their work. The goal of this meeting is to for the organization to get feedback and receive proposals for relevant changes. The volunteers evaluate themselves on what works well and what has to be changed. A coordinator focuses on topics such as the type of voluntary work and communication with clients and with the contact person.

### **Quality of volunteer service**

As was stated in the previous section, Sue Ryder has established a professional volunteer management. This is connected with providing high quality volunteering work in the organization.

#### Accreditation of the Ministry of Interior

Sue Ryder has received accreditation of the Ministry of Interior. As we said in the previous theoretical section of this thesis, this is connected with reaching a certain level of quality. According to Ministry of Interior, Sue Ryder gained the accreditation in 2004, the second year of accreditation's existence. In the beginning the accreditation was used for approximately 60 volunteers (Internet, 6.12.2009).

According to Kolářová, having the accreditation is an advantage because it is linked with the possibility of raising financial resources connected to the accreditation.



## **Corporate volunteering**

Corporate volunteers are one type of volunteers used in organization. Sue Ryder addresses corporations, promotes them the idea of corporate volunteering and tries to establish long-term cooperation with them.

Cooperation is based on in providing specific voluntary activities, giving necessary information about these activities and providing support to employees. On the other hand corporations provide their employees.

Corporate volunteers can be involved in two types of activities: the first are related to maintaining the building of Sue Ryder or its surroundings and the second activities are connected with helping at cultural events. According to Renata Kolářová, corporate volunteers were involved in washing windows, gardening or selling goods at a Christmas fair. In 2008 Sue Ryder cooperated with 3 corporations – King Sturge, GlaxoSmithKline and IMMO Group (Výroční zpráva Domov Sue Ryder 2008, Internet, 5.1.2010).

## **European Voluntary Service**

Sue Ryder doesn't use the European Voluntary Service and long-term volunteers from abroad.

## **Financing volunteering**

Financing volunteering is connected with financing of the organization as a whole, so it can't be separated from particular programmes and services provided by Sue Ryder. The main resource for financing voluntary work is a grant from the Ministry of Interior. Other types of resources are collective for several types of other activities.

The main financial resource are revenues from sales and services (40%), operational subsidies and grants (32%) and commercial activities (17%). Other types of financing come from incomes from healthcare insurance companies (5%), gifts from individuals and corporations (5%) and other incomes (1%) ( Výroční zpráva Domov Sue Ryder 2008, Internet, 5.1.2010).

State and municipal institutions contribute to incomes from subsidies and grants (Municipality of Prague 4, Ministry of Labour and Social Work, Ministry of Culture, Prague Council, Ministry of Defence and Ministry of the Interior), also foundations and endowment funds contribute, such as “Nadace Civilia-nadace Divoké husy”, “Výbor dobré vůle – Nadace Olgy Havlové”, “Nadační fond obětem holocaustu”, “nadace Zdraví pro Moravu”, “Česká rada pro oběti nacismu” (Výroční zpráva Domov Sue Ryder 2008, Internet, 5.1.2010).

Incomes from shops, the restaurant, renting rooms and also from the cultural centre all belong to incomes from Sue Ryder’s commercial activities. Further incomes come from for paid services in homes for the elderly and in social welfare institutions. (Ibid.)

### **Cooperation with other organizations**

The Sue Ryder Home cooperates with several organizations. Among them are schools looking for work experience for their students (Evangelical Academy, Higher Vocational School of the Sovereign Military Order of Malta, Higher Vocational School of Social Pedagogy and Theology (JABOK) and also corporations which sponsored some activities or facilities for Sue Ryder (e.g. Botanicus s.r.o., Bauhaus, wine cellars in Kutná Hora etc.) or organizations cooperating in benefit events (AC Sparta Prague, Falcon Production Company). (All cooperating organizations are listed at the web site <http://www.sue-ryder.cz/firmy-a-organizace.html>, 6.1. 2010).

### **Volunteering and social services**

The Act No. 108/2006 Coll. on Social Services hasn’t influenced voluntary services because services provided by Sue Ryder are not registered based on this law.

### **4.3.3. INEX – Association of Voluntary Activities ( INEX – sdružení dobrovolných aktivit)**

INEX – Association of Voluntary Activities (INEX-SDA) “was founded in 1991 with the aim of supporting and developing international voluntary activities.” (Výroční zpráva Inex-sda 2008:40). Its main purpose is to give people the opportunities to help others through their own voluntary work (Ibid.).

It consists of a Prague office, a training centre in Kostelecké Horky and 2 other regional branch offices in Brno and in Tvarožná Lhota.

It focuses on these types of activities: sending volunteers abroad, development education, accepting volunteers for voluntary projects in the Czech Republic and training (Výroční zpráva Inex-sda 2008:41–44).

#### **Types of voluntary activities in the organization**

##### **Sending volunteers abroad**

INEX-SDA provides over 2 000 voluntary projects every year to interested persons. Voluntary projects can be short-term (2–3 weeks), mid-term (1–3 months) or long-term (3 months–1 year) (Výroční zpráva Inex-sda 2008:7–11).

Volunteers can work all over the world – both in Europe or in developing countries. They can choose from several types of projects from restoration of cultural heritage, working in national reserves, in children’s homes or refugee camps to helping organizations at cultural festivals etc (Výroční zpráva Inex-sda 2008:6).

##### **Development education**

INEX-SDA turned to the issue of development education in 2002. It provides the possibility to gain experience in developing countries. Volunteers who came back present their experience and inform the public about problems in developing countries and the global context (Ibid., p.16). INEX-SDA has two projects: Global Education Network of Young Europeans (GLEN) and Football for Development.

GLEN is focused on strengthening the awareness of the European public about problems in developing countries. INEX-SDA organizes educational seminars, discussions and workshops and also brings attention to the problems of developing countries through media in the Czech Republic (Výroční zpráva Inex-sda 2008:17).

Football for Development is a sport and educational intercultural project which uses the popularity of football as an instrument for raising awareness about world poverty and life in African slums. (Výroční zpráva Inex-sda 2008:19).

### Accepting volunteers for voluntary projects in the Czech Republic

INEX-SDA organizes international voluntary projects (work camps) for interested persons from abroad (Ibid., p.13). These are organized in cooperation with local partners (NGOs, municipalities) which offer concrete projects. Voluntary projects in the Czech Republic are divided into 4 thematic programmes: Meetings in the Countryside (projects focused on rural sustainability), Hands and History (restoration of cultural heritage), One to Another (social projects) and Bridges to Nature (environmental projects). (Výroční zpráva Inex-sda 2008:14).

### Training

INEX-SDA has a training centre in Kostelecké Horky and uses it to organize trainings for volunteers and also other trainings and international meetings and seminars (Výroční zpráva Inex-sda 2008:.44).

### **Groups from which volunteers are recruited**

INEX-SDA coordinates activities for approximately a couple of hundred volunteers every year. Short-term, mid-term and long-term volunteers participated in all types of projects that I mentioned in the previous section.

In 2008 there were approximately 702 volunteers sent abroad from the Czech Republic. The majority was engaged in short-term work camps (678), 17 of them in mid-term projects and 7 volunteers attended long-term programmes (Výroční zpráva Inex-sda 2008: 8–11).

They were sent mostly to France (136 volunteers), Germany (111) and Italy (59), further to Spain, the United Kingdom, Iceland, Belgium, Greece, Switzerland, Finland, Morocco, Ukraine, Russia etc. (Ibid., p.8).

If we focus on volunteers who came to the Czech Republic, we can see that 46 volunteers came from Korea, 36 from Spain and 34 from Turkey. Then there were hosted volunteers from Russia, Ukraine, Japan, Serbia, Poland, Belgium and Italy. (Ibid., p.15)

The most typical group of volunteers are undergraduate students between 18 and 26 years (80%). Other groups of volunteers are secondary school students aging 16 to 18 years and people ageing 30 to 50 years. According to Ekrťová, this division has slightly changed in previous years. Now INEX-SDA tries to pursue new trends and tries to address new groups of volunteers, such as elderly people, families, unemployed people, people with physical disabilities etc.

### **Organizational structure**

INEX-SDA has a clear and professional organizational structure. Every type of voluntary project has its own coordinator: a coordinator for short-term volunteering, a coordinator of EVS and long-term volunteering, a coordinator for short-term volunteering in countries outside the EU, a coordinator for GLEN and a coordinator for the project Football for Development. These coordinators are responsible for managing their project and the involved volunteers. All of them are subordinate to the director of the organization.

Other employees of the organization are its members, volunteers and trainers. They participate in all types of activities (Inex-sda, internet, cit. 6.2. 2010).

### **Searching for volunteers**

INEX-SDA has a long-year tradition in searching for volunteers. Every year people themselves contact it and ask if volunteers are needed. However INEX-SDA does try to promote its activities in many forms. This includes also informing about recruitment of volunteers. According to Ecrťová, the organization has been doing so systematically since 2005. INEX-SDA has its own **information leaflets** which are put on bulletin boards in schools, it publishes its own **bulletin**

and informs about the possibility of volunteering in the **media** (radio etc) and on appropriate **websites**.

According to Ekrťová, the most successful way of finding new volunteers is through **presentations of volunteers** who were active in concrete projects. They address other potential interested persons e.g. at schools or other public places (youth information centres, cafes etc.)

### **Recruitment of volunteers**

Recruiting volunteers is dependant on the type of project and the length of the volunteer's involvement. According to Ekrťová, previous experience with volunteering is not required so the main factor for choosing the volunteer is his motivation.

Short-term volunteers who are sent to a EU state for projects lasting 2 or 3 weeks are chosen on basis of a filled Volunteer Exchange Form and a short motivation letter. The **Volunteer Exchange Form** is a standardized type of form used by all organizations involved in the volunteer exchange network.

For certain kinds of projects that require special competences (e.g. social projects with children with mental disabilities etc.) a special **motivation letter, extract from police records** or some reference are compulsory to be documented.

Short-term volunteers sent out of the EU have to take part in a weekend training session in the training centre. Here the volunteers are prepared for the specifics of the particular region they will be working in and certain individual personal competences are improved.

Mid-term and long-term volunteers are trained the most systematically. Their training lasts one week and the criteria for recruiting are the strictest.

The organization also arranges training for voluntary leaders, where they are trained in leadership competences, communication skills etc. This training lasts 2 days (Inex- sda, internet, 6.2. 2010).

## **Further education of volunteers**

The form of further education of volunteers is based on the form of the project volunteers are involved in. Volunteers receive the main information before they are sent abroad. Further education during their stay abroad depends on the project they take part in, on the organization that arranges it and the length of their stay.

However INEX-SDA provides some education for volunteers. It is based on an experience exchange between more skilled volunteers and beginners. The organization has a **network of voluntary trainers**. INEX-SDA offers volunteers the possibility to have more experience with the project, to be involved in the presentation of INEX-SDA's activities. On the other hand they can pass through training in presentations organized by INEX-SDA. So it offers some kind of reciprocity between volunteers and the organization.

## **Supervision**

Short-term volunteers aren't supervised because it is not necessary for them. Any problems are solved in cooperation with the voluntary leader, possibly with the coordinator.

Mid-term and long-term volunteers have their own **mentor** who is mediator between the organization, partner and volunteer. A mentor is a person who is close to the organization and knows its activities. He is also a more skilled volunteer and has to pass through the training organized by the National Agency for Children and Youth.

Supervision is common for all employees in the organization. Project coordinators can have their team or individual supervision managed by an external supervisor.

## **Quality of volunteering**

### Accreditation of the Ministry of Interior

INEX-SDA has had accreditation from the Ministry of Interior for sending volunteers abroad since 2004. In 2006 it extended its accreditation for receiving volunteers from foreign countries.

According to Ekrtová, the main advantage is having a connection between accreditation and grants from the Ministry of Interior. It is another possibility for gaining financial resources. But in recent years the possibility is smaller because the more NGOs have the accreditation, the less money one NGO can receive from a grant. INEX uses grants to cover volunteer insurance.

### European Volunteer Service accreditation

INEX-SDA has EVS accreditation which is compulsory for all organizations that provide EVS. It is a certificate of the National Agency for Children and the Youth that an NGO has a permission to receive or send volunteers and that it has a trained coordinator.

## **Corporate volunteering**

Because of characteristics of its voluntary projects, INEX-SDA doesn't cooperate with corporations and doesn't provide voluntary activities for their employees.

## **European Voluntary Service**

INEX-SDA manages EVS from 2001. It sends young Czech people abroad and receives volunteers from foreign countries to the Czech Republic too. It cooperates with the National Agency for Children and the Youth. This means that it is in charge only to administer the EVS. Other matters such as volunteer training, managing the sending of volunteers lie in the competences of the Agency.



In 2008 altogether 16 EVS volunteers were sent abroad. They worked in these countries: Belgium, Iceland, Finland, France, Macedonia, Germany, Slovenia, Spain and Sweden (Výroční zpráva Inex-sda 2008:11). They were involved in working with the local community, publishing the student newspaper, fundraising or organizing exhibitions (Ibid.).

### **Financing volunteering**

In 2008 the main financial resources for this organization came from the government and EU funding (53%), then participant fees (27%), other incomes (11%), revenues from own activities (9,5%) and gifts (5%).

Government and EU funding came from the Ministry of Foreign Affairs (37%), Czech National Agency (8%) and Ministry of the Interior (8%).

Other incomes are made from share in expenses of training centre, EVS preparation, interest, exchange rate profit etc. (8%) and a share from partner organizations on volunteer expenses(3%).

(Výroční zpráva Inex-sda 2008:25–26).

### **Cooperation with other organizations**

INEX-SDA cooperates with many local, national and international organizations. It is a member and a partner of many organizational networks. It has a membership in these national organizations and networks: Czech Council of Children and Youth (Česká rada dětí a mládeže), Czech Forum for Development Cooperation (České fórum pro rozvojovou spolupráci), Czech Republic Against Poverty (Česko proti chudobě), Association for Renewal of the Countryside (Spolek pro obnovu venkova) (Výroční zpráva Inex-sda 2008:22) and international networks: Co-ordinating Committee for International Voluntary Service, Global Education Network for Young Europeans, Alliance of European Voluntary Service Organisations, Service Civil International and Youth Action for Peace. The main foreign partners of INEX-SDA are ASA Programm der InWent GmbH (Germany), Mathare Youth Sport Association (Kenya) and Centro de Memoria Jindrich Trachta (Brazil), (Ibid.).

## **Volunteering and social services**

At the present INEX-SDA doesn't have its activities registered as social services in accordance with the Act No. 108/2006 Coll. on social services.

## **5. Conclusion**

The aim of my thesis was to describe volunteering in the Czech Republic. Although professional literature on this field has not been much written, the situation is getting better. Many resources can be found on the Internet. Here I draw the main conclusions gained in my thesis:

The definition of the non-governmental sector and volunteering is clear and structured. Most of the professional literature about volunteering comes from the authors Olga Sozanská and Jiří Tošner. They focus on this field from different points of view – they define volunteering and differentiate it from charity and donations, they make a description of organizations working with volunteers and define the main areas of volunteering.

The development of civil society has its roots in 19th century and further in the period of the “First Czechoslovak Republic”. Although the development was interrupted for more than fifty years today civil society can be rebuilt on its previous tradition.

The most important events after 1989 have been taking place since 2001, the National Year of Volunteering, and as the process of standardization grew.

The main legislative document for volunteering is the Volunteer Service Act No. 198/2002 Coll. which helped define different volunteering forms and contributed to an improved system of quality.

The quality system of volunteering is established in the Czech Republic through the process of standardization based on the Act on Social Services No. 108/2006 Coll. and through accreditation of the Ministry of Interior.

The valuing of volunteers is represented by main prize Křesadlo which is organized on a national level.

Financing of non-governmental organizations comes from multiple resources. NGOs can cover their running from several types of financial resources – either from the public or private sector. In recent years the system of financing was influenced by the delayed start of the second funding period from EU structural funds and by negative impacts of the financial crisis (fewer donations from corporations).

The most important institution which influenced and formed volunteering in the Czech Republic is the National Volunteer Centre – Hestia. It was the initiator of the main activities related to volunteering (the National Year of Volunteering, coordinating the Křesadlo Prize, coordinating the 5P Programme etc.), it also takes part in promoting volunteering and comments on the main aspects of volunteering (Volunteer Service Act, accreditation etc.).

In the practical part of my thesis I came to these conclusions: all of the researched non-governmental organizations have a structured and professional management. They were developed in the majority of researched areas. They have a developed system of coordinating volunteers through a volunteer coordinator. Volunteers play a clearly defined role and are an essential part of the organizations.

We can say that the organizations have their own “volunteering know-how” which reflects personal ideas and originality on the one hand and on the other hand it reflects a reaction to the process of standardization and external impacts in particular contexts (legislation, finances etc).

## 6. References:

ARONOVÁ, K. et al.: Dobrovolnictví v domovech pro seniory. Příklady dobré praxe. Praha: Hestia, Centrum pro kvalitu a standardy v sociálních službách, 2008, 120 p.

Asociace Pět P v ČR. Big Brother and Big sisters of Czech Republic.  
[online]:<[http://www.petp.cz/stranky/asociace\\_clenove.php](http://www.petp.cz/stranky/asociace_clenove.php)> [cit. 2009-08-06].

BERGEROVÁ, M., ČERVENKOVÁ, R. : Obyčejní lidé dělají neobyčejné věci. (Common people do common things) Praha: Portál pro Hestia- Národní dobrovolnické centrum, 2005 88p. ISBN: 80-7367-017-8.

Cena Křesadlo (Křesadlo Prize) [online]:  
<[http://www.dobrovolnik.cz/k\\_statut.shtml](http://www.dobrovolnik.cz/k_statut.shtml)>[cit. 2009-07-06].

ČERNÁ, L., HROCH, P., KOHOUTKOVÁ, A., PACLTOVÁ, T., SOZANSKÁ, O., SALAČOVÁ, L., ŠIMONOVÁ, L., TOŠNER, J., VOMASTKOVÁ, K:  
Manuál programu Pět P (Big Brothers Big sisters) v České republice. Praha: Hestia, 2004, 2<sup>nd</sup> edition, 36p.. [online]  
<[http://www.hest.cz/ruzne/petp\\_novy\\_doc](http://www.hest.cz/ruzne/petp_novy_doc)> [cit.2010-02-05].

ČERNÝ, J: Zdroje financování občanských sdružení. Diploma thesis. Praha: Fakulta Podnikohospodářská Vysoké školy ekonomické v Praze, 2005  
Deverová, L., Frič, P. , Frištenská, H., Beránek, P. : Společenský a legislativní rámec neziskového sektoru. Praha: Agnes 2001, 154p. ISBN: 978-80-903696-2-7.

Deverová, L: Právní základy fungování neziskového sektoru v ČR. In: Frič, P., Gouli, R.: Neziskový sektor v ČR. Výsledky mezinárodního srovnávacího výzkumu John Hopkins University. Praha: Eurolex Bohemia, 2001. 115 p. ISBN 80-85432-04-01.

Dobrovolnický program Pět P. (Voluntary programme Big Brothers and Big Sisters) [online]  
< <http://www.petp.hest.cz/index.php?sekce=6> > [cit 2009-08-06].

Domov Sue Ryder (Sue Ryder Organization). [online] <http://www.sue-ryder.cz/>. [cit 2010-01-05].

Euroskop. [online] < <http://www.euroskop.cz/8640/sekce/cr-a-strukturalni-fondy-v-letech-2007-2013/> > , [cit.2009-07-18].

European Voluntary Service. [online] < <http://www.evs.place.cz/evs-english.htm#how> > [cit.2009-08-06].

Firemní dobrovolnictví. (Corporate volunteering). [online] < <http://hestia.ecn.cz/csr/main.php?lang=cz&o=0&id=1> > [cit.2009-08-06].

Firemní dobrovolnictví. (Corporate volunteering).[online] < <http://zapojimse.cz/Obsah/firemni-dobrovolnictvi-u-nas-6.html> > [cit.2009-08-06].

Fondy Evropské Unie (EU Funds) [online] <http://www.strukturalni-fondy.cz/> [cit.2009-07-18].

FRIČ, P et al: Dárčovství a dobrovolnictví v České republice. Výsledky výzkumu pro NROS a Agnes. Praha: NROS, Agnes, 2001, 115 p, ISBN 80-902633-7-2.

FRIŠTENSKÁ, H.: Stát a nestátní neziskové organizace. In: Deverová, L., Frič, P., Frištenská, H., Beránek, P. : Společenský a legislativní rámec neziskového sektoru. Praha: Agnes 2001, 154p. ISBN: 978-80-903696-2-7.

Greenpeace. [online], < <http://www.greenpeace.org/czech/about> >, [cit.2009-09-23].

Hestia, o.s. [online], <http://www.hestia.cz/>, [cit.2009-08-06].

HOLLOWAY, R. : A Handbook for using the CIVICUS Index on Civil Society as a Self – Assessment Tool. Canada: Civicus, 2001. 72p. ISBN: 1 – 929842-08- 2 [online] <http://www.civicus.org/new/media/IndexHandbook.pdf>, [cit. 2009-10-05].

HYÁNEK, V., ŠKARABELOVÁ, S., ŘEŽUCHOVÁ, M. Rozbor financování nestátních neziskových organizací z vybraných veřejných rozpočtů (metody,

problémy, řešení) [online]. Brno: CVNS, 2005. 40 p. ISBN 80-239-5262-5. [cit. 2009-7-9].

<[http://www.e-cvns.cz/soubory/Rozbor\\_metody\\_problemy\\_reseni.pdf](http://www.e-cvns.cz/soubory/Rozbor_metody_problemy_reseni.pdf) >.

Hyková, K.: Legislativní úprava neziskových organizací v České Republice. Bachelor thesis. České Budějovice: Jihočeská univerzita, 2008. 61p.

JIRÁNEK, R.: Akreditace dobrovolnické služby, 2003 [cit. 6.7.2009], [online] <<http://neziskovky.cz/cz/fakta/neziskovy-sektor-v-cr/aktuality/1241.html>>.

Inex – Sdružení dobrovolných aktivit. (Inex- sda) [online].

<http://www.inexsda.cz/>, [cit. 2009-10-05]

KUTALOVÁ, A. : Práce s dobrovolníky v NNO. Projekt dobrovolnického centra. Final thesis of Management of NGO course, 2002, 28 s.

Mezinárodní deklarace o dobrovolnictví. (International Declaration on Volunteering) [online], [cit. 2009-07-14]

< <http://www.volunteernow.org.nz/article/3> >.

Ministerstvo vnitra. Dobrovolnická služba.(Ministry of Interior. Voluntary Service). [online], [cit. 2009-08-07 ] < <http://www.mvcr.cz/dobrovolnicka-sluzba.aspx>>.

MUSILOVÁ, K. Problematika efektivnosti dobrovolné práce. Diploma thesis. Jindřichův Hradec: Fakulta Managementu v Jindřichově Hradci Vysoké školy ekonomické v Praze, 2005 98p.

NOVOTNÝ, M., STARÁ, I. et al : Dobrovolníci v nemocnicích. Metodický manuál pro zdravotnická a sociální zařízení. Praha: Hestia, 2002, 48p.. ISBN: 80-238-8697-5.

NOVOTNÝ, M., TUTR, V. :Metodika dobrovolnictví v sociálních službách pracujících s klienty ohroženými sociální exkuzí. Praha: Hestia, 2006, 27 s [online], [cit. 2009-09-08]

< [www.hest.cz/ruzne/Methodika\\_dobr\\_socsl.doc](http://www.hest.cz/ruzne/Methodika_dobr_socsl.doc)>.

OPATRŇY, M.: Fondy Evropské Unie ve finanční perspektivě. [online] [cit. 2009-08-06] <<http://www.mmr.cz/Pro-media/Tiskove-zpravy/2005/Fondy-Evropske-unie-ve-financni-perspektive>>.

Portál veřejné správy České republiky. (Portal of the Public administration of the Czech Republic) [online]

<<http://portal.gov.cz/wps/portal/s.155/6966/place>> [cit. 2009-08-06].

RAKUŠANOVÁ, P: Civil society and civil participation in the Czech Republic. Praha: Sociologický ústav AV ČR, 2005 ISBN: 80-7330-079-6. 47p. [online] [http://studie.soc.cas.cz/upl/texty/files/229\\_055%20zformatovany%20text%204%20pro%20tisk.pdf](http://studie.soc.cas.cz/upl/texty/files/229_055%20zformatovany%20text%204%20pro%20tisk.pdf)> [cit. 2009-07-03]

REKTOŘÍK, J.: Ekonomika a řízení neziskových organizací. Brno: Masarykova univerzita, 1998, 118p. ISBN: 80-210-1810-0.

REKTOŘÍK, J.: Ekonomika a řízení odvětví veřejného sektoru. Praha: Ekopress, 2007, 2<sup>nd</sup> edition., 309p, ISBN: 978-80-86929-29-3.

ROSENMYER, T. Soukromý neziskový sektor. Centrum pro výzkum neziskového sektoru. [online] <http://www.e-cvns.cz> [cit. 2009-07-21].

RŮŽIČKOVÁ, R: Neziskové organizace vznik – účetnictví – daně. Anag. Olomouc. 2007. 137p. ISBN: 978-7263-404-0  
Seznam veřejných sbírek. (Public collections list) [online]  
< <http://aplikace.mvcr.cz/seznam-verejnych-sbirek/SearchResults.aspx>>  
[cit.2009-09-29].

SALAMON, L., M., SOKOLOWSKI, S., LIST, R.: Global civil society. An Overview. Baltimore: The Johns Hopkins University, 2003. ISBN: 1-886-333-50-5.

SOZANSKÁ O., TOŠNER, J. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. Praha: Portál, 2006, 2<sup>nd</sup> edition., 152p, ISBN: 80-7178-514-8.

Statistika odvodu prostředků z loterií a sázkových her na veřejně prospěšné účely za rok 2008 (The statistics of lottery and betting games on publicly beneficial purposes). [online]

<[http://www.mfcr.cz/cps/rde/xchg/mfcr/xsl/loterie\\_statistika\\_49338.html](http://www.mfcr.cz/cps/rde/xchg/mfcr/xsl/loterie_statistika_49338.html)>[cit. 2009-09-29].

ŠKARABELOVÁ, S: Když se řekne nezisková organizace. Příručka pro zastupitele měst a obcí. Brno: Masarykova univerzita. 2002, 130p. ISBN: 80-210-3031-3.

ŠPIRITOVÁ, M.: Financování neziskového sektoru v zemích vyšegrádské čtyřky z veřejných zdrojů (Public funding of Nonprofit Sector from V4 Countries) Diploma thesis. Ekonomicko- správní fakulta Masarykovy Univerzity v Brně, 2009.

Tůma, O., Vaněk M., Dostál, O.: Historie neziskového sektoru v českého projektu. In: Frič, P., Gouli, R.: Neziskový sektor v ČR. Výsledky mezinárodního srovnávacího projektu John Hopkins University. Praha: Eorolex Bohemia, 115p. 2001. ISBN 80-85432-04-1.

VALOUŠEK, J: Dobrovolnická služba. Diploma thesis. Brno: Právnická fakulta Masarykovy univerzity, 2004, 85p.

Výroční zpráva 2008. Dobrovolnické centrum o.s. Ústí nad Labem. [online] <[http://www.dcul.cz/stranky/organizace\\_vyrocnih.htm](http://www.dcul.cz/stranky/organizace_vyrocnih.htm), >[cit. 2009-09-29].

Výroční zpráva. 2008. Inex – sdružení dobrovolných aktivit. [online] <[http://inexsda.cz/cs/o\\_nas/Tiskove-centrum/vyrocnih\\_zpravy](http://inexsda.cz/cs/o_nas/Tiskove-centrum/vyrocnih_zpravy)>[cit. 2009-10-05].

Výroční zpráva 2008, Domov SueRyder. [online] <<http://www.sue-ryder.cz/vyrocnih-zpravy.html>>[cit. 2009-12-04].

Zákon č. 198/2002 Sb.o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů. (The act on Volunteer services, amending certain regulations (Volunteer Service Act).

Zákon č. 401/1964 Občanský zákoník (The Act No. 401/1964 Coll, Civil Code).



Zákon č. 108/2006 o sociálních službách. (The act No. 108/2006 Coll. on Social Services).

Zákon č. 586/1992 o dani z příjmu (The act No. 586/1992, Income Tax Code).

Zákon č. 227/1997 Sb. o nadacích a nadačních fondech a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů. (The Act No. 227/1997 Coll. On foundations and Endowments funds.).

Zákon č. 3/2002 Sb. o svobodě náboženského vyznání a postavení církví a náboženských společností a o změně některých zákonů. (Zákon o církvích a náboženských společnostech). (The act No. 3/2002 on freedom of religious confession and the position of churches and religious societies).

Zákon č. 338/1993 o silniční dani (The act No. 338/1993 Coll. On Road Traffic Tax).

Zákon č. 248/1995 Sb. O veřejně prospěšných společnostech (The act No. 248/1995 Coll.. On publicly beneficial societies).

Zásady vlády pro poskytování dotací,(Governmental guides of dotation providing). Příloha k usnesení vlády ze dne 3. listopadu 2008, č. 1333.

## **7. Supplements**

### **Supplement no.1: List of Abbreviations:**

NGO	nongovernmental organization
EVS	European Voluntary Service
VC	voluntary centre
NVC	Hestia National Voluntary Centre Hestia

## **Supplement No. 2: Language Note**

The thesis is written in english language, but czech resources are used in it.

By translating them, I followed these rules:

All czech resources of literature quoted in the thesis are translated by the author of the thesis.

Czech titles of organizations are mentioned in their original and translated in english equivalent in addition if it contributes to more readability for english speakers.

Titles of czech resources named in references are cited in their czech original. Titles of legislative and website are translated for more readability to english equivalent in addition.

### **Supplement 3: The main websites about volunteering in the Czech Republic**

[www.volunteer.cz](http://www.volunteer.cz)

- english alternative of czech volunteer website ([www.dobrovolnik.cz](http://www.dobrovolnik.cz)) about volunteering in the Czech Republic. Information about volunteer possibilities, organizations, events etc., adress list of volunteer organizations.

[www.ecn.cz](http://www.ecn.cz)

- information service for NGOs, presentation of NGOs.

[www.mvcr.cz](http://www.mvcr.cz)

- information about accreditation of volunteer service.

[www.hestia.cz](http://www.hestia.cz)

- information about programmes run by Hestia, resources about volunteering (publications, articles, diploma thesis etc.)

[www.neziskovky.cz](http://www.neziskovky.cz)

- information about non-governmental sector, special section about volunteering, adress list of volunteer NGOs.

## Supplement no. 4 – Transcription of interviews (in czech language)

Přepis rozhovoru Sue Ryder, s Renatou Pelouškovou Kolářovou, koordinátorkou dobrovolníků, dne 31.8. 2009

úvod

T: Nejdřív by mě zajímalo od kdy Sue Ryder využívá dobrovolníky.

R: SR jako organizace vlastně dobrovolníky využívá od té doby co existuje, SR existuje jako organizace 11 let. Dobrovolníci byli ještě před vznikem domova, předtím ještě fungovalo sdružení a byly obchody, které získávaly finance na nějaké vybudování tohoto objektu, kde teďka jsme a už v té době dobrovolníci pomáhali, vlastně od počátku té myšlenky Sue ryder, kdy se dostala do Čech tady fungují dobrovolníci.

T: A dovedete vyčíslit, kolik těch dobrovolníků prošlo, za těch 11 let organizací?

R: Více jak 11 let, 11 let je domov a předtím byly odchody, takže nákejch 15 let, nějakých okolo set, tisíců asi ne ale...myslím že několik set to bude

T: a za poslední rok 2008 kolik jich prošlo dobrovolníků?

R: tak to bylo něco přes 100 , bylo to i včetně těch krátkodobých na krátkodobé akce

T. a vy máte teda jednak jakoby dlouhodobý a krátkodobý dobrovolníky, takže to rozdělujete?

R: většina z nich chodí i dlouhodobě, to znamená více či méně pravidelně a zbytek máme na nějaký akce...nějaký pomocníky další z našeho okolí nebo příbuzný a nebo terénní dobrovolníky, kteří jsou tak jako obvykle krátkodobí, i když třeba chodí opakovaně a třeba přijdou dvakrát třikrát za rok ale vedeme je jako krátkodobé dobrovolníky

T: a jaký aktivity jsou přímo jsou využívání?

R: tak skoro všude ve všech oblastech, které SR dělá jsou nějakí dobrovolníci....jak už jsem říkala, zpočátku to byli dobrovolníci v obchodech....ty byli asi největší skupinou....velká skupina jsou taky v přímý péči to znamená, že jsou na lůžkovém oddělení a že jsou s klientama jako společníci klientů....a pomáhají jako společníci klientů a taky pomáhají jako ....nevím jak jste zorientovaná v jednotlivých službách do jaké míry mám vysvětlovat, co to je

T: hm mám informace z toho webu

R: jo tak nějakou základní informaci máte....nějaký základní přehled o aktivitách SR máte

T. jo

R: takže dobrovolníci jsou zapojeni taky do kulturní akce a osobní asistence...ted' jsem zvědavá, jak to bude pokračovat dál, protože někdy dobrovolníci ted' odešli...tam je to takový komplikovanější s tím, jak vlastně rozlišit ...kdo má osobního asistenta a kdo dobrovolníka....tam je to o tom pouštět dobrovolníka ke klientovi domů

je třeba rozlišit kdy klient potřebuje pomoc...a působení v domově je bezpečnější jak pro klienta tak pro dobrovolníka...takže ta osobní asistence je ted' spíš v útlumu....pak máme v rehabilitaci dobrovolníky tam funguje především program ošetřování pleti klientů...dobrovolníci dělají takovou jednoduchou kosmetiku teda v obličejí jako čištění základní a masáž....čištění takové základní....a v přímé péči je to asi všechno....pak je teda zajímavá ryze dobrovolnická věc a to je recepce, kde teda jsou jenom dobrovolníci....je to něco jiného než vrátnice, ta recepce je taková spíše informační, takže když sem přijdou návštěvníci a potřebují tady vydechnout tak je tady restaurace nebo potřebují zjistit kulturní program a nebo se ptají na... na naše služby nebo jestli máme volnou kapacitu a tak tak ty základní informace předávají ty dobrovolníci z recepce a pak to přesměrují na někoho dalšího

T: takže to máte takhle pokrytý

R: no to jediná věc kde jsou vyloženě jenom dobrovolníci...třeba v těch obchodech tak tam vždycky pracuje prodavačka a při tom prodávání tam dobrovolníci pomáhají s zehlením nebo s výrobou s praním aranžováním uklízením tam ale to prodávání má vždycky na starosti prodavačka, takže je to vždycky rozdělený, co dělá prodavačka, co dělá dobrovolník, co dělá zaměstnanec, no a vždycky je to, vždycky je tam zaměstnanec a vždycky jsou tam dobrovolníci....pak ještě pomáhají v administrativě to jsou spíš tak jako nárazový když toho máme nák víc třeba s obálkováním nebo se skládáním nákejších letáčků ale to spíš ty drobnější věci... ty drobnější věci s nimi pomáhají i ty dámy z recepce....kulturní centrum.... tam taky potřebujeme vydatnou dobrovolnickou pomoc, zvlášť když se dělají benefiční akce...tam bychom se bez dobrovolníků neobešli....tam jsme zlomili rekord když minulý rok na letošní klubové noci počítáme že bude zapojeno přes 80 dobrovolníků, které v podstatě ani nemáme, které budeme muset sehnat v nějakých rezervách v našem okolí a jednak tam budou zapojeni i ti krátkodobí dobrovolníci vyloženě na tu akci

T: jo já jsem právě četla o klubové noci, tak mě to zaujalo....

R: no to je taky zajímavý vlastně i ten nápad nebyl od zaměstnanců, byl to ryze dobrovolnický nápad, byl to nápad Petry Kutinové, která se rozhodla, že nám v tomhle pomůže, to je náš teda dlouhodobý dobrovolník a vlastně tam je v roli toho kdo to zorganizoval čistě dobrovolnický takže je to čistě dobrovolnický....ještě přemejšlim jestli jsem nevynechala něco z toho co dělají dobrovolníci .....ještě jsou zapojeni do takových nárazovek....ted' mě k tomu napadlo že je potřebujeme když na jarmarku prodáváme takový kytičky které jsou symbol domova

tak potřebujete je nandat na vázu těch kytiček tak to je další taková věc.....na takový mimořádný pomoci s něčím potřebujeme krátkodobý dobrovolníky

T: zvládáte s téma 100 dobrovolníkama?

R: tak to je docela dobrý představovala bych si že na to je potřeba jakoby daleko víc dobrovolníků

T: když bychom se měli vrátit jakoby k osobě koordinátora dobrovolníků ten tady jakoby je od začátku  
těh 11 let?

Ted' si nejsem jistá jak dlouho ale ne úplně od začátku, řekla bych tak 7 ale to vám upřesním, to bych vám mohla vyhledat...ze začátku tady nebyl a ty dobrovolníky měl vždycky na starosti ten komu pomáhali čili prodavačky v obchodech, když to bylo na nějakou akci tak pr vedoucí projektu ,kterej to dělal tak vedl ty dobrovolníky a postupně jak to nabývalo tak vlastně když to potřebovalo nějakou organizaci tak ...tak vlastně ta pozice vznikla

T: ted' tady jakoby působí jeden koordinátor... dobrovolníků

R: Ano

T: na plnej úvazek

R: ne na takovej poloviční až tři čtvrtě podle toho kolik je práce ale ono se do značný míry zachovalo to, že nemám na starosti úplně všechno....že ve chvíli, kdy dobrovolník funguje tak na schůzku už je vybranej prošel nějakým...nějakou přípravou...nějaký informace získal a podepíše se s ním smlouva tak už může chodit a domlouvá rozmístění a komu pomáhat, takový věci má už přímá kontaktní osoba, když přímo potřebuje řešit něco dalšího a nebo něco tak se samozřejmě může obracet i na mně a vlastně u té práce je to takové jako co zrovna dělá tak tomu nejvíc rozumí ten komu pomáhá ...takže to není že bych s ním všechno domlouvala já

T: vy fungujete jakoby jako takový jako kontaktní osoba...ale jakoby ale oti dobrovolníci jsou jakoby v kontaktu s tou konkrétní osobou která je tam kde působí

R: ano....ne všichni mají kontaktní osobu bych řekla ty dámy z recepce ty spadají přímo pode mně ... takže ty ne, ale u ostatních to tak je v současnosti spadají pod ...koordinátorku kulturního centra

T: když byste měla popsat skupinu dobrovolníků typickou , která pro vás pracuje...já vím že jich je víc

R: u nás je to těžký no to nejde úplně no my těch skupin máme několik u nás... tak jedni jsou studenti to jsou asi typická dobrovolnická skupina i když u nás jich není zas tak úplně převažující...je taky jako výrazná jako hodně jsou

to dobrovolníci v přímé péči... jsou to studenti sociálních pracovních škol a mají ten problém s přímou péčí, přemýšlím jestli ty studenty máme mimo tu přímou péči ještě jinde...ale mám dojem že ne... pak máme skupinu maminek na mateřské dovolené a ty jsou teda všude možně ty jsou jako v přímé péči, s administrativou pomáhají, připravují ty benefity a kulturní akce a ty tím procházejí docela napříč....pak je to početnou seniorskou dobrovolnickou skupinou to jsou lidi co odešli do důchodu a nějakým způsobem chtějí být ještě aktivní a třeba tady jedna dobrovolnice pracovala v knihovně tady v areálu a pak odešla do důchodu tak jenom přešla na recepci a pomáhá tam několikrát týdně vždycky se tady objeví

T: máte seniory kteří vám pomáhají jako dobrovolníci dokážete je vyčíslit jako poměrně vůči těm ostatním skupinám ?

R: to je věc na které teď pracuju, protože statistiku nějakou nemáme takže jsem to začala dělat...já bych řekla, že to možná bude.. na třetiny... třetina seniory třetina studenti a třetina ostatní kterých je taky docela dost ale tam už je pak ...z těch už bych neudělala nějakou specifickou skupinu těch už je pak jsou tam lidi kteří mají blízko do důchodu a těch je tak taky třetina ty už jsou fakt různorodí jako

T: a jakým způsobem ty dobrovolníky vyhledáváte?

R: Máme do značnou míry štěstí v tom, že ...přichází sami ... SR už tady funguje dlouho takže značná část se tady objeví tak jedna polovina jich přijde sama a nás aktivně najde nebo třeba tady chodí do restaurace na ty akce ty lidi vědí, že tady existuje dobrovolnický program a tak jako potom začnou fungovat jako dobrovolníci

to je primárně docela velká skupina

T: děláte nějaký náborový kampaně?

R: Dělali jsme v minulosti....teď neděláme, protože nepotřebujeme ale ehmm ale teď se chceme věnovat těm co máme tak... teď nic neplánujeme, ale v minulosti jsme dělali nábor na školách a tak...a to jste si oslovovali jakoby školy a příbuzný obory nebo jste to nijak necílili....to byla jedna věc, kterou jsem nedělala já, tu dělala moje předchůdkyně a byly to školy, ze kterých studenti chodili na praxi, a došlo tam k nějaký spolupráci a pak nějakí dobrovolníci přišli

T: a využívali jste ještě jako nějaký media?

R:...občas...proběhlo a proběhne v tisku...ehmm.... Prahy 4 jak je Tučňák, kde máme nějakou noticku, že hledáme dobrovolníky...vydáváme zpravodaj domova a tam se taky objevují hodně informace o dobrovolnících tak tam jsou aktivity o dobrovolnících a když to lidi čtou, tak se tam taky dozví o dobrovolnících

T: a jakým způsobem ty dobrovolníky vybíráte? Děláte nějaký jako školení nebo ?



R: Právě to záleží, kde chtějí pomáhat, máme různé typy

máme teda všechny dobrovolníky, kteří si projdou takovým úvodním převážně informačním rozhovorem kde se teda dozvědí co očekáváme od dobrovolníků a tak

a co očekávají oni a pak jim hledáme co nejvhodnější činnost, aby je to bavilo a zároveň abychom ji aktuálně taky zrovna potřebovali. To vždycky se domlouvá na tý první schůzce

Pokud se rozhodnou zapojit do té přímé práce s klienty tak tam je to pak vlastně nejsložitější ta příprava ta už je dlouhodobá ...ta se skládá z individuální, kdy uděláme takovej jednoduchej psychologickej screening a na to pak ještě navazuje skupinovej výcvik

T: a ten trvá?

R: 2 dny...Víkend

T: a u toho školení tam jste vy... a asi ještě někdo?

R: A supervizorka....a u těch ostatních tam už je spíš individuální zaškolení spíš kontaktní osobou jo s kterou se pak seznáměj s dobrovolníkama a třeba s koordinátorkou kulturního centra a tam se dozvědí jak to funguje ukáže dobrovolníkovi co má dělat a ze začátku je tam s ním ...když jako tak je to trošku za pochodu... jo protože tam není zas tak složitý a u těch krátkodobých je před nějakou akcí je krátký zaškolení ....třeba půl hodiny hodinka podle toho co je to za akci

T: takže ty administrativní dobrovolníci, ty nějakým delším školením neprocházejí?

R: Ne

T: když už dobrovolníka jakoby přijmete tak jakým způsobem se uvádí do organizace? Vy jste o tom už teď mluvila, ale jestli to ještě můžete nějak blíž popsat, hlavně u těch dlouhodobých dobrovolníků jak často jste s nima v kontaktu nebo kdo je s nima vlastně v kontaktu

R: to záleží, podle toho , kde pomáhá tak je to různý jo a jestliže nemají nějakou další kontaktní osobu kromě mě to je třeba ta recepce, tak tam jsem v kontaktu často takže tam vlastně proběhne nějaký malý školení to dělám já protože tam nejsou žádný relevantnější kontaktní osoby takže tam dělám první zaškolení a pak se tam chodím ptám jestli je všechno v pohodě a jestli dobrovolníci potřebují poradit... na začátku tam chodím častěji

na krátký popovídání s nima ...a pak se s nima vidím, když třeba nastane v rámci recepce nějaká změna v domově a to krátkodobí dobrovolníci nevědí

T: děláte společný setkání pro všechny dobrovolníky? Pravidelný...

tak společný setkání úplně pro všechny dobrovolníky je tak jednou za rok kdy děláme poděkování který je obvykle před vánoce... jednou za rok, kdy se setkají všichni dobrovolníci a pak děláme různé setkání někdy formální a někdy je to neformální, třeba nějaký vzdělávací akce třeba když jsou změny v oblasti sociální tak pozveme někoho, kdo nám řekne o novinkách a pak se setkáme třeba dole v restauraci, různě to kombinujeme s nějakým takovým setkáním

T: a když byste měla popsat to vzdělávání, je to nějak jakoby pravidelně nebo je to podle potřeb situace, která nastane?

R: Když jsou nějaké změny tak...nebo když vznikne nějaká potřeba akutně tak uděláme nějakou vzdělávací akci ...a tyto akce bývají tak 2x do roka, aby tam byla i nějaká pravidelnost ale když vznikne potřeba, tak...tak uděláme další no, když byste třeba měla vyjmenovat nějaká témata, kterých se to vzdělávání týká nebo třeba za poslední rok týkalo, tak záleží na tom, co to je za dobrovolníky, na té recepci tam jsou značné změny, které se udály, noví zaměstnanci, nové služby, co se změnilo, to jim zopakujeme a taky ty služby, podmínky přijímání klientů a tohle to...kontext se mění, zákony se mění, poplatky jsou takový trošku aktualizace ...a třeba teď jsme taky dělali o historii domova aby dobrovolníci věděli ...a dál jsme dělali jak pro tu přímou péči tak pro tu další speciální tam teda gró je ten skupinový výcvik úvodní to je hlavní vzdělávací akce kde se dozvědí hlavní věci .....u toho je kontaktní osoba, která jim podá hlavní informace.....a tam pokud si to někdo nevyzkouší, tak z toho může mít obavy a tam je to pravidelně

měli jsme tam i první pomoc....a jsou tam hodně věci zaměřené na vztah klienta a hranice ve vztahu a takový ty nejaktuálnější problémy....a některý jsou takový pravidelný věci, který se vrací, když vznikne potřeba a tak to doplňujeme i tím

T: A mimo to vzdělávání jsem se dočetla, že dobrovolníci mají možnost i supervize, tak jestli k tomu můžete něco říct?

R: My teďka procházíme takovou změnou supervize, tak asi chcete slyšet tu novou podobu?

T: Ano jo

R: My jsme do teďka měli to jako skupinový supervize a doplňovali jsme to individuálníma supervizema

a teď se soustředíme na ty individuální protože dobrovolníků je hodně a bylo problém je dostat na tu skupinovou supervizi...takže teď po prázdninách to bude v těch individuálních ...

a ty skupinový supervize budou....budeme mít určitě supervizní část a budeme mít nějakou vzdělávací část a bude to především setkání dobrovolníků, budeme to dělat bude to méně často teď to bylo jednou za měsíc a teď budou jednou za 3 měsíce ale budou delší aby tam bylo právě vzdělávání aby to bylo pravidelný

aby to bylo trošku na ...aby to bylo pravidelný aby to bylo trošku naordinovaný (špatně rozumět) byla nějaká vzdělávací akce i když menší

T: Tu individuální supervizi tu budou mít všichni dobrovolníci bez rozdílu nebo ti dlouhodobí?

R: Budou jí mít všichni bez rozdílu budou jí mít povinně ta skupinová teda bude nepovinná teda od této chvíle ....a budou jí mít různě intenzivně zýváleží na tom jak dlouho jsou zapojení od začátku.....ta intenzita je nastavená 2 týdny až 2 měsíce podle toho jak je potřeba od začátku je to 2 týdny a pak je to dýl pak se to začne posunovat, takovej dobrovolník kterej je zaběhnutej dlouhodobej a v podstatě s ním není žádněj problém tak má individuální supervizi jednou za 2 měsíce

T: máte jednoho supervizora?

R: Jednoho

T: takže všichni dobrovolníci mají jednoho společnýho supervizora... máte supervizora společnýho, který superviduje i zaměstnance nebo používáte úplně jiného externího supervizora jenom pro dobrovolníky?

R: ....no my vlastně máme externí supervizorku pro dobrovolníky, kterou začali využívat i někteří zaměstnanci ...takže to máme naopak ... supervize byla nejdříve nastavená pro dobrovolníky a pak jí začali využívat někteří zaměstnanci ....ale pro zaměstnance je v současnosti jiný supervizor než tahle dobrovolnická supervizorka....ta tu má vlastně ty dobrovolníky má jedna

T: když byste měla říct jak dlouho u vás ty dobrovolníci vydrží?

R: Ti dlouhodobí třeba tak je to já nevim během jednoho ten program vlastně běží po celý rok.... takže o prázdninách se to nijak nepřerušuje.... běží po celý rok nicméně se nám to tlumí přes prázdniny .....ti dorbovolníci odjedou a vrátí se na začátku září jiní chodí ale chodí míň

T: máte dobrovolníky, kteří chodí několik let?

R: Máme

T: když byste měla odhadnout, jak dlouho to je?

R: .....několik let 7let kolem 5 let jich bude docela hodně

T: a jsou to dobrovolníci, kteří jsou studenti nebo?

R: Já bych řekla, že se to týká jednak spíš seniorů a jednak těch ostatních studentů zas tak dlouho nevydrží odcházet dřív, začnou chodit do práce, jakmile dostudují a ...a odchází no...ale někteří zůstávají a chodí dál

T: a ještě jsem se zapoměla zeptat, jak je vlastně ta činnost dobrovolnická časově náročná?

R: Hmm u těch jednotlivých činností, kolik hodin týdně dobrovolníci mohou věnovat činnosti...jako fakt častý je, že chodí jednou za týden na 2 hodiny no ale je to různý no, jsou tady lidi někdo třeba může přijít jako třeba s těma kulturníma akcema a s těma nárazovějma jednou za měsíc na hodinku na jednu akci

je to na lidech taky jo je to fakt různý ale většinou chodí docela pravidelně .....jednou za týden maximálně jednou za 14 dní

T: a to funguje tak, že vy je oslovujete a oni se vám na tu aktivitu přihlásí nebo naopak oni se třeba hlásí sami

R: jednak na tu pravidelnou věc, kdy chodí za klientem nebo chodí na recepci nebo do obchůdku to většinou funguje docela pravidelně, víceméně chodí pravidelně

a pak chodí na nárazové akce tak tam dostanou informace ode mě s čím potřebujeme pomoci a ....byli lidi nebo ne

T: když byste měla ohodnotit, proč ty lidi jsou tady tak dlouho máte nějaký mechanismus nebo recept na to, jak si ty lidi udržet? Nějaký zvláštní kromě toho, že pro ně uděláte odměňovací akci jednou za rok dáváte jim nějaký odměny nebo?

R: Tak kromě té vlastní akce je to třeba návštěva divadla kdy se snažíme dostat nějakým způsobem dohromady a dělat setkání...dávali jsme i nějaký dárečky, dělali jsme i předvánoční hvězdy, kytičky...vykrajování nebo jsme jim dali nějaký malý dáreček...přání k narozeninám posíláme... je tady rádi vidíme a snažíme se jim to dávat najevo ...jakoby v tom osobním kontaktu...jo...a...zvěme je na akce co děláme, všechny zajímavý, že chodí rádi, že to je pro ně zábava, a hlavně pro to, že je to baví...jojo, že je to pro ně nějaký smysluplný využití času

T: a máte nějaký jako...hodnotíte nějak ty dobrovolníky?

R: Hodnotíme je na základě jejich schopností...něco jako hodnocení děláme jednou za rok. Protože máme dobrovolnickou smlouvu na rok...vždycky potom ročně se setkáme a nějak to probereme, jako co se stalo...ehm....jestli je to jako dobrý, jestli chce pokračovat nebo jestli by bylo potřeba něco jako dělat a jsem v kontaktu s těma ostatníma třeba jak to funguje a tak jako se ptám i kontaktního pracovníka, třeba jak to funguje a to je taky jako hodnocení

funguje....abychom věděli jak jdou aktivity nebo jestli máme něco dělat jinak, mělo být zjišťování spokojenosti ze všech stran

T: když jste mluvila o tý smlouvě na rok, máte ten program nějak akreditovaný?

R: Máme, ministerstvo vnitra máme

T: co se týče zákona o sociálních službách, mělo to nějak dopad na váš dobrovolnický program?

R: .....myslíte ty nezaměstnané a tak?

T: No jedná se o to, jestli jste ho registrovali jako sociální službu?

R: Takhle dopad to má takovej, že se nám začali hlásit lidi nezaměstnaný ze sociálky a tak, pár se jich ozvalo, tyhleto dobrovolníci ze zákona, pomáhali nám tady z udržováním zahrady a prostoru, tohle docela fungovalo, s některými jsme se nedomluvili na spolupráci protože po pravdě mi to přišlo, že nemají správnou motivaci k dobrovolnické službě, že to berou spíš jako na brigádu, že by to pro ně nebylo, takže jsme se s nimi nedomluvili.....takže já bych řekla, že s nimi pracujeme docela stejně že tu ta rovina je, že nám to do určité míry může pomoci ale někdy nám to situaci komplikuje, že se nám hlásí nějaký lidi, kteří jako dobrovolníci nejsou vhodní, a nemají zájem o dobrovolnickou činnost jako takovou, ...jejich motivaci posuzuju stejně tak jako úplně u všech, a tady je pak taková nezdravá.....tam vlastně když odpracujou určité počet hodin, tak se jim to započítává do sociálního a zdravotního pojištění.....ano, taky jim neklesá podpora a jsou pojištění na rok a taky hmotná nouze se jim zvyšuje, takový věci z 2 na 5 tisíc zaměsí, tím pádem díky 20 hod je to čistého 50 Kč za hodinu to není špatná brigáda vlastně a není to dobrovolnictví

T: co se týče zákona o sociálních službách tak tu službu nemáte registrovanou?

R: Já myslím, že ne ....já myslím, že když jsme to neudělali, tak asi to registrovaný fakt nemáme....ale já se na to ještě podívám

T: ještě k těm firemním dobrovolníkům, s jakými organizacema spolupracujete a jak jsou ti firemní dobrovolníci zapojováni

R: tak je to práce co se týká údržby, kdy je potřeba pomoc s mytím oken, údržbou zahrady a nebo jsou to ty kulturní akce velký tam je docela vydatná pomoc firemních dobrovolníků

například teď budeme pořádat v září to je hlavní věc kam chodí

T: oslovujete přímo firmy nebo ony oslovují vás?

R:Jednak oslovujeme ty, se kterými spolupracujeme dýl a jednak v rámci firemního dobrovolnictví děláme všemožné nabídky včetně nabídky na firemní dobrovolnictví, a stává se, že nás někdo osloví

T: a jsou to teda většinou krátkodobí dobrovolníci

R: ano

T:stává se, že se potom někdo z těch dobrovolníků zapojuje dlouhodobě?

R. Myslím, že se to u nikoho nestalo, že by se z firemního dobrovolníka stal dlouhodobý dobrovolník, ale že chodí opakovaně, to se stává

že máme tu firmu, ale že když je dobrovolnickej den, tak může individuálně i přijít a že pak chodí i opakovaně 2krát 3krát za rok

T:pak bych se zeptala na financování toho dobrovolnickýho programu, jestli jako obecně můžete říct z čeho jste financování

R: tak my máme dotace od MV, to je ta podstatná část a o těch ostatních to vám moc neřeknu , protože to nemám na starosti, takže nevím....ale částečně do toho je zahrnutý i domoc jako organizace... takže částečně to není oddělené od domova, dobrovolníci mají i svoje vlastní oddělení jako takový, a jsou právě zapojeni i do všech oddělení, tak si nejsem jistá jak to funguje, křdyž se podává nějaký grant, tak kolik se bere jako na dobrovolnictví

nevím

T: spolupracujete s jinýma organizacema, třeba neziskovýma.....

R: v rámci toho dobrovolnictví my pracujeme s Hestií .....s Adrou jsme spolupracovali, od který jsme dostali na grant...ta spolupráce probíhá, že vám nabízejí dobrovolníky nebo také se stává, že nám pošlou nějakého dobrovolníka, ale granty na vzdělávací akce, s Hestií jsme spolupracovali na projektu na metodika, která byla v rehabilitaci i na tvorbě nějakých metodik dobrovolnických jsme spolupracovali s Hestií, dobrovolníci pro Seniory

T: Co se týče metodiky, máte písemnou metodiku?

R:: ano.....financování domova jako takového a to najdete na webu

**Inex -sda ,rozhovor** šředitelkou **Martinou Ekrťovou** a s koordinátorkou dobrovolníků,  
**Janou Koňasovou**

T: já jsem spoustu informací našla na webovéch stránkách, takže mám přehled o těch projektech o tom co děláte takže se asi nebudu ptát na nějaký základní informace, a vy teda děláte 2 typy projektů jedno že vysíláte dobrovolníky do zahraničí a děláte tady v čechách pro zahraniční dobrovolníky

R1: respektive i pro český, protože se toho účastní i dobrovolný vedoucí, kteří jsou taky jako dobrovolníci a jsou to češi, kteří vedou ty skupiny těch zahraničních dobrovolníků, je to jako podstatná část je to kolem 60 ročně

T: co se týče těch čísel tak to tam máte, že v rámci tam ten počet dobrovolníků máte 700 ročně vysíláte?

R1: Ano

T: a můžete to nějak specifikovat kolik třeba je na ty krátkodobý projekty a kolik na dlouhodobý?

R2: Tak třeba v tom letošním roce to bylo fakt těch rovnejch 700 na krátkodobých projektech, zhruba 27 lidí na střednědobých a dlouhodobých projektech, EVS 16 dobrovolníků

R1: to je loňskej údaj ten letošní ještě není uplácanej ale dejme tomu, že to bude, je to kolem 15 lidí ročně a potom na tom Glenu na těch rozvojovejch projektech, to je 6 až 7 lidí ten dlouhoboj projekt je otevřenej....takže 700 plus čísla který dělají nějakých 730 dobrovolníků ročně ale to se samozřejmě mění během těch let

T: A vy fungujete od roku 91 a jaký byly ty první aktivity co jste dělali?

R1: Ty první aktivity ty byly jakoby ty nejklaštější jakoby to co máme nejmíc rozvinutý to jsou ty 14 denní workcamps a na ty navázalo do jistý míry na aktivity který už fungovaly do jistý míry i za komunismu a protože je to hnutí mezinárodní to tady začlo po 1.světový válce vlastně byly 1. workcamps takže vlastně jakoby ta historie nějaká vlastně existovala v čechách bylo pár projektů který běžely i v 80 letech, a vlastně inex začal na nějakých pár projektech tady v čechách, dobrovolníci těch bylo něco kolem 100 necelá, tak 50 jich mohlo bejt v roce 91.a to začalo tak tohle byly workcamps který vlastně se od těch 90 let pořád jakoby prohlubovaly a rostly ty počty aaaaa z rokem 2000 jsme začali se hodně se zaměřovat právě na ty věci, který se týkají těch rozvojových zemí, protože tam byl i zájem

T: co se týče těch krátkodobých projektů tak tam jakým způsobem je vybíráte? Máte kontakty na nějaký mezinárodní organizace? Nebo?

R1: Spolupracujeme s několika mezinárodními sítěmi, které sdružují organizace všude po světě vlastně organizace nám podobný, a ty samy organizují ty workcampy a tím, že jsou členy nebo partnery těch sítí tak mají jakoby stejnou kvalitu těch projektů a mají standardy, kterých se držíme my a to je pro nás taky záruka toho, že fungují a že tam ty dobrovolníky můžeme poslat a nebo navazujeme potom dál na další organizace na doporučení už těch stávajících organizací a tyhle ty dva nejnámější networky jsou aliance....

T: .kolik je tam organizací takhle v Evropě?

R2: Icom má kolem 50 členů ale nejsou to jakoby ale nejsou to jenom evropský organizace ale je to třeba japonsko, korea, usa, tak to jsou ty jako plný členové a

R1: a pak jsou tam partneři a kandidáti na ty partnery , takže když se sjedeme všichni tak je těch organizací třeba 80 a ty partneři jako je to určitě přes 100ku.... přes 100 a my máme většinou máme odkazy na webu

T: Jaká je vaše typická skupina dobrovolníků? Dokážete jí nějak popsat nebo jich je víc?

R1: Nejtypičtější jsou asi studenti mezi 18 až 26 lety

T: máte i jiné skupiny?

R2: Mladistvý od 16 zhruba a .....pak starší nooo už nejstarší dobrovolníky jsme měli kolem 50 let

R1: s tím že jakoby s tím vysíláním.. s tím že jakoby jde o to, že ten potenciál ale nevím jestli o něm máme vůbec mluvit je i tom abychom šli do těch jinejch skupin protože jakoby celosvětově se to posouvá i to dobrovolnictví seniorů je teď zajímavěj trend teďka a my jsme ho nezačali propagovat protože to není ve velkém nemůžeme jako neměli bysme kapacitu vysílat 700 seniorů a zároveň ono to hodně ta naše spolupráce ne že by to bylo na reciproční bázi, ale hodně to souvisí s tím, že ty organizace si hlídaj trochu jako moc lidí oni někam pošlou a jak moc lidí my pošleme jim a jak moc lidí my jsme schopni přijmout protože jejich zájmem je aby vyslali co nejvíc lidí a my třeba nejsme zatím schopný nabídnout specifický...co se týče seniorů tak tam není žádný problém, spíš jde o takovej ten úzus, že tomu člověku je vlastně blbý, když mu je 50 tak mezi dvacátníky a radši se přihlásí někam, kde může být na tý jeho roli... to je hodně zajímavějch trendů teďka, který teprve k nám teďka přichází....a taky jsme skoro vyslali 2 rodiny ...a taky lidi nějak znevýhodnění tak ty jsme v minulosti taky

R2: v minulosti jsou do toho docela zapojený, to byla právě aktivita Aliance,kde je taková pracovní skupinka, která si říká Access for all a ty se snaží právě rozvinout možnosti pro všechny různé skupiny od těch seniorů přes rodiny, nezaměstnaný, a tak my jsme měli v rámci a my jsme měli vlastně v rámci unie workampů že jsme vysílali lidi, kteří byli znevýhodnění, kluk s lehkou mozkovou dysfunkcí a to jsou možnosti který můžou být a který my jsme rozvíjeli

T: A když byste to měli nějak odhadnout kolik těch studentů a kolik těch ostatních skupin?



R2: Já bych řekla, že 80% jsou studenti, z těch česků co vysíláme a nemám informace o těch cizincích

T: já jsem se na těch stránkách o dobrovolnících teď co se týče náborů těch dobrovolníků, tak ten ještě musíte dělat nebo už jakoby se k vám hlásí sami?

R2: Co tím myslíte nábor nějaká propagace, kterou se snažíme dělat, abychom byli známější?

T: Jo.

R1: Ale je pravda, že se můžeme spolehnout na jakousi tradici kterou máme a to že jsme nějak známí takže si nemyslím, že ta propagace musí být nějak masivní. Je to tak, že těch 700 lidí, co se přihlásí a jede přes nás, tak my nemáme úplně podchyceno, jako poznáme že s náma byli poprvý, což je potenciální nově oslovenej člověk a...ukazuje se, že třeba když otevíráme sezonu 1. dubna ehmm tak za ten první týden se přihlásí hnedka 200, 300 lidí, že jsou ti, co nás znaj a čekaj vyloženě na ten nejlepší termín a propagaci se snažíme dělat, třeba měli jsme teď 2 roky za sebou tuším spot na Radiu 1, bavíme se o tom jestli musíme dělat nábor nebo jestli se nám ty lidi hlásí sami ty dobrovolníci, tak říkám, že z části to tak asi je a máme už nějakou základnu a máme jako různé pokusy o to, co by mohlo bejt zajímavý, spot na Radiu 1, v kině Aero jsme měli takovej nějaký taky spot, vydáváme tady náš zpravodaj, ten kterej se snažíme nechávat třeba na vysokejš školách aby si to lidi brali, letáčky tady toho druhu, tiskli jsme je a taky dávali jsme je na nástěnky, taky regiony republiky všude v takovejch těch kavárnách

T: a je to trošku taky o tom, co nás pro ten rok zrovna napadne nebo usoudíme, že to vyzkoušíme a nemáme to úplně

R: nicméně za ty roky, co se to nějak snažíme dělat je to od roku 2005, 6 nějak systematicky, tak opravdu nám tam počet lidí roste, opravdu máme takovou 2000, v roce 2001, 2 bylo jakoby 900 dobrovolníků, pak to spadlo na v roce 2004 550 a teď už zase jakoby rosteme nahoru během posledních 3 let a jako těžko říct jestli ta propagace i lepší stránky, (není rozumně)

dobrovolníci po návratu dělají prezentace dobrovolníkům buď tady nebo v nějakých prostě hospodách a taky právě dost na školách nebo v informačních centrech mládeže ....my jsme si vytipovali jakoby osm měst kam jsme šli a kde nás ta klientela prostě zná

T: : takže se děláte i jakoby mimo Prahu

R1: ano určitě

T: A oslovujete je jako na každý škole? Nebo jaký typ škol ?

R2: Vysoký i střední, ono je to závislý i na té aktivitě samotnejch dobrovolníků, třeba se dozvíme i zpětně, že oni někde něco takovýho dělali aniž my bysme o tom věděli a takže i ti dobrovolníci sami jsou aktivní v tom, že chtějí šířit svou zkušenost dál a nemusíme u toho bezpodmínečně bejt i my zahrnutý někdy o tom nevíme...no a.... na středních i vysokejch školách protože se ukázalo, že jsou tam lidi který opravdu s náma jezděj hodně

T: Jaká metoda se Vám nejvíc osvědčila?

R2: Myslíte obecně v té propagaci?

T: No, v propagaci hledání těch dobrovolníků

R2: To že jeden dobrovolník má tu zkušenost a řekne to dál

T: takže jakoby když se to šíří dál přes ty dobrovolníky

R1: určitě jakoby no určitě jakoby ta prezentace té vlastní činnosti je nejsilnější vždycky tou motivací k dobrovolnictví

T: jak děláte výběr těch dobrovolníků? Děláte ho vy nebo ho dělají ty organizace v zahraničí? Když jako je vysíláte?

R2: Dělají to ty organizace v zahraničí

T: : a to jako na základě čeho? Když neviděj ty dobrovolníky?

R2: Tyhle ty dobrovolnický projekty nevyžadujou žádnou předchozí kvalifikaci nebo předchozí zkušenost takže na tom je to založený více méně na motivaci toho dobrovolníka a....těžko říct jak je ten výběr jak se ty dobr ty organizace rozhodují, ale je to většinou tak, že pokud ten dobrovolník splňuje teda nějaký ty i kdyby tam nějaký navíc nároky byly tak třeba když jsou nějaký sociálně založený projekty tak na to vyžadovat třeba výpis z rejstříku trestů nebo další motivační dopis nebo nějaký reference, když tohleto všechno doloží a i když tam žádný další požadavky nejsou a je to jenom vlastně píšou do té přihlášky krátkou motivaci, tak pokud na tom projektu je ještě místo pro dívku nebo chlapce tak vlastně nic nebrání tomu, aby byl přijat

T: a vy děláte ten nábor nebo výběr těch dobrovolníků, který přicházejí sem do čech ze zahraničí?

R1: Ano,

T: A to děláte taky na základě toho motivačního dopisu?

R2: Jo ono to funguje vlastně stejně ono existuje nějaký formulář, kterému se říká nějaký national volunteer exchange form, kde jsou prostě nějaký věci, který jsou o člověku potřeba vědět, je tam pár řádek s tou motivací, není to nic jako extra není to opravdu se nedá říct, že by to o něčem mohlo svědčit, na druhou stranu se počítá s tím, že je to prostě čtrnáctidenní pobyt, kterej pokud ten člověk nebude úplně nevhodnější nebo ten projekt nebude úplně nejvhodnější tak se nic fatálního nestane ...iná věc je potom, když ty lidi jsou na střednědobý nebo na dlouhodobý projekty na těch je potom ta komunikace mnohem hlubší .....a pak právě mnohem delší nebo je nějaký přípravný školení. U těch lidí na těch 14 dní na ten náš čas jakoby nemůžu říct že to je výběr jako kdybychom během těch školení zjistili že tam je člověk kterej je nepřipravený nebo třeba že to není pro něj vhodný tak ale i si dokážu taky představit 700 lidí, kteří jsou úplně schopní a nějaký velkej výběr dělat a ta většina která jede do evropský unie a z těch 700 je třeba 600 evropská unie a 100 jsou rozvojový země nebo je to čemu my říkáme region dva to je balkán a tam bývá dvoudenní školení, kdy strávěj víkend v našem školicím centru, kde jsou připravovaní na tu cestu a jednak je tam právě tenhle výběr nepřímý v tom, že ty školitelé mají dělat jakoby tušej, na co ty lidi by měli být připravení na co by měli reagovat...je to v podstatě o tom, že ta zkušenost nikdy není na tak dlouhou dobu, takže tam vlastně pošlem kohokoli, kdo má dost odvahy to zkusit a vpodstatě to řešíme, když ten problém nastane, ale to se nestává jakoby moc....i je vlastně ta zřetelnost, zda ty mezinárodní organizace, takže jsou i organizace, který zaznamenaly nějaký dobrovolníky se špatnou motivací, narušovali tu skupinku a tak a ty koordinátoři si to mezi sebou prostě vyřikávají, jestli někde se něco takovýho děje, aaa.... je tam právě nějaká zpětná vazba, aby se to teda příště nestalo a třeba nové motivační dopisy

T: Co se týče těch dlouhodobých dobrovolníků, to děláte nějaký to vícedenní školení pro ně nebo?

R: Je to stejný jako pro ty krátkodobý stejný ( není rozumět, hluk) takže buď je to to víkendový školení, nebo pokud někdo je mimo termín mimo jakoby hlavní ty co jsou, tak děláme individuální školení na odpoledne třeba tady u nás v kancelu, třeba za účasti dobrovolníka, kterej už v té zemi byl,

T1: a tam teda je ještě ten koordinátor toho projektu a případně i dobrovolník?

R: Jo

T: Potom, jsem se dočetla, že děláte i Evropskou dobrovolnou službu, tam je nějaký přípravný týden?

R1: Jo je to tak, ale vlastně ten přípravný týden, všechny ty přípravný školení probíhají pod hlavičkou a garancí český národní agentury pro mládež takže my vlastně se my sami ty dobrovolníky nepřipravujeme a oni je vlastně školí hromadně tak jsou všichni vysílání připravení tou agenturou respektive jsou připravení, až někam přijedou, tak mají úvodní školení a potom mají průběžný školení, ten systém je propracovaný a je vlastně společnej a daný jakoby tou evropskou komisí a má na to zvláštní agentury v každý tý zemi, který to vlastně zařizují a ty agentury nezařizují to vysílání, to vysílání a a tu administrativu a to vyúčtování , na to musí být nějaká organizace další a těch organizací je hodně x jenom tý český republika je jich 300, řekněme

T: a teď když ti dobrovolníci jsou tady v čechách ty zahraniční tak jste s nima nějak v kontaktu nebo je to přes toho lokálního koordinátora?

R: Tam je právě vedoucí, je to taková jakoby trojkombinace mezi českým koordinátorem, v naší organizaci a partnerem, který má tu práci a vedoucím, který je náš člověk, který prošel školením, je školený vedoucí, jak se starat o skupinu a komunikovat, řešit problémy a podobně, a ta skupinka je poskládána díky tomu koordinátorovi, který jakoby komunikuje s tím zahraničím, přijede do české republiky a přijede už na to místo, k tomu partnerovi a tam je s nimi už ten vedoucí, který je vlastně spojnicí mezi námi, partnerem a tou skupinkou a ten tam vlastně zařizuje to aby byla práce nějak přiměřená, aby když se domlouváme, co ta skupinka bude dělat, co všechno za aktivity, a je tam dobrovolnej vedoucí, což je asi 60 dobrovolníků, který školíme a připravujeme

T: a co se týče těch aktivit tady v čechách to děláte jako ty koordinátoři těch aktivit ty jsou jako ty školíte a ty jsou a to máte jako partnerský organizace nebo jak jako vybíráte projekt tady v čechách ?

R1: Je to tak no je to založený vlastně na aktivitách těch partnerských organizací, my sami máme vlastně málo těch projektů, respektive ty opravdu inexistují ty vlastně dělají naše pobočky, a tam je jako angažovat v pražský kanceláři o tom to není, je to tak že ten partner sám má nějakou práci, příkladem je třeba člověk v tísni, s kterým děláme projekt v matiční ulici, tam myslím že je stabilní partner, který tam dělá přes rok aktivity a volnočasové aktivity a my tam na těch 14 dní uděláme workcamp, pořídíme tam na to ty věci a domluvíme se jak to bude probíhat, většinou ten partner má zajistit ubytování stravování, my zajistíme (není rozumět) a školíme toho vedoucího s tím že když má ten partner zájem, tak můžeme vyškolit někoho od nich,

T: vy máte takovou mapu na stránkách, kde jsou jednotlivý projekty, jsou to aktuální údaje tam?

R1: Jsou z letošního roku jo, 2, 3 ročně se obmění s tím, s tím, že třeba teď zrovna jste přišla ve chvíli kdy děláme výběrový řízení na dalšího koordinátora incomingu takže uvidíme jak to dopadne

T: co se týče odborný podpory, kterou ty dobrovolníci dostávají, tak využívají nějakou jako supervizi nebo mají možnost něčeho takového?

R2: Nene zase se vychází z toho, že to je na těch 14 dní a jakoby ta supervize těch vedoucích je v tom, že je tam podpora toho koordinátora kdyby měli nějaký problém, je tam i návštěvy který děláme na těch workcampech v průběhu nejezdíme na všechny prostě na nějaký pár který se navštíví který třeba ještě neznáme aaa je tam hodnotící víkend, po těch workcampech probíhá takový setkání vedoucích kde vlastně my s danou skupinkou těch školitelů který vlastně do toho vstupovali a byli vyškolení tak jak na to tak s nima vlastně hodnotí jak to proběhlo co bylo dobré co všechno nedostali, a je to zase na dobrovolný bázi, takže nemůžeme nutit abys se účastnili všichni, všichni vedoucí mají za úkol sepsat nějakou závěrečnou zprávu vo tom a potom i ty dobrovolníci hodnotí vybrat a partner píše hodnocení takže o každém projektu máme vlastně z mnoha stran vlastně pohled jak to proběhlo a jak ten projekt kde má smysl pokračovat další rok třeba jo a v souvislosti s tou supervizí tak na tu chodíme v rámci týmu kanceláře aby tu byla nějaká pravidelná sociální psychologa který pomáhá řešit nějaký problémy třeba v komunikaci s těma dobrovolníkama, nebo tak

s dobrovolníky to není, to je moc krátký období, kdy ti dlouhodobí dobrovolníci naopak ti mají na výjezdu takzvaného mentora, což je člověk který je mimo organizaci a má být takovým důvěrníkem se kterým řeší nebo prostředníkem kdyby se vyskytl problém mezi námi a tím dobrovolníkem tak je zprostředkovatelem toho řešení

T: a toho poskytujete i jakoby těm zahraničním dobrovolníkům?

R: No těm dlouhodoběm což je zase dobrovolník, člověk někde z okolí organizace, který má zájem, má školení pro mentory který dělá agentura pro děti a mládež, takže někteří tím projdou a stanou se mentory někteří si dělají v podstatě jako když je nějaký problém, tak ho pomůžou vyřešit samozřejmě je to taky řešení toho speciálního průběžného v rámci zase na začátku je to školení pro dlouhodobé dobrovolníky, v polovině toho projektu takže bysme měli pocítit když tam nějaký problém je tak potom najít řešení

T: Co se týče těch mentorů tak to jeden ten dobrovolník má jednoho mentora?

R2: Ano

T: jako jinýho nebo může se stát má více dobrovolníků?

R: Asi se to stát může ale to ani nevíme, protože teď máme jednoho (smích) mentora a vždycky byl každé rok jiný ale (není rozumět jménu) ten má ještě někoho ehmm jo taky to pak záleží na aktivitě toho dobrovolníka

T: Vy děláte pro dobrovolníky který jedou na delší dobu vzdělávání na začátku a potom mají ještě nějaké vzdělávání v průběhu nebo na konci?

R: Tak to je podobný co jsme teďka popisovali s tím že v průběhu toho projektu jim je ten koordinátor k dispozici a když se vrátí tak je tam zase to setkání s tím koordinátorem s kterým to nějak hodnotí

plus setkání účastníků z toho a může tam přijít kdokoli kdo tam byl za ten minulý rok takže se to tam míchá (není rozumět) a je tam snaha v posledních letech se snažíme vyprávět a vyrostlo to v ukázkou kdy vlastně ty dobrovolníci nabídnout možnost realizovat svých zkušeností a třeba se právě školit v tom jak teda prezentovat a nebo se stát našimi školiteli kdy my vlastně generujeme poměrně jakoby potřebujeme získat poměrně vysoký počet lidí školitelů který budou připravovat ty nové dobrovolníky a už jsme to říkali vždycky to funguje že když člověk předává tu svojí vlastní zkušenost a zároveň dostane teda nějaký vzdělání v tom jak jí předávat tak vlastně jednou za 2 roky tak nám vycházelo vlastně že děláme takový školení školitelů na který si zveme zkušený dobrovolníky se zájmem zapojit se do toho týmu a chutí spolupracovat a ty školíme sami no a ti se mohou zapojit příští rok do vedoucího ...takže se snažíte vygenerovat jakoby lidi který už mají nějaký zkušenosti

T: odměňujete nějakým způsobem dobrovolníky? Jestli jim dáváte nějaký věcný odměny

R1: (přemýšlí) je to nějak rozdělený, ty co s námi vyjedou ty opravdu neodměňujeme respektive je nějaká akce kterou se snažíme dělat pravidelně teďka kde děkujeme dobrovolníkům že s náma jeli je tam nějaká kapela takže v tomhlectom duchu

lidi kteří jakoby s náma kteří nám pomáhají dlouhodobě třeba i školej nám vypomáhaj tam máme nějaký věcný dárky typu naše trička ...a potom jsou ti vedoucí ti mají kapesný na ten workcamp trvání toho projektu což je 70 korun na den toho trvání hodně těch peněz utratěj vlastně jenom za telefonování když potřebujou telefonovat a tím uskutečnime tyhle věci když takže je to nějaká odměna ale zároveň je to něco co je spíš kompenzuje náklady který s tím jsou spojený ...a přemýšlím ještě nad dalšíma a jako ty školitelé třeba opravdu začínají tak že jsou školitelé dobrovolní je nastolenej nějakej systém kdy nejsou placení a dobrovolně školej když je to dýl tak je už odměňujeme nějakou ale furt symbolickou částkou 30 korun za výkon

ale myslím si že v tomhlectom oceňování těch dobrovolníků že to věc kterou furt jakoby nemáme propracovanou že přemýšlíme jak motivovat lidi aby se stali našima členama a tak ta motivace zakopává a my bychom se měli snažit víc něco jakoby vymejšlet a vlastně jsme nějak nenašli tu kapacitu a musíme najít od kdy to proběhne (není rozumět)

T: máte tu službu akreditovanou? v rámci MV?

R1: Ministerstva vnitra od roku 2004 vlastně a ty akreditace jsme posouvali že jsme měli na vysílání do zahraničí 2006 jsme akreditovali vysílání do český republiky takže teď jsme akreditovaní no

T: Co to pro vás znamená jakoby?

R1: Je to spíš tak že jim hradíme to pojištění no není to tak že bysme měli nějaký komplexní službě v tom jednom pojištění protože tady je pojištění pro hodně lidí který někam jedou a tak aaaaa je to tak že část těch dobrovolníků to má opravdu hrazený když jedou do toho regionu dva a je to díky tý akreditaci a následný dotaci kterou máme, část těch dobrovolníků to dostává takovou oblezličkou kterou jsme řešili a to jakoby s tím že má sníženey účetnickej poplatek takže to je jako určený na ty pojištění a všichni se vlastně mají pojistit to vyplývá z toho zákona a z těch instrukcí a právě v tomhle vysokém počtu jsme hrozně řešili jak to udělat abychom se vešli do zákona a abychom zároveň se nezbláznili protože (není rozumět) jsou i nějaký způsoby který jsme promýšleli ale v současné době bysme aktivity neutáhli třeba co se dá financovaný pojištění přes ty naše sítě což byla věc kterou jsme udělali v jednom roce 2008 pro incoming pojištění všech dobrovolníků kteří přijíždějí sem a ta částka byla asi 100 000 kterou jsme do to dali a dostali jsme na to dotaci takže jsme jí mohli investovat ale za normálních okolností to by potom musela být (není rozumět) při tomhle počtu to nemůžeme hradit se musí pojistit sami respektive vedoucí mají pojištění zase nějaký svý přes českou radu pro děti a mládež takže tam je pojištění odpovědnosti dobrovolných vedoucí a to řešíme tak partnery pojišťujeme proti odpovědnosti a případně je zajišťujeme že (není rozumět)

takže co nám přináší ta akreditace v tom že teda máme možnost si sáhnout na dotaci což využíváme a zároveň od roku 2004 je jasně vidět jak ta dotace vysychá neboť těch organizací je stále víc a a už to přestává být trochu zajímavý nebo nechci to nějak krouhat ale nemá to moc pochybuju o tom, že to může mít nějakou vzrůstající tendenci třeba se vzrůstajícím počtem našich dobrovolníků se vzrůstajícím počtem lidí kteří jezdí do těch vzdálenějších zemí ty náklady jakoby rostou nicméně tak jak to funguje tak teď se stane, že si budeme potřebovat hledat nějaký další možnosti jak to udělat .....

T: máte nějakou jinou akreditaci ještě?

R: Máme ještě na EVS a tam je to vlastně to je nějaká mezinárodní akreditace, bez týchle akreditace bysme nemohli evs provozovat to jako osvědčení od národní agentury že máme to povolení přijímat dobrovolníky a jsme prostě organizace která splňuje ty standardy evs a máme vyškolenýho koordinátora .....nemáme třeba sociální služby, protože sociální služby neděláme

T: Takže zákon o sociálních službách se vás nějak nedotkl hlouběji?

R2: Dotknul se naší pobočky v Brně nevím jestli to bylo v roce 2004 2005 která vlastně dělala program 5P a tam to se sociálníma službama souviselo ale vlastně když to všechno vyřídili a dodělali tak to měli a prošli x kontrolama kterejma všema prošli tak se na to vykašlali protože zjistili že jim to bere tolik času na všech těch administrativních věcech že tu faktickou práci s těma lidma nemusej dělat a skončili tady s tou 5P akreditací ale neskončili s tou prací jako takovou kdy v nějaký podobě to děla jí ne už v té velikosti jako jak jsme velký tak se nedá moc dělat ...tak onu velkou stránku právě tvoří ta administrativa s tím má problém jako docela hodně organizací

T: pak jsem se ještě zapoměla zeptat jakým způsobem hodnotíte dobrovolníky jestli děláte nějakou evaluaci nebo jestli třeba je

R2: máme asi 3 typy dotazníků pro dobrovolníky v zahraničí který prosíme aby nám to vyplnili pro zahraniční dobrovolníky na našich projektech a pro ty vedoucí a pro dobrovolníky evs děláme evaluační sezení ....a jakoby ten přínos jako jak my hodnotíme ty dobrovolníky my je ve své podstatě nehodnotíme protože oni ve své podstatě nepracují pro nás žejo je hodnotěj ty partnerský organizace a my třeba když se setkáváme na tom setkání mezinárodním tak nám organizace říká jo tenhle ten člověk co byl u nás ten byl fakt fajn a zapojte ho taky u vás nebo myslím že by se taky hodilo kdyby jste ho víc využili tenhle ten moc nepracoval obecně musím říct dlouhodobě je to tak že máme hrozně dobrý návod jak česká republika nebo u jiných ale je to vidět jako na dobrovolnicích našich že ačkoli říkáme že příprava naše není úplně velká tak jim dáváme nějaký materiály který si mají načíst nebo se účastní těch víkendových školení ale to pochopení toho dobrovolnictví a ta motivace je ve většině případů velice dobře pochopená tak jak to má být a protože se stává že z těch jiných zemí ta motivace (není rozumět) nechtěj pracovat my takovýhle odezvy nemáme takže ty dobrovolníky určitě dobře nemáme jim to třeba jak jim to jakoby třeba i dát vědět oplácet taky a přemýšlím...to jsou tyhle...ještě třeba v rámci těch aktivit pro ty dobrovolníky te'd děláme fotosoutěž kterou vyhodnotíme na naší společný akci a motivujeme je ať nám napíší své příspěvky do toho zpravodaje a vůbec ať nám popíší jak to bylo (není rozumět) je to trochu takový ad hoc nebo takhle není v tom jakoby velký systém nebo je těžký někoho nutit aby do toho šel když sám nechce a jak jana říkala o těch dotaznících tak ačkoli jsou všem distribuovaný tak to není že jakoby všech 700 lidí nám odpovědělo jako třetina .....třetina jako dělají to ve volném čase .....

T: pak bych se chtěla zeptat vy pracujete tady v čechách s organizacema který jsou vaše partnerský organizace potom v Evropě jste členem nějakých skupin, jste ještě v nějakých jiných organizacích se kterýma spolupracujete?

R1: V Čechách to nejsou jenom organizace, potom ta zahraniční to nejsou jenom evropský sítě opravdu je to tak že ten soupis je ještě jsme vynechali ještě jednu skupinu která se přímo zabývala tímhle tím a tou koordinací dobrovolníků a organizací a to zejména těch (není rozumět) takže s těma taky něco děláme a přes ně máme další partnery potom jsou tu třeba z toho rozvojovýho vzdělávání ty organizace taky mají v rámci GLEN což je global /není rozumět/ organizací v evropě a dalších zemích, jsme taky třeba členy Spolku pro obnovu venkova, (tam jakoby se přiznám že z Prahy moc nedohlídáme nicméně s ohledem na naše pobočky který se tam angažují a který dělají tu práci na venkově, pak jsme členem črdm a ještě členy fóra pro rozvojovou spolupráci, takže máme hodně toho zasílávání ve všech těch dostáváme nějaký informace na všech těch místech se snažíme nějak aspoň se účastnit

generálních shromáždění ale nedá se říct že by ta spolupráce naše byla s konkrétníma organizacema byla jakoby nějak hodně aktivní (není rozumět) zákonů ale vlastně nemáme ty kapacity nezvládáme....

T: A pak bych se zeptala jakým způsobem jste financovaný

R: Určitě k tomu může posloužit výroční zpráva, je v tom vlastně velká část, respektive do roku 2009 musím říct že jsme byli financovaný čistě z českých ministerských peněz pokud jsme nějak nezapomněli a potom z vlastních příjmů což jsou příjmy z poplatků dobrovolníků a teď v roce 2009 jsme získali partnerství evropskou dotaci a ten partner je ten který je jakoby ten hlavní a my jsme partneři toho projektu takže nějakou část těch financí jakoby dáme dohromady ale to jak se objeví (není rozumět) to je pro nás nová věc a svět který se snažíme rozvíjet a hlavním podporovatelem je ministerstvo vnitra a ministerstvo zahraničních věcí pro tu rozvojovku no a jinak je to v té výročce

### **Rozhovor – Dobrovolnické centrum Ústí nad Labem, Mgr. Lenka Černá, 17.9.2009**

T: Já jsem se dívala na váš web, proto se nebudu ptát na to, jaký máte projekty a tak...protože to tam všechno bylo...jestli jsem to z toho dobře pochopila, tak vy máte jako dobrovolnický centrum v ústí nad labem máte jednak projekty který přímo řídíte 5p a sociálněaktivizační služby s dětmi a pak máte nějaký vzdělávací aktivity a pak máte ještě databázi dobrovolníků?

R: Máme databázi dobrovolníků, kteří jsou částečně u nás částečně který přes nás odešlem někam jinam a který se třeba přes nás zapojujou do různých programů

ta databáze není úplně přesná protože třeba dobrovolníky make a connection v databázi nemáme tam je spolupráce s nadací rozvoje občanské společnosti a byť do nějaké míry jsme s nimi v nějakých období spolupracovali tak teď už s nimi nepracujeme no

je to jako hodně komplikované , vždycky se nám tady někdo objeví nebo objevil nový typ dobrovolníků okruh nezaměstnaných podle nového znění zákona o hmotné nouzi a mnohé jsou zaměstnaní na dobrovolnické pozice v akreditovaných programech a je to nový typ lidí, který nikdy předtím v databázi nebyli, protože ani o nás se předtím nedovídali a najednou na úřadech jim tam můžete dělat dobrovolníky, můžete místo práce dělat dobrovolnickou službu a vytipovávají nám nějaké dobrovolníky, které zapojujeme... takže ta databáze je velmi proměnlivá i jakoby od toho i jakoby obsahem a typem dobrovolníků... každý ten rok vlastně přináší něco jiného. Když byly povodně velké, tak se tam objevujou lidé, kteří se k nám chodili v krátkém časovém úseku při povodních ,když byly olympiády mládeže a dětí a další aktivity tak tam už se objevili ve velkém dobrovolníci, které jsme vlastně hledali a vytipovávali pro tu sportovní událost. Takže je tady ta databáze proměnlivá, máme jich okolo 900 set dobrovolníků a skutečně obvykle to bývá okolo 50 až 100 dobrovolníků, kteří se ročně nově k nám připojujou. Pak máme velké množství dobrovolníků, kteří přes nás pracujou v jiných organizacích, resp. Sami jsme partnerskou organizací pro kojenecký ústav ústeckého kraje v Mostě, ...tak my s tím zařízením máme uzavřenou smlouvu a máme tam pověřeného koordinátora, koordinátora supervidujeme případně zveme dobrovolníky na výcviky a už ti dobrovolníci nejsou v naší vlastní databázi, protože s nimi pracuje ta samotná zařízení a ta pověřená koordinátorka...co ale umíme tak to umíme posčítat množství těch lidí, kteří kteří v rámci tohoto systému takhle vlastně jsou do nějaké míry propojeni, protože my je pojišťujeme, jo už je fyzicky nevidíme, ale administrativně...ehm.... nějakým způsobem o ně pečuju a je to vidět i v té výroční zprávě vlastně poslední za rok 2008, kde ten vlastně přesný počet je vlastně uvedený. To bych tady někde našla kolik těch dobrovolníků bylo....36 vlastně dobrovolníků v našich vlastních programech 56 dobrovolníků v rámci vysílání právě dobrovolníků v těch přijímajících organizací a 70 dobrovolníků v rámci Make a connection....a ta vlastní databáze, která se tak plní někdy víc a někdy míň tak třeba v loňském roce pro nás znamenala 36 dobrovolníků, kteří přímo se zapojili do našich služeb, se kterými my fyzicky pracujeme a se kterými mi uzavíráme fyzicky smlouvu a pod námi se zapojují do nějaké služby



T: takže to jsou většinou ti 5p a ...

R.:5P, kompas a doučování rodin, v loňském roce to ještě bylo zapojování dobrovolníků k seniorům a i letos máme, to bych se musela podívat, ale 4 dobrovolnice, které chodí potom přímo za někým domů za někým do domácnosti ...ehmm.. my ten problém nemáme, my to registrujem jako sociální službu a není ani nikam vlastně moc registrovat, ale jako dobrovolnické centrum je jako povinnost třeba těch 5 až 10 seniorů ročně v domácím prostředí se pokusit jim ty dobrovolníky zajistit, takže vždycky to pak znamená jeden k jednomu, k jednomu seniorovi jeden dobrovolník.

T: Pak jsem se dočetla že děláte taky terénní sociální práci, to dělají také dobrovolníci?

R.Zatím ne, to dělá sociální pracovníce v sociálně aktivizačních službách a protože tu terénní sociální práci považují za takovej vrchol kvality, že terénní sociální práci nemůže dělat jenom ledaskdo a neumí tak začali jsme pouze jistým výsekem tzv. Doučování, to znamená, že rodiny se na nás nějak napojí, a pak a to..ehhhm.... díky té metodě doučovat dítě a ta sociální pracovníce tam nechodí pouze doučovat, ale nejprve začne to dítě doučovat a zjistí na jaké úrovni komunikovat s ním a zapojuje toho rodiče do doučování toho dítěte a vlastně učí toho rodiče učit ehmm to dítě a vlastně vytváří nějaký nějaký prostor pro rozvoj vztahů v té domácnosti a ...do budoucna, což znamená tak na podzim bysme rádi z toho připojili 2, 3 dobrovolníky kteří by byli pod vedením sociální pracovníce v té rodině působili a začíná to pomaloučku polehoučku je to program který je jakoby částečně na celý úvazek pracovní jednoho člověka a jakoby rozvíjíme ho postupně

T. můžete popsat, jakým způsobem děláte nábor dobrovolníků. Jestli ho ještě potřebujete dělat nebo jestli se vám hlásí sami?

R: Musíme nevim je to docela ožehavé téma, protože organizací, které s dobrovolníky spolupracují je tady velké množství. Dost velké množství zajímá organizace Člověk v tísni, sportovní klub barka, ymca křesťanské sdružení mladých lidí ...nízkoprahový klub orion pod ymcou, nízkoprahový klub světluška, to jsou všechno zařízení která všechna žádají, počítají vyhledávají svoje dobrovolníky, a když přijdete na fakultu u nás tedy sociálně ekonomickou tak tam visí nejméně 10 inzerátů od 10 různých organizací které hledají dobrovolníky, takže i pro nás je to docela taková výzva tam naše dobrovolníky také oslovit tam konkurence je a být pro ně zajímavý jednak je to taková běžná letáková kampaň kdy vyvěšujeme na městské plochy kde můžeme do trolejbusů dáváme i na fakultě na kolejích tak se snažíme vydat letáček k 10 dobrovolnického centra a pak je třeba umístit ve zdravotnických zařízeních a ehmmm teď bude veletrh sociálních služeb kde máme stánek jako dobrovolnické centrum a budeme přicházející veřejnost informovat, chodíme hodně po besedách a seminářích na univerzitě Jana Evangelisty Purkyně a občas se nám podaří vydat nějaký článek a tím přilákat nějaké množství..my máme celkem dobrou databázi elektronickou dobrovolníků a potenciálních dobrovolníků jsou to vlastně když chodíme po těch přednáškách tak tam tío kteří se chtějí stát našimi dobrovolníky ale když ty letáčky viděj tak je do té databáze elektronické založíme a pak když se blíží nějaký výcvik a hledáme pro nějakou konkrétnější aktivitu, tak to pošleme a ti lidé se mohou na tu konkrétní aktivitu přihlašovat ne že by to bylo příliš úspěšné ale kdykoli jsme tam měli něco akutního jako byly ty povodně tak tam ta ochota lidí je daleko větší a je dobré tu databázi mít v případě potřeby do ní i šánout

R: jaká ta metoda se vám zdá jako nejefektivnější?

T: Nejefektivnější metoda si myslím je kontaktní metoda to znamená vidíte dobrovolníky, kdy koordinátoři nebo dobrovolník s dobrovolníkem chodí na besedy přednášky a přímo s těmi lidmi mluví a myslím si že účinnou metodou

je rozdávaní letáků lidem ve městě ale tam musí být ohromný...odhad (odpad) lidí, které nakontaktujete ale myslím si že by to bylo účinný nástroj k oslovování lidí na druhou stranu ten potenciál dobrovolníků v Ústí je také složitější vzhledem k nízké vzdělanosti a vysoké nezaměstnanosti

R: a ty přednášky, které děláte, ty děláte na vysoké škole

T: na středních školách

R: co se týče té skladby dobrovolníků, vy máte na stránkách statistiku z roku kdy nejvíc dobrovolníků máte studentů

T: ano to je rok hodně ovlivněný hrami třetí letní olympiády dětí a mládeže který chybí z té osmičkové doby a který mluví jen o nových dobrovolnících kteří se v roce 2007 zaregistrovali nemluví o tom, kdo všechno působil a kolik jich bylo ehnnm... v tom roce 2007 to bylo kolem 111 110 dobrovolníků, kteří se nově k nám připojili a odhaduju že to bylo zhruba 200 lidí který jsou v kontaktu s námi spolupracovali, ale nejsou noví v tom roce 2007. takže já si myslím že třeba rok 2007 pro nás bude za těch 10 let nejvýraznější, největší, nejmohutnější, a v roce 2008 to potom šlo mírně dolů ať už po finanční stránce, je to vidět na počtu dobrovolníků, ...zestruturování právě té práce s dobrovolníky, a je to třeba vidět na sledovanosti našich webových stránek ehmmmm že je tam menší návštěvnost než byla v tom roce 2007... na to se můžete klidně podívat na internetu když si zadáte naše webové stránky tak dole je mapa serveru a tam se objeví statistika a s tou statistikou můžete ta je tam od roku 2005... denní návštěvnost, měsíční návštěvnost, roční návštěvnost, taky z toho lze vyčíst nějakou informaci nějaký údaj

T: a jaký vidíte vývoj v té lidské skladbě těch dobrovolníků, co se týče těch jednotlivých skupin? těch studentů přibývá ubývá a je nějaká nová skupina?

R: pro mě studentů ubývá a já bych to tipovala někdo jakoby říká že jsou ty lidi míň jakoby ochotní

já si myslím, že je větší škála možností pro dobrovolníky takže když jsme tady před osmi lety byli sami tak všichni kteří chtěli dělat nějakou jako praxi nebo získávat nějaký zkušenosti tak šli k nám, dneska si skutečně vybírají z ohromného množství a zároveň na ty přednášky a besedy chodí ohromné množství organizací a řeknou poďte k nám my vám nabídneme tohle myslím si že my jakoby vystupujeme nebo že se k nám připojí ti klienti kteří si jakoby sednou s tím naším posláním s tou naší vizí a misí která z nás jakoby vychází a tam se zaměřujeme a pak teda novou věcí jsou právě zapojování těch nezaměstnaných kteří chodí 2 3 denně a žádají spolupráci ... do jaký míry je vyjití s nimi úspěšně ...u těch nezaměstnaných je tam jedna dobrá věc že už ty sociální pracovníce na úřadech pochopily že nám musí dělat jakousi selekci předvýběr a ministerstvo práce a sociálních věcí který vydalo přímo metodický pokyn, kde ty úředníky instruuje že dobrovolníkem nemůže být každý kdo má volný čas ale že přece jenom musí mít určité osobnostní kvality předpoklady aby mohl dobrovolnickou službu vykonávat to znamená že oni už udělají takovou místní první selekci pak s nimi tady sedíme my a probíráme to s nimi a bohužel třeba u většiny případů u lidí kteří mají záznam v rejstříku trestů nemůžeme vyhovět a ještě právo veta mají ti koordinátoři zařízení když se jim člověk nelíbí i potom předvýběru našemu tak mají právo říct nechtě se ale nemáme pro vás uplatnění takže je to úplně jiný typ práce než když přichází někdo ze své svobodné vůle vlastně někdo kdo chce jenom pomáhat a nikoli není to podmíněný nějakou dávkou nezaměstnanosti která vyplývá pro ty nezaměstnaný pokud mají více jak 20 hodin měsíčně odslouženo

T: co se týče těch zaměstnaných lidí, který nestudují tak těch je tady hodně?

R. Ne tolik... ale postupně bych řekla že se to procento zvětšuje ale je to také dané tím, že za těch deset let máme procento lidí kteří se k nám vrací po určité době kdy se od nás odpojili a zase přicházejí a pak jsou to ale vysoce kvalifikovaní a dobře zorientovaní lidé takže takových dobrovolníků určitě třeba v tuhle chvíli 5 6 máme kteří už jsou s náma v dlouhodobém kontaktu a už jsou dneska pracující dospělí lidé a už mají třeba 3 dítě v programu 5 P na starosti

T: a máte důchodce?

R. Důchodců bych teď kon si vzpomněla -..... máme lidi na částečném invalidním důchodu kdy tam nějaký zdravotní hendikep neumožňuje trvalý pracovní poměr ale často to jsou mentálně a sociálně lidi zdatní a jsou rádi že u nás můžou držet jakýkoli směr a tempo s pracovním týmem a být v nějakém kontextu a mít nějakým způsobem kariéru si trošičku hlídat a a ...s těma pracujeme rádi a le vyložené seniory důchodce ..... to myslím že ne ale průběžně míváme teď ale nejsem si vědomá

T: a jakým způsobem ty dobrovolníky vybíráte? Děláte jim nějaký školení?

R. V našich vlastních interních programech ano naopak v té sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi 5P a kompas, terénní sociální práce, je tam výběr dobrovolníků velice důsledný oni procházejí testováním a individuálním rozhovorem s psychologem, výcvikem, dodávají výpis z rejstříku trestů, procházejí nějakou projektivní kresbou, je tam jakoby docela hlubší systém výběru, a potom následně supervize toho dobrovolníka bývají jednou za 10 a 8 týdnů, to znamená supervize se supervizorem

T: a jak dlouho to školení tak časově trvá?

R: Bývá to 2 až 3 denní školení teď budeme dělat novým model školení dobrovolníků, který vznikl na základě zkušeností z Kanady, kdy se jedná o individuální školení jednoho dobrovolníka a pak v tandemu je supervizor, koordinátor a vychází nám to zhruba na pět a půl hodiny ehmm setkání těch dvou odborníků se zájemcem dobře vytipovaným nemůže tím procházet každý proto musí být už motivovaný a perspektivní dobrovolník který je pak schopen do toho individuálního školení jít a zase být takhle proškolen a rychle být nasazen k nějakému dítěti konkrétně které bychom rádi zapojili a nechceme čekat na skupinový výcvik který bývá na jaře a na podzim jo taková je to alternativa aby pak dobrovolník nemusel asi 4, 5 měsíců čekat na další školení

T: Takže vy většinou máte školení jakoby 2 krát ročně

R: Problém v tom konkrétním programu a hodně se to školení motá kolem toho kdy jsou tady vysokoškoláci to znamená na začátku října a pak na konci ledna a na začátku února kdy skončí zkouškový a ty lidi přicházejí do škol nově a vždycky v té skupině bývá kolem poloviny vysokoškoláků a ten režim je hodně ovlivněn touhle skupinou

T: Co se týče potom uvedení dobrovolníka do té činnosti kterou dělá tak to má na starosti vždycky ten koordinátor toho daného projektu

R: ano

T: Jak jste potom s tím dobrovolníkem v kontaktu?

R: Na začátku častěji po první schůzce dítěte s dobrovolníkem každý týden první čtyři týdny za sebou a pak se to prodlužuje až třeba to přechází do setkání v rámci supervizního setkání za těch 6 až 8 týdnů a potom samozřejmě nejvíc využíváme nějaký elektronický kontakt mezi dobrovolníkem a koordinátorem a nebo i skype využívají pro komunikaci.

T: Je nějaká akce kde se dobrovolníci kromě supervize se k ní ještě vrátím setkávají společně?

Mývají každý rok před prázdninami letními rozlučku s dobrovolníky kteří končí taková speciální akce zaměřená na rozloučení s těmi kteří odcházejí a teď budeme mít 1.10. takovou děkovací akci dobrovolníkům za posledních pět let programu 5P a kompas ..ehmmm....otevřít se ve sklepě s vínem spojený s ochutnávkou vín takže to bude spojený s otevírací akcí takže to organizujeme....a musím říct, že nějaký společný setkání tady nemáme, a jsme si toho vědomý, tady ty naše prostory neumožňují jakousi klubovnu dobrovolníků že by sem mohli jakoby přicházet a tam se potkat a něco vyměřet, tady u nás v ústí nad labem je to tak, že my organizujeme aktivity pro ně nebo i s nimi a jako jsme jakoby organizační kancelář a ty aktivity se potom odehrávají vně ve studentském klubu relax, kde je domluvené místo a něco se tam odehraje ale že to jakoby zařizujeme, kdybychom teda mívali ještě jakoukoli místnost kde bysme se mohli setkávat a trávit spolu čas tak by to bylo super a tam doufám jednou dospějeme.

T: Mají dobrovolníci vzdělávání?

R: Mají do předvstupní školení je docela pěkný a intenzivní a pak zhruba jednou za půl roku zveme pro aktuální dobrovolníky většinou psycholožku která probírá další třeba bojování se stresem nějaký krizový situace a vždycky má tak jednou za půl roku pro ně takový sebezkušenostní seminář

T: A ty akce jsou povinný?

R: Nejsou ne ne

T: co se týče tý supervize tak ta je teda skupinová nebo individuální?

R: Je skupinová a dobrovolníci mohou požádat o individuální pokud to téma nebo situace vyžaduje a...ehmmm .... a je to hlavně v 5P tam to bývá tak že když ten dobrovolník nechtěl nebo nemohl tak když tady u mě ta supervizorka byla

tak ten jeden nebo dva dobrovolníci přijdou a jakoby se individuálně se s náma ještě jakoby popovídají ale v zásadě skupinová supervize

T: A ta je jednou za 6 týdnů teda a máte externího supervizora?

R: Ano

T: a je pro dobrovolníky nebo používáte stejného i pro zaměstnance

R: ne používáme stejného náš současný supervizor už je pomalu na hraně mezi externím a interním pracovníkem je to vystudovaný speciální pedagog učící a mající terapii a pak pro nás dělá vlastně lektora výcviku, hmmm... superviduje koordinátory probírá s nimi ten program a vlastně ty jejich vztahy a zároveň superviduje ty jejich dobrovolníky takže jakoby je to člověk jakoby s vysokou mírou znalostí a souvislostí v tom v těch programech a to považují za dobře byť to je ten člověk tu nevydrží jakoby dlouho vždycky je to 2, 3 roky maximálně protože množství lidí kteří přicházejí v prvním roce je značná ale já si myslím že tam ten člověk musí myslet spolu s lidmi to dělicí kritérium který...ehmm...netýká se odbornosti... ale je to jakoby osobní zainteresovanost a chuť pro nás s dobrovolníkama pracovat tak když ten člověk je profesionál tak když přichází a odchází odpracovat jako odbornou hodinu na tý supervizi tak těm dobrovolníkům to nevyhovuje potřebuju tam mít pocit jak osobního zájmu a chuti s nima pracovat a větší míru otevřenosti a větší profesní a profesionální přístup ehmm..... k tomu tématu no

T: mimo toho supervizora a toho koordinátora je ještě někdo s těma dobrovolníkama v kontaktu? Kromě rodiny nebo dětí se kterýma pracují?

R: nenene z toho našeho schématu já víceméně jakoby já jako ředitelka přeneseně buďto že se připojuju k nějakému dopisu těch koordinátorů nebo je třeba tady vidím ale pracuje s nimi ten koordinátor a externí supervizor

T: Jakým způsobem dobrovolníky odměňujete

R: Tak snažíme se vytvářet prostředí jakoby otevřené vzdělávací inspirativní a jakoby podporující kde jsou přátelské vztahy aby tu měli pocit sounáležitosti party s lidma kteří mají podobný smýšlení chuť ehmm dostávají právě to další vzdělávání akce které organizujeme vymýšlíme pro ně aby právě třeba právě bowling který jsme měli právě když jsme měli sraz s dobrovolníkama když je rozlučka víc než s jedním dobrovolníkem ale třeba se třema se čtyřma, tak se uspořádá nějaká takováhle aktivita ehmm tak se je snažíme odměňovat tadytím aby to pro ně bylo příjemný i zábavný aaa... efektivní.

T: Dáváte jim taky něco třeba věcného?

R: Nedáváme, většinou dostávali nějaký symbolický dárek když jsme na to měli jakoby peníze tak jsme jim všem nechali udělat trička který nosili a je to docela příjemný potom potkat ty dobrovolníky třeba to nosili v hospodě v těch tričkách ale nedáváme. Dokonce si dobrovolníci za to dobrovolnictví platějí...si přispívají na ten výcvik aby to bylo rozhodnutí pevný že do toho chtějí vstoupit takže to trošku....

T: a tam to je v rámci několika stovek?

R: 300 korun za ten pátek sobota neděle třídní výcvik no tam to stojí zhruba když to spočítám úplně sádku prdum i s tím že člověk dělá nějaký nábor tak ten stojí tak těch 2500 stojí a na to přispívá 300 stovkami. Takže z toho pohledu to vypadá dobře a samozřejmě 300 si většinou může dovolit a pak jim tam platíme nějakou stravu, ubytování pokud to je s ubytováním takže to něco potom stojí no ....

T: Jaké máte odpad těch dobrovolníků, kteří projdou vstupním školením a pak se nezapojí?

R: Já mám vyzkoušenou jednu statistiku jo na 100 oslovených lidí, zhruba 40 řekne jo to je docela zajímavý, já bych třeba dobrovolníkem byl, z toho 20 jich přijde na .....informační schůzku z toho 14 se jich rozhodne jet na výcvik 12 jich nakonec přijede .....a pak 9 zapojíme, takže zhruba ta 1 desetina lidí z těch oslovených se pak zapojí. Takže je optimální jezdit na výcvik s nějakýma 12, 14 dobrovolníkama, z nichž těch 10 bysme měli, když bude dost dětí a budou jakoby na tom makat tak těch 10 11 dobrovolníků prostě zapojíme....ale je tam podmínka, že už v průběhu procházejí testováním, přispívají na prezenci a už se v té době hodně jako rozhodnutí do toho opravdu jít to u těch nezaměstnaných je ten odpad je daleko větší

T: pak jsem se dočetla, že taky pořádáte Křesadlo?

R: Ano tam vůbec to se netýká jednoho dobrovolníka z našich dobrovolníků, letos jsme dostali první Křesadlo a ne každý rok a aaaa a to jsou obecně ústeckém kraji se přihlásí neziskové organizace, příspěvkové organizace, obec, to znamená, že kdokoli z toho může kandidovat a tak se na Křesadlo přihlásit. Ehm... těch nominací přichází od 15 do 30 v tom novém roce a uděleno je jich asi 6 teda.

Jojojo

T: Jakým způsobem dobrovolníky hodnotíte. Děláte s nimi nějaký rozhovory hodnotící nebo nějakou evaluaci?

R: V rámci supervize oni evaluují činnost a náš výcvik aaaa aaaaa že bysme my je přímo nějak hodnotili nějak se tady známkovali tak to neděláme aaa snažíme se tu jejich ochotu a energii napnout tam kde si myslíme, že je to potřeba a tam na to jakoby dohlídíme a dneska jich máme trošičku víc takže je možný ať to tam prostě dobře dopadne a pak jakoby z dálky si zjišťujeme, jestli se tam nic neděje jestli všechno funguje správně a už to necháme na práci toho prostředí to je v našich programech a pokud toho dobrovolníka pošleme do nějakýho jinýho zařízení tak tam si s ním už poradějí a nebo ne, říkáme vždycky oběma stranám, když vám to nebude vyhovovat, ozvěte se nám ať máme informace a jakoby nestojíme nad každým a nekontrolujeme a nehodnotíme každýho

T: já jsem se dočetla, že máte manažerskou akreditaci

R: ano

T: a můžete popsat, co to jakoby znamená?

R: To je to o čem už jsem mluvila, tamhle těch 12 šanonů v tom prostředku a nahoře je 12 partnerských organizací např. Domov důchodců Dobětice to znamená, že já mám ověřenou smlouvu se zařízeními nebo s úřadem a s pracovníkem toho zařízení a my toho koordinátora vlastně v pravidelném kontaktu zveme ho na supervizi pro koordinátory dobrovolníků, kterou jakoby profesionálně zajišťujeme pak staráme se o témata o která oni potřebují tak se snažíme jim jakoby zajistit, odškolit nebo získat o nich materiály, pojišťujeme ty jejich dobrovolníky aaa pořádáme školení dobrovolníků, tak je to na klíč pro to zařízení, pokud mají více 6,8 dobrovolníků tak už jsme schopni přijet na nějaký jednodenní nebo půldenní školení u nich podle potřeb organizace, anebo jednou za čtvrt až půl roku pořádáme nějaký to školení u nás, kdy oni můžou poslat i sem 1,2,3 dobrovolníky k nám a my je proškoluje...takže je to takový manažerský systém péče o dobrovolnictví v zařízeních, kde ale klademe velký velkou samostatnost na to zařízení...já teda na začátku než s nima uzavřu smlouvu tak rozhodnu, že s vedením a pověřeným koordinátorem a vždycky žádám, aby ten pověřený koordinátor měl v pracovní smlouvě alespoň nejméně 4 hodiny optimálně alespoň 1 den v týdnu vyčleněný na...koordinaci dobrovolníků v tom zařízení aby se staral o nástěnku, aby připravoval pro ně, evidoval, telefonoval jim přijímal ty dobrovolníky, že jim není aspoň jeden den v týdnu tom pracovním třeba v ústavu pro mentálně postižený, ten jeden den stačí pro dobrovolnictví (není rozumět) a pak jsem schopná s ním uzavřít smlouvu, on řekne my máme málo času a tak říkám, že je to špatné

T: a teď teda spolupracujete se 12 organizacemi

R: ano, některé tam jsou...úplně nová je třeba dětský domov na Střekově, rodinné centrum jičín.(není rozumět) centrum sociálních služeb v jičíně, pak už tam asi napsány je, pak už tam asi všechny jsou, oni tam všechny nejsou uvedené, protože jsem to nestihla..no....

T: a mimo to máte akreditaci pro ty vaše dobrovolníky?

R: pro SP a v Kompas

a budeme to asi držet dál a to čistě z důvodů ekonomických, protože když bysme to spojili tak nám dají půlku peněz když to máme jakoby dva oddělený samostatný programy, tak nám dají jakoby docela hezký peníze, pro SP i pro Kompas, takže stejně jako pro sociálně aktivizační službu dohromady, tak i ty akreditace zůstávají na ty dva programy, jo..a každá z těch kolegyň, protože každé ten program koordinuje jiná pracovnice, tak si jakoby hlídá svojí akreditaci a přípravy na to, který má, i když jsou velmi podobný,

T: jaký dopad měl na vás zákon o sociálních službách?

R: Veliké protože my jsme byli hned v prvním půlroce jsme měli inspekci takže ehmm museli jsme hodně zpracovat museli jsme věnovat čas a úsilí té straně uživatelů to znamená zkvalitnit svoje zpracovat vůbec svoje standardy, zkvalitnit systém, doplnit si dokumentaci, kterou do té doby dobrovolnický centrum nemuselo mít, a byla ani ne, protože v prosinci máme následnou inspekci, potlačena ta hlubší práce s tou o té dobrovolnické službě, očekáváme že někdy po novém roce bysme zase mohli víst opět tu sociální službu, kterou jsme teď ty dva roky jakoby střídali a dávali dohromady a víc se budeme věnovat právě té dobrovolnické službě, i z toho pohledu, že se blíží evropské rok dobrovolnictví, a rádi bychom zkouбили víc cíle v tom komplexu která je na tu dobrovolnickou službu ....ale sebralo nám to hodně času, hodně nás to uvedlo do té profesionalizace, já na ten zákon nedám dopustit a jsem ráda, že jsme do toho šli, ale donutilo nás to jako, zařadit řadu směrnic a evidence, a ke změně smluv a sledování třeba úplně jiných ukazatelů, než na jaký jsme byli zvyklí,

T: jak se to dotklo těch dobrovolníků

R: dobrovolníků se to..řekla bych že spíš teďkon jsou ty kteří se věnujeme méně času než těm uživatelům jo, takže v tuhle chvíli vnímám jakoby dluh vůči dobrovolníkům o které pečujeme taky dobře a řekla bych standartně a myslím si že se zase soustředíme na nějaký zlepšování nějaký nějaké inovace v tom systému péče o dobrovolníky, a třeba na seznámení nových i v rámci výcviku na seznámení se standardy, což nebejvalo, takže i oni dostali nějakou nějaký vědomostní základ o systému sociální služby, ehmm seznam do té doby se nepracovalo s termínem uživatel tak teď se mění s klienty na uživatele, a musí dobrovolníci podle osoby, které nejsou v pracovně právním vztahu poskytovatelem splňovat nějaká pravidla ve smlouvě, takže i smlouvy s dobrovolníkem se upravovaly, ve směru jako přesné definice mlčenlivosti a řadě dalších věcí, které , který taky se více dotkla

R: taky jsem se dočetla, že máte firemní dobrovolnictví

T: Firemní dobrovolnictví je celkem mezinárodně známý pojem u nás v české republice hlavně pod forem dárců se organizuje, my sami máme jednu firmu, o kterou pečujeme to jsou severočeské vodovody a kanalizace, a pro ně děláme dobrovolnictví na klíč, to znamená, my pro ně tu akci kompletně vymyslíme, dáme jí nabídku ze 2, 3 akcí, ze 2, 3 zařízení, kde by mohli jako dobrovolníci působit, oni si vyberou a my to připravíme tak, aby oni o té akci věděli dopředu, kde mají být, co mají mít na starost, co se tam bude dít, měli připravené pomůcky, byla zajištěná bezpečnost práce, byly pojištění, a byl ten servis okolo.

T: Kolik lidí se zapojuje?

R: Od 10 do 15 zaměstnanců za ten den,

T: a to jsou teda jednodenní akce?

R: Jednodenní

T: a když byste měla vyjmenovat, co přesně



R: měli jsme 3 akce, první byla stěhování fokusu, velkého zařízení v ústí nad labem, třípatrové budovy z jednoho konce města na druhý, kdy se těch dobrovolníků sešlo 14 a oni sami fyzicky vystěhovali nábytek a vlastními auty, za vlastní benzín, s vlastními řidiči to všechno přestěhovali, a zase narovnali do nové budovy, druhá akce byla advenční otírání adventní zahrady Růžový drak ehmm to dělali jednak připravily nějaký punč dopoledne a občerstvení a pak vypomáhali vozíčkářům a při tom slavnostním otevření se pohybovali v tom areálu, a třetí akce kterou máme za sebou tak je v kojeneckém ústavu v Mostě, kdy chlapi, se věnovali, vlastně 10 chlapů se věnovalo dětem, protože tam těch mužských je málo, takže měli takový pečení buřtů a program takže dělali takový jak říkal správně pan psycholog chlupatý tety, protože ty děti vždycky tahaj ty chlapy za ty chlupy takže dělali prostě chlupatý tety aaaaaa dělali jsme takový to akce ...bylo to pěkný

T: pak bych se ještě zeptala na Evropskou dobrovolnou službu, jak funguje

R: my jsme koordinující a přijímající organizace, nevysíláme dobrovolníky, nemáme na to kapacity, a v ústí nad labem vysílá dobrovolníky Ymca, takže my nemusíme mít 2 organizace, a jsme v takovém stavu, že máme roční zkušenost s prvním dobrovolníkem z Polska, aaaa teď tady 7. září nastoupila 2. dobrovolnice na 10 měsíců taky z polska a čekáme na příjezd dobrovolnice z Gruzie, takže bysme jí měli mít zde, oba 2 ti Poláci mluvili částečně česky, měli zájem naučit se česky, to byla velká výhoda, a teď poprvé ta Gruzinka bude mluvit anglicky takže budeme mít poprvé někoho kdo nebude umět vůbec česky, tak jsme na to sami zvědaví,

T: jojojo a do čeho je přesně zapojujete?

R: Tam u té Olgy u té Polky a vlastně i Řehoř jsou zapojeni do Kompasu jako dobrovolníci to znamená že mají skupinku dětí vedenou českým dobrovolníkem a připravují pro ně program a mají tradičně jedno odpoledne v týdnu a pak se Olga zapojuje zatím se zapojuje do pomocných aktivit, ono to vždycky trvá tak 2,3 měsíce než ten dobrovolník se vyloženě najde v nějaké činnosti, třeba Řehoř potom hodně pomáhal s ehmmmm prací okolo krizových situací a hromadných neštěstí jakoby pomoc kolem mapování databáze firem a pomáhal s takovými jako diskluzními kluby takže to záleží ještě jak s tou Olgou budeme hledat přímo její optimální uplatnění takže teď bude zapojovaná do všeho co se kde najde

T: s jakými organizacemi spolupracujete?

R: konkrétní nebo typově?

T: Jestli můžete konkrétními

R: V rámci manažerské akreditace bych mohla vyjmenovat těch 12, takže domov důchodců dubětice, domov pro osoby se zdravotním postižením, což jsou 3 zařízení Trmice, Holňany (není rozumět) a Šebořice, no pak dětský domov na Střekově, Diakonie českobratrské církve evangelické v Litoměřicích a mostě, kojenecké ústavy ústeckého kraje, městský ústav sociálních služeb v Jirkově, rodinné centrum Slunečnick, Fokus v ústí nad labem, to jsou partneři, kteří jsou tady v ústeckém kraji, a ještě v rámci rady dobrovolnických center pak je to novacentrol (není

rozumět), farní charita Cheb a v Sokolově, Mateřské centrum Karlovy Vary, a pak tady ve městě ústí nad labem v rámci komunitního plánování spolupracujeme s řadou organizací i jinak no

T: přímo s dobrovolníky hlavně v rámci tý akreditace

R: tu organizaci dobrovolnických center najdete na internetu vyjmenovaný s těma přesnýma názvama a pak jsou to ještě příspěvkové organizace a ty organizace na městě, které jsem vám vyjmenovala a část je jich tam napsaná no

T: na závěr bych se zeptala na financování, když byste měla popsat zdroje na obecný rovině, z jakých jste financovaný

R: tak to je na netu, tak v loňském roce nám to vychází 50 % na státní správu bývá tak okolo 30 až 40% loňskej rok byl zrovna výraznej pro státní správu, a samospráva to znamená kraj a město okolo 10%, 18% procent prostředky EU, a něco má, jo 11% ze soukromých zdrojů, což je docela slušný a pak něco nadační spolky a vlastní zdroje no

myslím si, že máme tak to financování pestrý proti neziskovým jako organizacím no a ty hlavní zdroje je několik ministerstev, že teda nám mohou přispívat, hlavně ministerstvo vnitra v rámci dobrovolnické služby, MPSV v rámci sociální služeb, pak někdy a už třeba 2 roky ne, třeba Ministerstvo školství, když jsme měli nějaký školskej program, no a pak město ústí nad labem, ústeckej kraj, a pak řada firem, který můžete najít normálně na internetu, jinak ten rozpočet je kolem 3 a 4 milionů ročně, a vždycky se nám to podařilo sehnat, ten rok

2007 byl teda největší i co se týče rozpočtu, a rok 2009 je možná trošku menší než rok 2008 ale to nebude málo

T: ještě mě napadá ty mezinárodní organizace

R: my jsme členem evropského dobrovolnického centra .... a jsme členem církevní organizace dobrovolníků ta se jmenuje IAVE,

T: jo a tam s nima spolupracujete?

R: tam jsme členem tý jako rodiny evropský a jednou za půl roku se pořádá nějaký general assembly, kde se potkávají všichni členové nejdřív to bylo tady v Praze, teď je to v Malmo, a tam já nepojetim, protože na to nemám peníze, a takže já se snažím vždycky, jednou za rok, jet s nima jednat, takže letos jsme to využili když to bylo teda v Praze, takže to nestálo tolik peněz, vloni jsem byla v ..... jo v Luxemburgu jsme byli, a předtím to bylo v Lublani tam jsem nebyla, takže teď je to takový, on ten roční polpatek stojí 15 000 a ještě se za to musí jakoby zaplatit, takže buď to na to mám nebo na to nemám, jo

ale zajímavý to je, protože člověk pozná své západoevropský kolegy, v Evropě ty některý dobrovolnický centra jsou jakoby velký organizace s ohromněma jakoby zkušenostma, s daleko jakoby starší historií než my tak když jsem byla v Kanadě s těch dobrovolnických center, tak jsem byla v organizaci, která měla prostě 80. letou historii takže mi ukazovali takový klipy po desetiletích jo co bylo v roce 1940 a 1950 a to pro nás je hudba budoucnosti, jo tak ale jako je to zajímavý a už se tady pomalinku taky tvoří nějaká historie ,





**Supplement No.3: The project of Diploma thesis**