

Univerzita Karlova v Praze
Fakulta humanitních studií

Katedra řízení supervize v sociálních a zdravotnických organizacích

Bc. Lenka Šobrová

Management dobrovolnictví v Německu

Diplomová práce

Vedoucí práce: Mgr. Petr Vrzáček

Praha 2011

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem předkládanou práci zpracovala samostatně a použila pouze uvedené prameny a literaturu. Současně dávám svolení k tomu, aby tato práce byla zpřístupněna v příslušné knihovně UK a prostřednictvím elektronické databáze vysokoškolských kvalifikačních prací v repozitáři Univerzity Karlovy a používána ke studijním účelům v souladu s autorským právem.

V Praze dne 4. května 2011

Lenka Šobrová

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala Mgr. Petru Vrzáčkovi za odborné vedení diplomové práce, PhDr. Jiřímu Tošnerovi za odborné konzultace diplomové práce, Dipl. Sozialpädagogin Kathrin Michels z Freiwilligen-Zentrum Aachen a Dipl. Sozialpädagogin Marianne Hojczyk z Freiwilligenagentur Impuls Düsseldorf za poskytnutí rozhovorů a cenných dokumentů a umožnění vstupů do organizací.

OBSAH

ABSTRAKT	1
1 ÚVOD	3
<i>TEORETICKÁ ČÁST</i>	
2 Teoretické vymezení dobrovolnictví	5
2.1 Dobrovolnictví v sociálních službách	6
2.2 Terminologie	7
2.3 Postoj německé a české společnosti k dobrovolnictví	8
2.4 Profil německého dobrovolníka	9
2.5 Motivace k dobrovolnické činnosti a očekávání dobrovolníků	12
3 Historický vývoj dobrovolnictví	16
3.1 Vývoj dobrovolnictví v Německu	16
3.1.1 Vznik charitativních sdružení	17
3.1.2 Filosofické kořeny dobrovolnictví	18
3.2 Vývoj dobrovolnictví v ČR	18
3.3 Evropský rok dobrovolnictví 2011	20
4 Typy a formy dobrovolnictví	22
4.1 Dělení dle času	22
4.2 Dělení dle důležitosti dobrovolníka v organizaci	23
4.3 Dělení dle vzniku dobrovolnictví	24
4.4 Dělení dle historického vývoje	24
4.4.1 Dělení dle historického vývoje zaměřené na Německo	24
4.4.2 Dělení dle historického vývoje zaměřené na ČR	25
5 Legislativní ukotvení dobrovolnictví	27
5.1 Legislativní ukotvení v Německu	27
5.2 Legislativní ukotvení v ČR	28
6 Dobrovolnické programy	30
6.1 Programy v Německu	30
6.2 Programy v ČR	33
7 Popis jednotlivých oblastí managementu dobrovolnictví	38
7.1 Získávání dobrovolníků	38
7.2 Výběr dobrovolníků	39

7.3 Vzdělávání (školení a výcvik) Dobrovolníků	39
7.4 Hodnocení a odměňování dobrovolníků	41
7.5 Koordinace činností dobrovolníků	42
<i>PRAKTICKÁ ČÁST</i>	
8 Charakteristika organizace	43
8.1 Freiwilligen-Zentrum Aachen	43
8.1.1 Statistická data FWZ Aachen	46
8.1.2 Realizované dobrovolnické programy ve FWZ Aachen	49
8.2 Freiwilligenagentur Impuls Düsseldorf	51
8.2.1 Statistická data FWA Impuls Düsseldorf	55
8.2.2 Realizované dobrovolnické programy ve FWA Impuls Düsseldorf	58
9 Aplikace výzkumných metod	61
9.1 Aplikace výzkumných metod ve Freiwilligen-Zentrum Aachen	61
9.1.1 Oblast získávání dobrovolníků	63
9.1.2 Oblast výběru dobrovolníků	64
9.1.3 Oblast vzdělávání dobrovolníků	65
9.1.4 Oblast hodnocení a odměňování dobrovolníků	66
9.1.5 Oblast koordinace činností dobrovolníků	67
9.2 Aplikace výzkumných metod ve Freiwilligenagentur Impuls Düsseldorf	68
9.2.1 Oblast získávání dobrovolníků	70
9.2.2 Oblast výběru dobrovolníků	70
9.2.3 Oblast vzdělávání dobrovolníků	71
9.2.4 Oblast hodnocení a odměňování dobrovolníků	71
9.2.5 Oblast koordinace činností dobrovolníků	72
10 Zjištění	74
10.1 Zjištění ve Freiwilligen-Zentrum Aachen	74
10.1.1 Oblast získávání dobrovolníků	74
10.1.2 Oblast výběru dobrovolníků	75
10.1.3 Oblasti vzdělávání dobrovolníků	77
10.1.4 Oblast hodnocení a odměňování dobrovolníků	78
10.1.5 Oblast koordinace činností dobrovolníků	79
10.2 Zjištění ve Freiwilligenagentur Impuls Düsseldorf	79
10.2.1 Oblast získávání dobrovolníků	79
10.2.2 Oblast výběru dobrovolníků	80
10.2.3 Oblast vzdělávání dobrovolníků	81

10.2.4 Oblast hodnocení a odměňování dobrovolníků	81
10.2.5 Oblast koordinace činností dobrovolníků	82
11 Doporučení	84
11.1 Oblast získávání dobrovolníků	84
11.2 Oblast výběru dobrovolníků	86
11.3 Oblast vzdělávání dobrovolníků	88
11.4 Oblast hodnocení a odměňování dobrovolníků	89
11.5 Oblast koordinace činností dobrovolníků	91
12 ZÁVĚR	93

Seznam tabulek a grafů

Seznam použité literatury

Přílohy

ABSTRAKT

Práce se zaměřuje na dobrovolnictví v sociální oblasti. Tento jev se v České republice rozmáhá, stále však, díky našemu historickému vývoji, zaostáváme za západními zeměmi. Z tohoto důvodu se práce zabývá managementem dobrovolnictví v Německu, který je velmi propojen s řízením organizace. Téma managementu dobrovolnictví člením na oblast získávání a výběru dobrovolníků, jejich vzdělávání, hodnocení a odměňování dobrovolníků a na oblast koordinace činností dobrovolníků. Cílem práce je, na základě studia německé praxe, dát do českého prostředí přenesitelná doporučení k jednotlivým oblastem managementu dobrovolnictví, tedy návrhy na zefektivnění řízení dobrovolníků pro česká dobrovolnická centra/ organizace. Teoretická část práce vychází z odborné literatury jak české, tak zahraniční a přináší informace o stavu dobrovolnictví v ČR a v Německu. Praktická část byla realizována ve Freiwilligen-Zentrum Aachen a ve Freiwilligenagentur Impuls Düsseldorf. V dobrovolnickém centru v Aachenu jsem v jednotlivých oblastech managementu dobrovolnictví realizovala v různé kombinaci metody rozhovoru s koordinátorkou dobrovolníků, dotazníkového šetření s dobrovolníky, pozorování a studium dokumentů. V dobrovolnickém centru v Düsseldorfu jsem ke každé oblasti managementu dobrovolnictví realizovala rozhovor s koordinátorkou a studium dokumentů. Práce přináší řadu zajímavých zjištění z německé praxe, na jejichž základě jsou vytvořena doporučení aplikovatelná v českých dobrovolnických organizacích/ centrech.

Klíčová slova: dobrovolnictví, dobrovolník, management dobrovolnictví, získávání dobrovolníků, výběr dobrovolníků, vzdělávání dobrovolníků, hodnocení dobrovolníků, odměňování dobrovolníků, koordinace činností dobrovolníků, dobrovolnictví v Německu.

ABSTRACT

This article focuses on volunteerism in the social work field. Volunteerism phenomenon is booming in the Czech Republic; however, due to our historical development it lags behind Western countries. For this reason, this article conveys the management of volunteerism in Germany where it is directly linked to organization's management principles. I have broken down this topic into recruitment and selection of volunteers, their training, evaluation and rewards for their activities and into the coordination of volunteer activities. The aim of this study is based on the German system that can be passed on to the Czech setting in form of recommendations to individual areas of volunteerism management including proposals for more effective supervision of volunteers for Czech volunteer centers/organizations. The theoretical element of this manuscript is extracted from scholarly journals and articles including information from Czech and foreign literature concerning volunteerism circumstances in the Czech Republic and Germany. The practical element was accomplished in Freiwilligen-Zentrum Aachen and in Freiwilligenagentur Impuls Dusseldorf. At the volunteer center in Aachen, I brought together diverse combinations of interview methods with the volunteers' Coordinator, observations and study of the organization's documents, and formulated questionnaires targeting the volunteers. At the volunteer center in Dusseldorf, I brought together an interview with the volunteers' Coordinator including a study of the organization's documents related to each area of volunteerism management. This article conveys a range of interesting findings from the German system on which I was able to assemble recommendations that can be applied in the Czech volunteer organizations/centers.

Keywords: volunteerism, volunteer, volunteerism management, recruitment of volunteers, selection of volunteers, volunteer training, volunteer evaluation, rewarding of volunteers, coordination of volunteer activities, volunteerism in Germany.

1 ÚVOD

V diplomové práci se zabývám tématem dobrovolnictví. Vzhledem ke svému zaměření se specializuji na dobrovolnictví v sociální oblasti. Tento jev se postupně prosazuje také u nás, není však pochyb o tom, že západní země jsou v této oblasti vyspělejší. To je přirozeně dáno také naší historií. Cílem této práce však není vyzdvihovat západní země a poukazovat na nedostatky, které u nás v oblasti dobrovolnictví stále nacházíme. Cílem je se inspirovat zahraničím a přenést k nám to, co je v našich podmínkách realizovatelné. K tomu jsem si vybrala (vzhledem ke své jazykové vybavenosti) Německo, konkrétně dobrovolnická centra v Aachenu a Düsseldorfu.

Motivací k napsání práce mi byla vlastní zkušenost v pozici dobrovolníka v České republice, a to jak v manažerském, tak i v komunitním modelu. Tato diplomová práce je orientována na profesionálně řízenou formu dobrovolnictví, tedy na již zmíněný manažerský model.

V oblasti teorie jsem se zaměřila na terminologii dobrovolnictví, následně na historii, typy a formy, legislativní ukotvení dobrovolnictví a zmínila jsem také významné dobrovolnické programy. Jednotlivé kapitoly často člením na oblast Německa a České republiky, abych poukázala na jednotlivé rozdíly, např. v historii. V praktické části se zabývám charakteristikou Freiwilligen-Zentrum Aachen a Freiwilligenagentur Impuls Düsseldorf, tedy organizacemi, kde jsem realizovala sondu. Dále jsem popsala jednotlivé oblasti managementu dobrovolnictví. Těmito oblastmi je získávání dobrovolníků, výběr dobrovolníků, hodnocení a odměňování, vzdělávání a koordinace činností dobrovolníků. Následně vysvětluji, jaké jsem aplikovala výzkumné metody a proč a jak celý proces probíhal. V další kapitole se zabývám zjištěními, ke kterým jsem došla aplikací výzkumných metod. Poslední částí práce jsou doporučení, která jsou prakticky použitelná pro dobrovolnická centra a organizace spolupracující s dobrovolníky.

Ve výše zmíněných organizacích v Německu jsem realizovala pro jednotlivé oblasti managementu dobrovolnictví různé výzkumné metody. Pro každou oblast to byla vždy kombinace nejméně dvou metod. Ve Freiwilligen-Zentrum Aachen jsem realizovala studium dokumentů, rozhovor s koordinátorkou dobrovolníků, dotazníkové šetření zaměřené na samotné dobrovolníky a metodu pozorování. Původně jsem plánovala

rozhovory i s dobrovolníky, ale vzhledem k počtu dobrovolníků a časové náročnosti jsem upřednostnila dotazníky. Ve Freiwilligenagentur Impuls Düsseldorf jsem aplikovala studium dokumentů a rozhovor s koordinátorkou dobrovolníků.

TEORETICKÁ ČÁST

2 Teoretické vymezení dobrovolnictví

V západních zemích je pro občany samozřejmé vykonávat vedle svých běžných povinností také něco pro obecné blaho. Německo například disponuje velmi hustou sítí dobrovolnických agentur a center. Velká část těchto organizací je zřizována charitními sdruženími. V každé německé spolkové zemi a v mnoha městech najdeme dobrovolnická centra či agentury, které spolupracují s dobrovolníky. Možností, kde se dobrovolně angažovat je mnoho. V Německu se lidé angažují v oblasti zdravotnictví a sociálních věcí, v tělovýchovných spolcích (největší část), v oblasti vzdělávání, kultury, v ochraně životního prostředí a přirozeně je zde také složka dobrovolných hasičů. S těmito oblastmi se můžeme přirozeně setkat i v České republice, oproti nám však Německo využívá dobrovolníky i v dalších oblastech, jako je řešení kriminality či politická oblast. Kompletní seznam oblastí, ve kterých se dobrovolníci v Německu angažují uvádí např. S. G. Hoffmann (2009).

K dobrovolnictví se vyjádřil např. Horst Köhler (dnes již bývalý německý spolkový prezident). Ten zdůrazňuje, že lidská angažovanost má mnoho podob a lze být aktivní v mnoha oblastech. „Stěží v naší společnosti existují oblasti, které nejsou spoluutvářeny činností dobrovolníků. Ještě více: Bez jejich činnosti by nemohly určité sektory v našem státě vůbec existovat.“ (Herting, Krell, Baldas, Roth 2007; 15)

Vyjadřuje také: „Dělat dobře ostatním lidem: To je tedy zdroj štěstí a spokojenosti. ... v Německu žije přes 23 milionů lidí, kteří se rozmanitým a kreativním způsobem zasazují za ostatní.“ (Herting, Krell, Baldas, Roth 2007; 15)

Horst Köhler podotýká také, že občanská, dobrovolnická angažovanost má plnit tři kritéria:

- dobrovolnictví má být vykonáváno dobrovolně a bez bezprostřední protislužby
- dobrovolnická angažovanost má být ku prospěchu jedinců a společnosti
- dobrovolnictví má splňovat požadavek solidarity (Herting, Krell, Baldas, Roth 2007)

V dobrovolnictví se uplatňuje svoboda a tvořivost. Nejde zde o výkon, ale o to, navázat osobní vztah s někým potřebným a vidět přínos tohoto vztahu. V práci dobrovolníka se má projevit otevřenost, bezprostřednost a autentičnost. (Matoušek 1995)

2.1 Dobrovolnictví v sociálních službách

Vzhledem ke svému oboru se zaměřuji na dobrovolnictví v sociální oblasti. „Oproti jiným sektorům dobrovolnictví jsou sociální služby specifické svým rozsahem, klientelou i samotným cílem služby, kterým je ve většině případů překonání nějakého handicapu, integrace klienta do většinové společnosti, nebo alespoň zmírnění jeho vyloučení.“ (Tutr, Novotný 2006; 2)

V sociálních službách má dobrovolnictví pro organizaci hned několik výhod:

- poskytovatel získá jedince, který je schopný a má zájem vykonávat určité činnosti, aniž by se s ním za to finančně vyrovnával (vhodné jsou jiné formy ohodnocení)
- u některých specifických skupin má dobrovolník lepší šanci dostat se ke klientovi (věk, zkušenosti, zájmy, atd.)
- dobrovolník není zaměstnancem organizace, přichází zvenčí (opět může přispět u některých klientů k lepšímu navázání vztahu a bourání bariér)
- dobrovolník přichází s novými nápady, je kreativní, může dávat cennou zpětnou vazbu týmu (Bednářová, Pelech 2003)
- dobrovolnictví může pomoci samotnému dobrovolníkovi, myslím tím především situace, kdy je dobrovolníkem senior (dobrovolná činnost udržuje jeho aktivitu a kontakt se společností), matka na mateřské nebo rodičovské dovolené (nové zkušenosti, které později může uplatnit) či nezaměstnaná osoba (která si dobrovolnictvím utuží pracovní návyky a získá znalosti a dovednosti, které uplatní na trhu práce)

V sociální sféře se dobrovolnické agentury a centra v Německu zabývají několika tématy. Je to např.:

- práce se seniory (skupinové i individuální aktivity)
- práce s migranty (např. kurzy PC či němčiny, doprovody)
- práce s mladistvými
- práce se školními dětmi ze sociálně vyloučených rodin (např. pomoc s úkoly, vyplnění volného času, „kmotrovství“ pro děti)
- práce s postiženými osobami

- práce s osobami bez domova (terénní práce)
(Hermes – Wigge, Hojczyk 2009)

2.2 Terminologie

Nyní se pokusím objasnit dobrovolnictví jako pojem. Dobrovolníkem rozumíme člověka, „ ... který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti.“ (Tošner, Sozanská 2002; 35)

Humanitární organizace ADRA ve svých materiálech uvádí: „Dobrovolníky se stávají obyčejní, přesto nevšední lidé. Jejich neobyčejnost spočívá v tom, že se rozhodli věnovat část svého času a energie tomu, aby byli užiteční světu, ve kterém žijí. Smyslem činnosti dobrovolníků není nahradit personál zařízení, do kterého dobrovolník dochází, ale přinést jeho klientům něco navíc, pomoci jim radovat se ze života, vyplnit jejich volný čas.“ (Materiál ke školení dobrovolníků 2007; 3)

Výstižně definuje dobrovolnictví také Matoušek, který uvádí, že je to „ ... neplacená a nekariéerní činnost, kterou lidé provádějí proto, aby pomohli svým bližním, komunitě nebo společnosti.“ (Matoušek 2003; 55)

U nás to jsou *dobrovolnické organizace*, setkáváme se i s pojmem *dobrovolnická centra*, v Německu se můžeme setkat i s označením *dobrovolnická agentura* (či taktéž dobrovolnické centrum). Úkolem těchto organizací je zmiňovaná profesionální organizace dobrovolníků a koordinace jejich činností. Kromě toho, že získávají dobrovolníky pro organizace, realizují také vlastní projekty. V neposlední řadě se v těchto centrech pořádají školení a vzdělávací programy jak pro dobrovolníky, tak také pro koordinátory či vedení.

Různě je vnímám pojem práce ve spojení s dobrovolnictvím. Čeští autoři Tošner a Sozanská (2002) se doporučují vyhnout slovnímu spojení *dobrovolná práce*. Zdůrazňují spojení práce a finančního ohodnocení dle platných právních norem. Německá autorka S. G. Hoffmann (2009) není tak striktní. Souhlasí s českými autory, že v některých případech je vhodné se termínu dobrovolná práce (*Freiwilligenarbeit*) vyvarovat a měl by být raději použit termín dobrovolné angažmá, dobrovolný smluvní závazek (*freiwilliges*

Engagement). Existuje také tvrzení, že i dobrovolná činnost je produktivní a stojí za ní mnoho úsilí. Proto se v Německu můžeme setkat i s pojmem dobrovolná práce.

Obecně však lze říci, že se v Německu ustálil souhrnný pojem *Freiwilliges Engagement*. Ten zahrnuje všechny formy dobrovolné, neplacené činnosti, která se orientuje na obecné blaho. (Hoffmann 2009)

I do této oblasti proniká v Německu vliv angličtiny, není tedy výjimkou, že se, především u mladých lidí, setkáme s anglickým výrazem pro dobrovolnictví *volunteerism*.

2.3 Postoj německé a české společnosti k dobrovolnictví

Vzhledem k tomu, že práci orientují na dobrovolnictví v Německu, je nutné zabývat se tím, jaký je postoj německé společnosti. Přirozeně se budu krátce zabývat také postojem české společnosti, aby byla vidět rozdílnost.

Nejen v Německu, ale celkově v západních zemích je dobrovolnictví velmi rozšířené. Dobrovolníci se zde rekrutují z mnoha skupin obyvatelstva. Dobrovolníky stávají nezaměstnaní, senioři a lidé s již dospělými dětmi, matky na mateřské dovolené a velkou část tvoří také zaměstnané osoby (více se tímto tématem zabývám níže). (Hoffmann 2009)

Dobrovolnická činnost je v Německu považována za běžnou součást života. Není výjimkou, když dobrovolnictví věnují lidé i část své dovolené. (Matoušek 1995) V porovnání s těmito aktivitami působí dobrovolnictví u nás velmi kontrastně, protože postoj naší společnosti k dobrovolnictví a jeho využití je spíše skeptický. Více než polovina obyvatel ČR v roce 2001 neviděla reálné využití pro dobrovolnictví, a to dokonce ani do budoucna. (Frič a kol. 2001) Z nejnovějších dat je ale zřejmé, že dobrovolnictví v ČR prochází modernizací a objevují se pozitivní změny a nové trendy. (Frič, Pospíšilová a kol. 2010)

Přestože v České republice není využití dobrovolníků v nevládním sektoru tak masivní jako v zahraničí, vznikají u nás organizace, které se tímto jevem zabývají. (Bednářová, Pelech 2003) Ty mají za následek také zvyšování informovanosti veřejnosti, která však v této oblasti stále zaostává za západními zeměmi.

V České republice je dobrovolnictví „... chápáno dosud jako něco výjimečného.“ (Tošner, Sozanská 2002; 53) Velký rozdíl lze vidět v počtu dobrovolně se angažujících občanů v Německu a v České republice (vyjádřených v procentech). Frič a kol. (2001) uvádějí, že v roce 1999 se v ČR dobrovolně angažovalo pouhých 8 % občanů. Oproti tomu Braun a Klages (2000) uvádějí, že v Německu se v roce 1999 dobrovolnickou činností zabývalo 34 % obyvatelstva.

Dle dat, která uvádí ČSÚ se „... počet dobrovolníků v OOS mezi roky 2002 a 2007 zvýšil o 683 729 lidí.“ (Frič, Pospíšilová a kol. 2010; 65)¹ „Počet dobrovolníků evidovaných ČSÚ v roce 2007 představoval 13,7 % občanů od 15 let.“ (Frič, Pospíšilová a kol. 2010; 66)

ČSÚ uvádí následující data týkající se počtu dobrovolníků:

- počet dobrovolníků v roce 2005 byl 840 067
- v roce 2006 byl 871 921
- v roce 2007 byl 1 215 363

Do této statistiky jsou zahrnuty nefinanční podniky, finanční instituce, vládní instituce a neziskové instituce sloužící domácnostem. (http://apl.czso.cz/nufil/SUNI_2008.html)

V České republice se zvyšuje také počet hodin odpracovaných dobrovolníky. V roce 2005 to bylo 62 988 839 hodin, v roce 2007 to bylo již 83 226 356 hodin. (http://apl.czso.cz/nufil/SUNI_2008.html)

2.4 Profil německého dobrovolníka

Jak jsem již zmínila, je v Německu struktura těch, co se angažují jako dobrovolníci, jiná než u nás. Při vyhledávání statistických dat týkajících se německé populace jsem se setkala s označením „staré země“ a „nové země“. Novými zeměmi chápeme bývalou NDR a starými zeměmi země bývalou NSR .

¹ Pod zkratkou OOS jsou myšleny organizace občanské společnosti.

V Německu se v roce 1999 pro dobrovolnickou činnost angažovalo kolem 22 milionů lidí starších čtrnácti let. Konkrétně se jedná o 34 % obyvatelstva a počet dobrovolníků stále stoupal. (Braun, Klages 2000)

Rozsah činností jednotlivých dobrovolníků se přirozeně lišil. Ve „starých“ zemích se dobrovolně angažovalo 35 % lidí. Téměř čtvrtina z nich (přesněji 20 %) se dobrovolnictví věnuje ne déle než 5 hodin za týden. 11 % dobrovolníků se dobrovolnictví věnuje déle než 5 hodin týdně (4 % dobrovolníků neuvádí časový rozsah své činnosti). U „nových“ zemí je procento obyvatel, kteří se dobrovolnictví věnují nižší, konkrétně 28 %, z toho 16 % dobrovolníků své činnosti věnuje méně než 5 hodin týdně a 9 % více než 5 hodin za týden (3% dobrovolníků neuvádí časový rozsah své činnosti). (Braun, Klages 2000)

Také věková struktura dobrovolníků je v Německu různorodá. I v této oblasti jsou občané bývalé NSR aktivnější. Velmi pozitivní je fakt, že i senioři ve věku nad 70 let jsou aktivními dobrovolníky. V této věkové kategorii se procento aktivních pohybuje kolem 20 % (v zemích bývalé NSR je procento přirozeně mírně vyšší). Zajímavé je také to, že věková skupina 20-29 let není nejméně aktivní skupinou dobrovolníků jako v ČR. Nejméně aktivní skupinou jsou pracující občané nad 30 let. (Braun, Klages 2000)

Za důležité považuji zmínit, jaké skupiny obyvatelstva se v Německu dobrovolnictví věnují (v rámci denní činnosti) a jaký je jejich poměr. Braun a Klages (2000) rozdělují dobrovolníky do 5 skupin dle jejich činnosti a uvádějí jejich poměr:

- výdělečně činné osoby tvoří téměř polovinu dobrovolníků (49,5 %)
- nezaměstnaní tvoří 6,5 % z dobrovolníků
- žáci a studenti tvoří překvapivě pouze 12 %
- ženy v domácnosti jsou zastoupeny 7 %
- penzisté a osoby pobírající rentu jsou činní v poměru 25 % z angažovaných dobrovolníků

Pozitivní je rostoucí podíl angažujících se seniorů. Jde především o mladé seniory. Tento růst je způsoben jednak demografickými změnami, neboť procentuálně roste podíl starých lidí ve společnosti, tak také tím, že senioři chtějí zůstat i přes svůj věk aktivní.

Také pro mladé lidi je dobrovolnictví atraktivní. Podíl studentů je sice relativně malý (12 %), ale podíl pracujících je téměř polovina ze všech dobrovolníků. Tento podíl je vysoký především proto, že hodně mladých lidí (do 30ti let) v Německu již pracuje, častá je také situace, kdy mladí pracují a vzdělávají se distanční formou studia. Pokud se mladí lidé angažují jako dobrovolníci, přináší jim to mnoho, např. se zvyšují jejich šance u zaměstnavatele, mají možnost navázat důležité kontakty. Kromě výhod v pracovní oblasti působí dobrovolnictví i na jejich osobnost, rozvíjí se tedy schopnosti a dovednosti jako organizování, práce pod tlakem či pohotové jednání. (Hoffmann 2009)

Další skupinou, která se v menším procentu zabývá dobrovolnictvím jsou nezaměstnaní. Této skupině dobrovolnictví přináší především získání nebo udržení pracovních návyků, navázání kontaktů či získání zkušeností a znalostí, které jim usnadní vstup na trh práce.

Sarah G. Hoffmann (2009) zmiňuje jako část dobrovolníků také ty, kteří se ocitli v negativní sociální situaci. Dobrovolníci se tedy rekrutují např. z pozic mladistvých, kteří vyrůstali v sociálně vyloučeném prostředí či měli ztížený přístup ke vzdělání.

I v Německu se pro dobrovolnickou činnost angažují více ženy. V zemích bývalé NSR i NDR je poměr mužů a žen stejný, v roce 2000 se angažovalo 48 % mužů a 52 % žen. (Braun, Klages 2000) V ČR se např. v Dobrovolnickém centru v Ústí nad Labem v roce 2000 zaregistrovalo 125 žen a pouze 19 mužů. I v ostatních regionech v České republice se angažují především ženy. (Tošner, Sozanská 2002)

Dosud jsem shrnovala informace o dobrovolnictví všeobecně – tedy ve všech oblastech. Následující informace se týkají dobrovolnictví v sociálních službách. V nich se v Německu v roce v 1999 angažovalo 3,5 % dobrovolníků (Braun, Klages 2000), zatímco v roce 2004 to bylo již 5,5 % dobrovolníků. (Hoffmann 2009)

V roce 2009 bylo např. ve Freiwilligenagentur Impuls Düsseldorf následující rozložení dobrovolníků: Největší podíl tvořila věková skupina do 30ti let (24 %) a věková skupina 45 – 60 let (26 %). Část z nich představují kvalifikované osoby, které postihla profesní nejistota či nezaměstnanost a hledají ve svém životě smysluplnou činnost. Lidé v této situaci si také spojují dobrovolnictví s možností udržení sociálních kontaktů a

společenským uznáním. Ostatní dobrovolníci z těchto věkových skupin jsou zastoupeni zaměstnanými lidmi, kteří berou dobrovolnictví jako možnost rozšířit si svůj přehled smysluplnými úkoly. Dobrovolníci ve věku 30 – 45 let představují 19 % a věková skupina nad 60 let představuje 17 % dobrovolníků, kteří s agenturou spolupracují. (Hojtzyk 2010)

Zajímavé jsou také informace týkající se rodinného stavu dobrovolníků. Ve výše uvedeném dobrovolnickém centru tvoří svobodní největší část (47 %), druhou největší část představují lidé v manželském svazku (22 %). Dále se angažují lidé rozvedení nebo žijící odděleně (13 %) a lidé ovdovělí (2 %). Zbylé procento dobrovolníků a zaregistrovaných osob agentuře neuvádí svůj rodinný stav. (Hojtzyk 2010)

Německo je multietnická a multikulturní země. To potvrzuje také fakt, že zájem o dobrovolnickou činnost mají lidé různých náboženských vyznání a různých národností. Je tedy zřejmé, že i menšiny mají zájem se angažovat. Např. Feiwilligenagentur Impuls má zájemce o dobrovolnictví mezi občany z Číny, Francie, Itálie, Chorvatska, Holandska, Polska, Ruska, Rumunska, Švédska, Turecka, Vietnamu atd. (Hojtzyk 2010)

Z výše uvedených statistik je zřejmé, že výhodné je navazovat kontakt obzvláště s těmi, kteří vedle své práce mají zájem angažovat se pro ostatní a s těmi, kteří nejsou zaměstnáni a hledají smysluplné naplnění.

Statistická data ukazují, že dobrovolníci se v Německu rekrutují z různých skupin obyvatelstva. Jedná se o lidi v různých životních situacích, různého věku, zájmů, znalostí a dovedností či požadavků. Struktura dobrovolníků je tedy velmi rozmanitá. (Hojtzyk 2010)

2.5 Motivace k dobrovolnické činnosti a očekávání dobrovolníků

Pro management dobrovolnictví je důležité dozvědět se o motivech, které vedou jedince k vykonávání, popř. k zájmu o dobrovolnictví. Teprve pak mají odpovědní pracovníci (manažeři) šanci dát dobrovolníkům úkoly, které jsou pro ně zajímavé a odpovídající. Toto také velmi úzce souvisí s koordinací činností dobrovolníků.

Hoffmann (2009) rozlišuje několik motivů k dobrovolnické činnosti, které jsou u jedinců v různém poměru. Je to:

- Eticko-morální motiv

Sem spadají morální nebo náboženské principy, potřeba humanity ve společnosti, lítost nad křivdou a bezprávím či vlastní koncept hodnot.

➤ Instrumentální motiv

Zde je charakteristická snaha získat nové zkušenosti, rozšíření kompetencí, smysluplné vyplnění volného času, snaha dosáhnout osobní spokojenosti. Osoby, u kterých převažuje tento motiv jsou společenské a rády navazují kontakty.

➤ Motiv orientovaný na utváření

Sem spadá potřeba komunikace a sociální integrace či snaha odstraňovat negativní jevy ve společnosti. Dobrovolníci či zájemci o dobrovolnictví, u kterých převažuje tento motiv mají potřebu spolurozhodování a participace.

➤ Altruistický motiv

Tento motiv je charakteristický solidaritou s utlačovanými a s lidmi v nouzi. Jedinci, u kterých převažuje tato motivace, se identifikují s lidmi v nouzi a jsou velmi soucitní. K altruistickému motivu se váže také naděje a lidská důstojnost.

Kromě těchto pozitivních motivů pro dobrovolnickou činnost existují také motivy, které by potenciálním klientům škodily. I těmito motivy je třeba se zabývat a identifikovat je. Proto jsou velmi důležité počáteční rozhovory koordinátora (managera) dobrovolníků se zájemci o dobrovolnickou činnost. Pokud se u uchazeče vyskytuje více negativních motivů pro dobrovolnickou činnost, je třeba jej citlivě odmítnout.

Mezi negativní motivy patří:

- Snaha ovládat ostatní, potřeba mít moc a vliv
- Osamělost, popř. i nedostatek přátel
- Nepřiměřený soucit a neopodstatněná zvědavost
- Pocit, že pomáhat ostatním je povinnost
- Potřeba obětování se
- Potřeba setkat se s lidmi ve špatné situaci, vyplývající z malé sebeúcty
- Pocit nenahraditelnosti

(Tošner, Sozanská 2002)

Důležité je také zabývat se očekáváními, která mají potenciální dobrovolníci od jejich angažování. Je nutné, aby se očekávání dobrovolníků a organizace alespoň z části shodovala. Pokud tomu tak nebude, nemá spolupráce s dobrovolníky v dané organizaci budoucnost.

Očekáváním dobrovolníků se zabývají jak čeští, tak zahraniční autoři. Bednářová a Pelech (2003) zmiňují jako hlavní očekávání především:

- získání praxe (jde především o studenty)
- získání nových znalostí a dovedností
- navázání nových kontaktů
- smysluplné vyplnění volného času
- kontakt s klienty (uživateli)
- pocit, že dělají dobrou věc

Německá autorka S. G. Hoffmann (2009) zmiňuje výzkum z roku 2004, dle kterého jsou očekávání zájemců o dobrovolnickou činnost v Německu následující:

- činnost musí dobrovolníka bavit
- přijít do kontaktu se zajímavými a sympatickými lidmi
- šance pomáhat ostatním
- moci udělat něco pro obecné blaho, dobro všech
- rozšíření vlastních schopností a dovedností, získání zkušeností
- přidělení zodpovědnosti, šance spolurozhodování
- pochvala a ocenění za dobrovolnickou činnost
- moci zastupovat vlastní zájmy
- šance řešit také svůj problém
- využití dobrovolnické činnosti v oblasti práce (zaměstnání)

Výše uvedené body jsou řazeny sestupně – od procentuálně nejčastějšího očekávání na dobrovolnickou činnost až po procentuálně nejméně se vyskytující očekávání.

Z výše uvedených dat je zřejmé, že v Německu dobrovolníci jednoduše chtějí, aby je činnost bavila. To v roce 1999 považovalo za důležité téměř 88 % dobrovolně se angažujících lidí. Velmi pozitivně hodnotím fakt, že téměř 85 % dobrovolníků zpětně

vyhodnocuje, že je dobrovolnická činnost opravdu baví a je pro ně zábavou.² (Braun, Klages 2000) Také v pozdějším výzkumu se výše uvedený bod ukázal jako nejdůležitější. (Hoffmann 2009)

² Nerozlišuji zde mezi bývalou NDR a zeměmi bývalé NSR, neboť procentuální rozdíl mezi nimi je nepatrný.

3 Historický vývoj dobrovolnictví

Prakticky ve všech společnostech se, při pohledu do minulosti, setkáváme s činností lidí, kteří se angažovali pro ostatní.

3.1 Vývoj dobrovolnictví v Německu

Poprvé se pojem „Freiwillige“ (dobrovolník) objevuje v 16 století, kdy byli takto označeni vojáci. Především to bylo ve spojení s vojenskou službou, kterou vykonávali, aniž by byli nuceni, tedy dobrovolně. Za historicky první dobrovolníky se považují vojáci Francouzské revoluce, kteří bojovali proti císařským oddílům Ludvíka XIV. Na začátku 1. světové války táhlo na bitevní pole mnoho mladých mužů, kteří se označovali jako „váleční dobrovolníci“ a pokládali za čest, zemřít jako dobrovolník. (Hoffmann 2009)

Kořeny dobrovolnictví v sociální oblasti sahají na přelom 18. a 19. století. Pojem „Ehrenamt“ (čestná, neplacená činnost) byl ustanovený v roce 1788 v „Hamburské chudinské reformě“. Ta stanovovala, že o chudé občany města bylo postaráno neplacenou sousedskou pomocí. (Klocke 2006)

V roce 1808 bylo zavedením státní samosprávy stanovena zákonná povinnost občanů neplaceně se angažovat. Šlo tedy o pomoc ostatním, která ale nepramenila z vůle jedince. V oblasti péče o chudé byla členství v představenstvu kraje a také zastávání pozic, které byly vykonávány čestně, neplaceně. Tehdejší úřad pro chudinu také disponoval obrovským počtem občanů, kteří se zabývali pomocí chudým, neboť k tomu byli zavázáni zákonem. (Klocke 2006)

Ráda bych zde zmínila jméno Alice Salomon, která žila v letech 1872 – 1948. (<http://fembio.org/biographie.php/frau/biographie/alice-salomon/>) Ta je považována za nejvýznamnější předchůdkyni profesionální sociální práce. V průběhu let se sociální péče stávala více komplexnější a zvýšil se zájem o vzdělané pracovníky. Alice Salomon však zastávala názor, že sociální práce má být i nadále vykonávána z čestné pozice, tedy dobrovolně a neplaceně. Později, během 1. světové války a v období Výmarské republiky špěla sociální práce stále více k profesionalizaci a výtěžné činnosti. (Klocke 2006)

3.1.1 Vznik charitativních sdružení

Významný je v historii dobrovolnictví v Německu vznik charitativních sdružení. Velmi známou je např. AWO (Arbeiterwohlfahrtsverband), která byla založena roku 1919. Český ji můžeme pojmenovat jako charitní spolek dělníků (zaměstnanců). Tato organizace se starala o občany poškozené válkou a postupně se z ní stala sociální organizace pomáhající všem potřebným. Organizace zřídila řadu zařízení pro lidi, kteří se nacházeli v nouzi. Během 2. světové války se AWO snažila sjednotit všechna svá zařízení, avšak bez úspěchu. (Klocke 2006)

V roce 1946 byla AWO, tedy charitní spolek dělnictva znovu založena v Hannoveru, a sice jako politicky a nábožensky nezávislá organizace. Brzy poté měla AWO kolem 300 tisíc členů a zřídila přes 5 tisíc místních spolků. Po znovusjednocení Německa začala AWO budovat spolky také v nových zemích, tedy v NDR. 10. listopadu 1990 se sjednotily zemské a obvodní spolky pro celou oblast Německa. (Klocke 2006)

V Německu patří charitativní sdružení k největším a nejdůležitějším poskytovatelům sociálních služeb. Mezi nejvýznamnější charitativní spolky v Německu patří následující:

- AWO (Charitní spolek dělnictva)
- DCV (Německá charita)
- DPWV (Německý rovnoprávný charitativní spolek)
- DRK (Německý červený kříž)
- DW (činnost Diakonie)
- ZWST (Centrální charitní úřad Židů v Německu)

(Klocke 2006)

Tyto organizace - sdružení se nachází na pomezí mezi trhem a státem a jsou přiřazeny k neziskovému sektoru, který je nazýván také jako „třetí sektor“. Nejčastěji mají charitativní sdružení v Německu formu registrovaného spolku (německá zkratka e.V.) nebo se jedná o veřejně prospěšnou společnost s ručením omezeným (německá zkratka GmbH).

Velmi často jsou k charitativním sdružením přidružena různá dobrovolnická centra či agentury. Tak je tomu i v případě dvou organizací, kterými se zabývám především v praktické části této diplomové práce. Názory na toto propojení charitativních sdružení s dobrovolnickými centry a agenturami se liší. Pro někoho je spojení sociální péče a

dobrovolné angažovanosti nevhodné, neboť to může být na úkor spolehlivosti, jiní jsou však přesvědčeni, že toto propojení je nutností. To nejen ze sociálních důvodů, ale i z finančních. (Klocke 2006)

3.1.2 Filosofické kořeny dobrovolnictví

Z pohledu filosofie můžeme v historii objevit dva hlavní směry, které ovlivňují smýšlení lidí o dobrovolnictví.

➤ Republikánská myšlenka

Tento směr se odvolává například na Aristotela. Vychází z myšlenky, že angažovat se pro společnost je jak právo, tak i povinnost jednotlivce. Každý by měl přispívat k lepšímu žití ve společnosti. Jedinec by v tomto případě neměl nadřazovat svoje zájmy nad dobro společnosti. (Hoffmann 2009)

➤ Liberální myšlenka

Zastáncem této myšlenky byl John Locke. Staví na přesvědčení, že nejdůležitější je svoboda a možnost rozhodování lidí. Ve společnosti si občané mají organizovat život na základě vlastních rozhodnutí. Stát zajišťuje pořádek platnými právními předpisy a jejich aplikací do života všech občanů. Rozhodnutí, jak a zda vůbec, se dobrovolně angažovat mají v rukou sami občané. (Hoffmann 2009)

Filosofický původ dobrovolnictví, tedy obě výše uvedené myšlenky, zde zmiňují, neboť prolínají i do dnešní doby a kultury. V Německu se v současnosti můžeme setkat také s pojmy civilní a občanská společnost. Pojem civilní společnost odpovídá tehdejší republikánské myšlence a liberální myšlenka Johna Locka je v současnosti rovna pojmu občanská společnost. (Hoffmann 2009)

3.2 Vývoj dobrovolnictví v ČR

V České republice není historie dobrovolnictví tak rozsáhlá, jako v západních zemích. Dobročinnost se v českých zemích rozvíjela především v 19. století. V tu dobu vzniklo mnoho sdružení, která si kladla za cíl podporovat kulturu, vzdělání umění či vědu. Činnost některých z těchto spolků přetrvala až do dnešní doby.

K značnému rozvoji dobrovolných organizací a dobročinnosti došlo po vzniku samostatného Československa. Tyto dobrovolné organizace měly různé formy (např. náboženské, soukromé, obecní atd.) a měly bohatou strukturu. (Tošner, Sozanská 2002)

„Vývoj byl přerušen nejprve německou okupací a později vznikem socialistického státu. Tradice dobrovolné práce byla za totalitního režimu násilně přerušena ...“ (Tošner, Sozanská 2002; 30) Nezávislé organizace byly nuceny redukovat svoji činnost, popř. byly jejich aktivity podřízeny politickému vedení a kontrole komunistické strany. I v období 1948 – 1989 ale existovala dobrovolnická činnost. Od roku 1951 však byly rušeny charitativní a sociální organizace (zaměřeno proti církvím). Také majetek organizací byl konfiskován a řada lidí pronásledována. (Tošner, Sozanská 2002)

Situace se začala výrazně měnit až po listopadu 1989. Objevuje se zde myšlenka občanské společnosti, která stojí na solidaritě k ostatním. Lidé vnímají svoji potřebu pomáhat potřebným. V období po roce 1989 se velmi rychle rozvíjí neziskový sektor. Vzniká velké množství nových organizací a také řada organizací, jejichž činnost byla minulým režimem potlačena, obnovuje svoji činnost. Organizace při své činnosti využívají nadšenců a dobrovolníků, a to především z důvodu nulového majetku. (Tošner, Sozanská 2002)

Dobrovolníci v ČR jsou aktivní v různých organizacích a svojí dobrovolnou činností tráví velké množství času. „Neziskový sektor – a s ním dobrovolnictví – ale stále zůstává na okraji zájmu veřejnosti.“ (Tošner, Sozanská 2002; 31) V posledních letech se zvyšuje i zájem médií o dobrovolnictví a činnosti takto se angažujících lidí, vznikly dokumenty či články v tisku (nejen odborném). I přes všechny tyto aktivity je „... povědomí o dobrovolnictví, status dobrovolníků ve společnosti a zejména zapojení veřejnosti do dobrovolných aktivit na nízké úrovni ...“ (Tošner, Sozanská 2002; 31) Pozitivně však lze pohlížet na to, že dobrovolnictví v ČR prochází modernizací a jsou také evidovány vhodné změny a inovace. (Frič, Pospíšilová a kol. 2010)

Z hlediska vývoje lze zmínit několik významných dobrovolnických projektů, které byly v ČR realizovány. V sociální sféře se dobrovolnická činnost uskutečňovala především v domovech pro seniory, tehdy ještě nazvanými domovy důchodců. Program byl nazván „*Dobrovolnictví pro seniory*“. (Frič, Pospíšilová a kol. 2010)

V roce 2004 – 2005 byl realizován projekt s názvem „*Zvyšování efektivity dobrovolnictví jako nástroj zlepšování kvality péče a důstojnosti života seniorů*“. Projekt uskutečnila HESTIA spolu s partnery projektu. (Frič, Pospíšilová a kol. 2010)

V období 2006 – 2008 se uskutečnil projekt s názvem „*Management dobrovolnictví v zařízeních sociálních služeb*“. Ten byl zaměřen na 13 domovů pro seniory ve Středních Čechách. (Frič, Pospíšilová a kol. 2010)

Za zmínku stojí také vývoj v oblasti dobrovolnictví ve zdravotnických zařízeních, neboť zdravotní a sociální sféra spolu velmi úzce souvisí. První dobrovolnický program zaměřený na zdravotnictví, tedy realizovaný převážně v nemocnicích byl uskutečněn v roce 1998, tedy ještě dříve než programy zaměřené na sociální oblast. Zaštiťoval jej Open Society Institut New York. (Frič, Pospíšilová a kol. 2010)

V roce 1999 zahájila HESTIA pilotní program, známý pod názvem „*Dobrovolníci v nemocnicích*“. Opět se na něm podílel Open Society Institut New York a také Nadace Open Society Fund Praha. (Frič, Pospíšilová a kol. 2010)

3.3 Evropský rok dobrovolnictví 2011

24. listopadu 2009 bylo Radou ministrů přijato rozhodnutí, které vyhláší rok 2011 „Evropským rokem dobrovolných činností na podporu aktivního občanství“. ERD byl odstartován dne 2. prosince 2010 Evropskou komisí. Slogan pro rok 2011 zní „Dobrovolníci mění svět!“. (<http://decin.cz/evropsky-rok-dobrovolnictvi-2011>)

V roce 2011 má Evropský rok dobrovolnictví upozornit na činnost dobrovolníků a nabádat a povzbudit k tomuto činu více občanů. Obecně je úkolem Evropského roku dobrovolnictví podporovat a vytvářet podmínky vhodné pro dobrovolnickou činnost a zajišťovat zviditelnění dobrovolnictví v celé Evropské unii. To se děje především výměnou zkušeností. (<http://www.dobrovolnik.cz/evropsky-rok-dobrovolnictvi-2011/>)

Dle průzkumu v roce 2006 se 3 z 10 Evropanů zapojují do dobrovolnické činnosti. Oproti tomu téměř 80 % tvrdí, že dobrovolná činnost by měla být součástí každodenního života všech. Dobrovolnictví výrazně pomáhá k sociální soudržnosti. Evropský rok

dobrovolnictví se výrazně podílí na vytváření evropské identity a na zlepšení vztahů a porozumění mezi lidmi. Význam dobrovolnictví jsem již zmiňovala (v kap. 1.1). Stále je ale mnoho lidí, kteří se dobrovolnictví vyhybají (konkrétně se jedná o 7 z 10 Evropanů). Důvodem může být to, že tito lidé nemají potřebné informace o tom, kde se mohou angažovat a jak. V některých zemích také zůstává problémem negativní image dobrovolnictví, které vychází z historie dané země.

(http://www.eyv2011.eu/index.php?option=com_content&view=article&id=54)

Evropský rok dobrovolnictví má několik cílů:

➤ Pomáhá vytvořit vhodné podmínky a prostředí pro dobrovolnické činnosti. ERD usiluje o zakotvení dobrovolnictví jako podpory občanské iniciativy a v neposledním případě se snaží o eliminaci faktorů, které brání rozvoji dobrovolnictví.

➤ Usiluje o zvyšování kvality, především apeluje na ty, kteří s dobrovolníky spolupracují. ERD pomáhá zavádět nové programy a projekty, tedy činnosti pro dobrovolníky. Je také nápomocný při mobilitě dobrovolníků, navazování kontaktů a případné spolupráci.

➤ ERD podporuje nabídky pro dobrovolníky a zájemce o dobrovolnictví. Snaží se také o rozvoj dobrovolníků a o uznávání dobrovolné činnosti ve společnosti, tedy od veřejných institucí, politiků, organizací atd.

➤ V neposlední řadě se snaží Evropský rok dobrovolnictví zlepšit povědomí široké veřejnosti o důležitosti a hodnotě dobrovolnictví, které je chápáno jako zájem občanů o ostatní a dění kolem a vede k harmonickému rozvoji společnosti.

(<http://nno.ecn.cz/index.stm?apc=nN1x1--&x=2270977>)

Evropský rok dobrovolnictví zaštiťuje zvláštní dotační program, jehož podmínky jsou zakotveny v „Programech státní podpory práce s dětmi a mládeží pro nestátní neziskové organizace na léta 2011 – 2015“. U jednotlivých projektů, které mohou organizace podat, se dále hodnotí:

- jak jsou v souladu cíle projektu s cíli ERD
- provázanost jednotlivých cílů a činností v projektu
- udržitelnost projektu do budoucnosti, možnosti jeho rozšíření, viditelnost projektu
- celková kvalita projektu

(<http://www.edotace.cz/katalog-dotaci/evropsky-rok-dobrovolnictvi-9611/doplujici/>)

4 Typy a formy dobrovolnictví

Důležitým prvkem dobrovolnictví, které známe ze sociálních organizací, ale nejen z nich, je fakt, že dobrovolník vykonává práci v dohodnutém rámci a příjemce se na smlouvenou pomoc může spolehnout. Takovéto dobrovolnictví lze také označit jako *veřejně prospěšné dobrovolnictví*. Na tomto typu dobrovolnictví jsou postavena dobrovolnická centra. (Tošner, Sozanská 2002)

Kromě dobrovolnictví veřejně prospěšného rozlišujeme ještě *dobrovolnictví vzájemně prospěšné* a *občanskou* (nebo také sousedskou) *výpomoc*. Oba tyto termíny jsou velmi podobné a rozdíly mezi nimi nejsou velké. Občanská výpomoc je orientována především na rodinu a příbuzné, ale i na sousedství. Dobrovolnictví vzájemně prospěšné se vyznačuje dobrovolnou činností realizovanou v prostředí místní komunity, fary či zájmového spolku. (Tošner, Sozanská 2002)

4.1 Dělení dle času

Dobrovolnictvím se lze zabývat z hlediska času, tedy dle toho, jak často se dobrovolník angažuje. Z tohoto pohledu můžeme rozlišit dobrovolnictví

➤ Jednorázové

Jde především o zapojení dobrovolníka při různých jednorázových akcích, jako jsou sbírky či různé kampaně (např. v ČR Květinový den).

➤ Firemní dobrovolnictví

I zde jde především o jednorázovou formu dobrovolnictví, uskutečňovanou maximálně několikrát do roka. Tento typ dobrovolnictví je založen na tom, že určitá firma poskytne organizaci (většinou neziskové) své zaměstnance, resp. jejich čas, práci a znalosti. Nezisková organizace je v tomto případě podpořena jak zaměstnavatelem firmy, tak i zaměstnanci. Při firemním dobrovolnictví se společně zapojují zaměstnanci (dárcovské) firmy i zaměstnanci organizace, které je pomoc určena. V tomto případě jde tedy o efektivní propojení ziskového (komerčního) a neziskového sektoru. Jako všechny ostatní formy dobrovolnictví, tak i toto je přínosné pro obě strany. Firma, jejíž zaměstnanci darují svůj čas a práci jiné organizaci, získává lepší image (ve společnosti i mezi zaměstnanci). Firemní dobrovolnictví má pozitivní dopad na spokojenost zaměstnanců a týmovou spolupráci. (<http://remix.nicm.cz/firemni-dobrovolnictvi/>)

➤ Dlouhodobé

Jde o opakovanou a pravidelnou činnost, na které se domluví dobrovolník s organizací. Při této formě je důležitý fungující management dobrovolnictví (sepsání smlouvy, pojištění, nábor dobrovolníků, koordinace jejich činností, hodnocení, výcvik dobrovolníků, pravidelná supervize atd.)

➤ Evropská dobrovolná služba

Tato forma dobrovolnictví umožňuje mladým lidem ve věku 18 – 30 let podílet se na projektech konaných v zemích Evropské unie. Projekty se orientují na různé oblasti, jako např. kultura, ekologie, sociální sféra, sport atd. Do projektů se lze zapojit individuálně či ve skupině, krátkodobě či dlouhodobě (2 až 12 měsíců). Individuální dobrovolná služba je orientována na jednoho dobrovolníka, vysílající organizaci a přijímající organizaci (označení 1-1-1). Dobrovolník má šanci intenzivnějšího vzdělávání a lepší integrace do komunity. Oproti tomu skupinová dobrovolná služba je určena až pro sto dobrovolníků, kteří mohou působit buď společně, nebo se rozdělit do několika hostitelských organizací. Evropská dobrovolná služba usiluje o zvyšování tolerance mezi lidmi a o rozvoj solidarity. (<http://www.mladezvakci.cz/evropska-dobrovolna-sluzba/>) Velmi časté jsou projekty mezi Německem a Českou republikou, např. Tandem Regensburg – Plzeň. (<http://www.ahoj.info/sekce/freiwillig/efd-bei-tandem/evs-regensburg>)

4.2 Dělení dle důležitosti dobrovolníka v organizaci

Zde můžeme rozlišit tři situace, které mohou v organizaci nastat:

➤ Organizace není závislá na činnosti dobrovolníků

V tomto případě není činnost dobrovolníků nepostradatelná, organizace může bez dobrovolníků fungovat. Dobrovolníci však mají šanci zvyšovat kvalitu poskytovaných služeb a jejich činnost ulehčuje provoz organizace. Příkladem mohou být kroužky pro klienty či pomoc při administrativě. (Frič a kol. 2001)

➤ Dobrovolníci se angažují spolu s běžnými zaměstnanci

Při této formě přispívají dobrovolníci značně ke snížení finančních nákladů organizace, a to tím, že odvádějí práci, za kterou by jinak museli být finančně ohodnoceni zaměstnanci (profesionálové). Velmi často se takto uplatňují dobrovolníci v sociálních a

zdravotnických organizacích. Příkladem činnosti může být pomoc s úklidem, zajištění chodu recepce apod. (Frič a kol. 2001)

- Organizace je přímo závislá na dobrovolnících

V tomto případě zajišťují dobrovolníci chod organizace a jsou aktivní v oblasti naplňování cílů a poslání dané organizace. Jako příklad mohou sloužit různé příležitostné humanitární akce či ekologické kampaně. (Frič a kol. 2001)

4.3 Dělení dle vzniku dobrovolnictví

- Vznik „zvenčí dovnitř“

Tato forma dobrovolnictví je orientována na organizace s profesionálními pracovníky a s profesionálním vedením. Jde o organizace, které mají zájem zahrnout do své činnosti spolupráci s dobrovolníky, popř. vylepšit stávající management dobrovolnictví. (Tošner, Sozanská 2002) Především tímto směrem orientovaným dobrovolnictvím se zabývám v této diplomové práci.

- Vznik „zdola nahoru“

Takto orientované dobrovolnictví je charakteristické pro organizace, které se rekrutovaly z původně neformálních skupin, resp. lidí „zapálených“ pro danou činnost. Později řada takto neformálně organizovaných skupin došla až k registraci jako nezisková organizace. Toto bylo charakteristické především po roce 1989. (Tošner, Sozanská 2002)

4.4 Dělení dle historického vývoje

Zde se zaměřuji na typologii dobrovolnictví dle historického vývoje, uváděnou v zahraniční i české literatuře.

4.4.1 Dělení dle historického vývoje zaměřené na Německo

V německé literatuře se můžeme z hlediska historického vývoje setkat s dvěma proudy dobrovolnictví:

- „Nový management dobrovolnictví“

Tento typ dobrovolnické činnosti se vyznačuje

- činností v rozličných projektech a iniciativách a z tohoto důvodu také časovým ohraničením dané činnosti

- motivací je zde uspokojení z činnosti - činnost dobrovolníka baví, družnost či vlastní zájmy a potřeby
 - jasným stanovením činností pro jednotlivé dobrovolníky (či skupiny dobrovolníků) a stanovením odpovědností
 - vlastní iniciativou a rozhodnutím dobrovolně se angažovat
 - požadavkem transparentnosti struktur v organizaci
- (Hoffmann 2009)

➤ „Tradiční dobrovolná činnost“

U tohoto typu se můžeme setkat také s označením čestná funkce, častný (neplacený) úřad (Ehrenamt). Tento typ charakterizuje

- nejasná struktura úkolů a činností
- altruistická motivace a pocit povinnosti
- dlouhodobá, kontinuální činnost
- dobrovolná činnost v zavedené organizaci
- hierarchická a komplexní struktura organizace, v níž angažování probíhá

(Hoffmann 2009)

I když se jedná o typologii dobrovolnictví dle historického vývoje, nelze jednotlivý typ přiřadit konkrétní době. Obě tyto formy jsou propojeny a řada dobrovolně se angažujících lidí je činná v obou směrech. (Hoffmann 2009)

4.4.2 Dělení dle historického vývoje zaměřené na ČR

V České republice lze rozdělit dobrovolnictví z hlediska vývoje následovně:

➤ Manažerský model dobrovolnictví

Tento model je označován také jako americký model. Je relativně mladý a jeho základem je činnost dobrovolnických center, v Německu dobrovolnických agentur, vedených na profesionální úrovni. (Tošner, Sozanská 2002)

Hlavní činností dobrovolnických center či agentur je zprostředkovat zájemcům o práci dobrovolníka vhodnou organizaci, která má zájem dobrovolníků ve své činnosti využít. Dobrovolnická centra (agentury) v Německu i v ČR mají databázi uchazečů o funkci dobrovolníka a také databázi organizací, kde dobrovolníky poptávají. Dobrovolnická centra či agentury realizují také řadu projektů, jejichž zaměření se v ČR a

v Německu může lišit. To je dáno např. věkovou či národnostní strukturou dobrovolníků (např. v Německu jsou velmi časté programy pro přistěhovalce).

➤ Komunitní model dobrovolnictví

Tento model je známý také jako evropský model a je starší než manažerský typ. Komunitní model je charakteristický především pro charitativní organizace (dobrovolníci působí při farních charitách), popř. pro různé sportovní organizace. Činnost dobrovolníků je v tomto případě založena na přátelství a osobních vztazích. (Tošner, Sozanská 2002)

V Německu se můžeme setkat s oběma výše uvedenými modely dobrovolnictví. Často jsou také oba typy propojeny, neboť v Německu je velmi často zřizovatelem dobrovolnických agentur či center právě charita, ale centra se s postupem času začala profesionálně organizovat.

V České republice jsou taktéž přítomny oba modely, jak manažerský, tak také komunitní. Pozitivně vidím to, že jsem měla možnost angažovat se jako dobrovolník pro obě formy. Nejdříve jako dobrovolník při Farní charitě v Děčíně, kde byla činnost opravdu založena na vztazích, později jako dobrovolník Sociální agentury, kde byla činnost řízená, se všemi náležitostmi (smlouva, pojištění atd.). To mi umožnilo zažít oba modely v praxi a vidět tak rozdíly mezi nimi.

5 Legislativní ukotvení dobrovolnictví

Obecně lze říci, že ten, kdo se občansky angažuje, většinou neví, jaká práva a povinnosti z této činnosti vyplývají. Dobrovolník má za cíl dělat něco užitečného pro společnost a obecné blaho. Na sebe tito lidé myslí až později. (Igl, Jachmann, Eichenhofer 2002)

5.1 Legislativní ukotvení v Německu

Lidé, kteří se v Německu dobrovolně angažují, považují právní zajištění dobrovolnictví (a veškeré čestné, neplacené činnosti) za rušící a nedůležité. Dle zastánců této myšlenky se jedná pouze o zbytečné zatížení byrokratického aparátu, které odvádí dobrovolníky od jejich myšlenky a brzdí tak jejich aktivitu. (Igl, Jachmann, Eichenhofer 2002)

Existují také zastánci právního ukotvení dobrovolnictví. Ti tvrdí, že pouze ten, kdo zná svoje práva a povinnosti (jako dobrovolníka), může využít všech možností, jak se angažovat. Uvědomělý dobrovolník se tak nenechá snadno odbýt a může právo využít ku prospěchu svému i společnosti. Jde tedy o to, právo využívat moudře a uváženě. (Igl, Jachmann, Eichenhofer 2002)

V Německu neexistuje zákon, který by komplexně upravoval dobrovolnictví a formy občanské angažovanosti. Upraveny jsou pouze některé oblasti, které lze najít v různých zákonech. Jedná se především o oblast daňového práva, sociálního práva, či pracovního práva. (Igl, Jachmann, Eichenhofer 2002)

Od roku 2008 existuje však zákon týkající se dobrovolnické služby mladistvých – Gesetz zur Förderung von Jugendfreiwilligendiensten (Jugendfreiwilligendienstegesetz – JFDG). Ve smyslu tohoto zákona je za dobrovolnou službu mladistvých považován freiwilliges soziales Jahr (FSJ) a freiwilliges ökologisches Jahr (FÖJ). (Gesetz zur Förderung von Jugendfreiwilligendiensten, 2008) Vzhledem k zaměření práce se blíže zabývám pouze FSJ, a to v kapitole 6.1.

Výše zmíněný zákon blíže upravuje:

- kdo je dobrovolníkem (pouze pro FSJ a FÖJ)

- podmínky FSJ a FÖJ
- podmínky pro výkon služby v tuzemsku a možnosti výkonu služby v zahraničí
- informace o kombinované dobrovolnické službě (část v tuzemsku a část v zahraničí)
- časové údaje k jednotlivým dobrovolnickým programům a existující výjimky
- kde může být služba realizována (spolky, náboženská společenství atd.)
- podmínky smlouvy mezi dobrovolníkem a danou společností (konkrétně popisuje, jaké náležitosti musí dohoda obsahovat)

(Gesetz zur Förderung von Jugendfreiwilligendiensten, 2008)

5.2 Legislativní ukotvení v ČR

Poprvé se v České republice objevuje dobrovolnictví v zákoně č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. V tomto zákoně byly stanoveny některé povinnosti dobrovolníků. Jedná se o situace, kdy je dobrovolník aktivní v zařízení sociálně-právní ochrany. To mohou být různé tábory pro děti či programy KOMPAS a Pět P. (Frič, Pospíšilová a kol. 2010)

Významný je zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě. Jde o zákon, který jako první v ČR upravuje statut dobrovolníka. Zákon se zabývá také procesem akreditace dobrovolnických programů. Při akreditaci se hledí na to, jak je zajištěno pojištění dobrovolníků, jejich příprava na dobrovolnou činnost, na činnost koordinátora, jak je dobrovolnická činnost kontrolována a vyhodnocována, jak a zda vůbec probíhá pravidelná supervize, školení atd. Díky akreditaci lze požádat o dotaci, která je určena na dobrovolnické programy. Do roku 2009 akreditovalo MV ČR 336 dobrovolnických programů. V řadě organizací je současně akreditováno několik dobrovolnických programů. (Frič, Pospíšilová a kol. 2010)

Nejnověji se dobrovolnictvím zabývá také zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Zde existují 2 možnosti, jak ukotvit zapojení dobrovolníků do oblasti sociálních služeb:

- V zákoně o sociálních službách přibyl v paragrafu 115 (okruh pracovníků) odstavec 2. Ten stanovuje, že v rámci poskytování sociálních služeb mohou působit také dobrovolníci, za podmínek, které upravuje zákon o dobrovolnické službě. (Frič, Pospíšilová a kol. 2010)

- Dobrovolníci, kteří se angažují v programech, které nejsou akreditované (dle zákona o dobrovolnické službě), se řídí standardem kvality sociální služby, konkrétně standardem č. 9 - Personální a organizační zajištění služby. (Frič, Pospíšilová a kol. 2010)

6 Dobrovolnické programy

V rámci dobrovolnictví vzniká řada programů, a to jak v zahraničí, tak také v České republice. Jednotlivé programy se od sebe liší např. tím, pro jakou cílovou skupinu jsou určeny či dobou, po kterou program trvá.

6.1 Programy v Německu

Zde uvádím nejvýznamnější programy realizované v Německu - „Brücken der Menschlichkeit“ a Freiwilliges Soziales Jahr.³

„Brücken der Menschlichkeit“

Program „Brücken der Menschlichkeit“ je založen na výměně a setkání dobrovolníků z evropských, ale i jiných zemí (např. z Afriky). Tuto výměnu zaštiťuje *Initiative Christen für Europa e.V.* (ICE e.V.).

Zájemci o účast na programu se hlásí nejčastěji přes koordinační a přijímající středisko ICE. Příprava na výjezd je uskutečňována 4 – 6 týdnů předem. V této době dostává zájemce informace týkající se socio-kulturního prostředí země, do které vyjíždí a účastní se také jazykového kurzu.

Tento program nabízí mladým lidem mezi 18 a 26 lety možnost, vykonávat službu především v sociální sféře. Orientuje se na 3 hlavní oblasti:

- Umožňuje zasazovat se za oblast lidské důstojnosti a práv
- Přispívá k sociální integraci a odpovědnosti lidí
- Staví na křesťanských hodnotách, jako je solidarita

Program je určen pro mladé lidi, kteří se rozhodnou působit jako dobrovolníci v jiné zemi po dobu 12 měsíců. Šanci zapojit se má opravdu každý, kdo splňuje věkovou hranici 18 – 26 let, není vyžadována předchozí angažovanost v nějaké organizaci a nehledí se ani na náboženské vyznání dobrovolníka.

(<http://www.freiwilligendienst.de/kennzeichnen.html>)

³ Informace o dobrovolnických programech realizovaných ve Freiwilligen-Zentrum Aachen a Freiwilligenagentur Düsseldorf uvádím v kapitole 8 Charakteristika organizace.

Dobrovolníci za odvedenou práci přirozeně nejsou finančně ohodnoceni, v rámci programu jim je ale uhrazena řada nákladů. Jedná se především o náklady na dopravu, žití v dané zemi, pojištění, pedagogický doprovod (kontaktní osoba pro krizové situace). Dobrovolníkům je vypláceno také tzv. kapesné. Sečteme-li všechny náklady spojené s vysláním jednoho dobrovolníka a jeho fungování v dané zemi, dostaneme se průměrně k částce necelých 900 eur za měsíc.

Zájemci vyjíždějí do řady míst, jako je např. Rumunsko, Polsko, Albánie, Portugalsko, Rusko, Francie, Belgie, ale také na Slovensko či do České republiky.

Dobrovolníci jsou činní v různých oblastech sociální práce:

- práce s bezdomovci, která je realizována především v Rumunsku a Francii
- práce s postiženými lidmi, především v Rusku
- práce s dětmi v Maďarsku
- práce se seniory v Rumunsku a Maďarsku
- dobrovolníci jsou také nápomocni při mezinárodních setkáních a při projektech týkajících se evropského kulturního dědictví (zde se zapojuje např. Francie, Nizozemsko či Polsko)

Initiative Christen für Europa e.V. sdružuje a propojuje jednotlivce a instituce z celé Evropy. Činnost je realizována dle principů křesťanské sociální etiky, tedy na základě personality, solidarity a subsidiarity. Mezi členy z řady institucí, kterých ICE e.V. v roce 2010 sdružovala 17, patří např.

- Europas Kinder e.V., Zittau (www.europas-kinder.de)
 - Stiftung Brücken in die Zukunft, Mindelheim
 - Verein zur Förderung der Initiative Christen für Europa e.V., Hamburg
 - Jugendwerk für internationale Zusammenarbeit e.V., Aachen (www.bleiberger.de)
 - Verein zur Förderung der Sozialintegration e.V., Aachen (www.oberzauch.de)
- (<http://www.freiwilligendienst.de/verein.html>)

V roce 2010 sdružovala ICE e.V. cca 60 členů (jednotlivců a organizací) ze západní a východní Evropy. Členové se zasazují o spolupráci, která překračuje hranice a staví na solidaritě. Od této činnosti je také odvozen název programu „Brücken der Menschlichkeit“ (můžeme přeložit jako mosty lidskosti, humanity).

Pro zájemce o dobrovolnictví v rámci programu „Brücken der Menschlichkeit“ jsou připravována také několikadenní orientační školení. Těch se do roku 2010 zúčastnilo přes 5 tisíc dobrovolníků, resp. zájemců o dobrovolnickou činnost. Každoročně, v rámci tohoto programu, vyjede do zahraničí v pozici dobrovolníka přes 120 mladých lidí z celé Evropy. V roce 2010 se program rozšířil také o africké země, které jsou pro dobrovolníky velmi atraktivní. (<http://www.freiwilligendienst.de/allgemein.html>)

Freiwilliges Soziales Jahr (FSJ)

Obdobně jako výše uvedený program je i FSJ určen pro mladé lidi. Věková hranice je zde 16 – 26 let. Většinou se tohoto programu účastní před nástupem na univerzitu. Je také výbornou šancí pro ty, kteří ještě jasně nevědí, čemu se profesně chtějí věnovat. Mladí si tak mohou vyzkoušet, zda by je daná činnost a obor opravdu bavily, ještě před tím, než je začnou studovat.

FSJ je možné absolvovat v několika oblastech:

- FSJ v sociální oblasti
- Oblast kultury
- Oblast sportu
- Oblast politiky
- Oblast péče o památky (FJD)
- Oblast ekologie (FÖJ)

(http://de.wikipedia.org/wiki/Freiwilliges_Soziales_Jahr)

Freiwilliges Soziales Jahr je německá dobrovolná služba. Můžeme se setkat také s označením *Diakonisches Jahr*. Tato služba trvá 6 – 18 měsíců (vyjímečně a za zvláštních podmínek může trvat až 24 měsíců). FSJ lze vykonávat také v zahraničí, což ocení především ti, kteří se chtějí zdokonalit v cizím jazyce. Pracovní doba je vždy stanovena a domluvena s dobrovolníkem, zpravidla se ale jedná o cca 40 hodin týdně. Dobrovolníci se účastní také různých seminářů, které jsou nedílnou součástí FSJ.

(<http://www.ijgd.de/Soziales-Jahr-FSJ.130.0.html>)

Vzhledem k tomu, že se jedná o dobrovolnickou činnost, nedostává za ní dobrovolník finanční odměnu. Dostává však tzv. kapesné a v řadě případů mu jsou uhrazeny i další

náklady, jako pojištění, doprava atd. Finanční spoluúčast dobrovolníka je různá, vždy záleží na konkrétní organizaci. (http://de.wikipedia.org/wiki/Freiwilliges_Soziales_Jahr)

FSJ v sociální oblasti lze zaměřit na několik cílových skupin:

- Zpravidla nejoblíbenější bývá práce s dětmi. Dobrovolník se může realizovat v dětských domovech, mateřských školách či dětských léčebnách

- Práce s mladistvými – dobrovolník je aktivní např. v centrech pro mládež či na internátech

- Práce s dětmi, mládeží a dospělými s postižením – dobrovolník může pomáhat ve školských zařízeních, která integrují děti s postižením, častá je také pomoc v rodině s postiženým dítětem, dále pak pomoc v dílnách, oblast chráněného bydlení atd.

- Práce se seniory – v této oblasti se může dobrovolník angažovat v domácím prostředí seniora i v různých organizacích, jako jsou domovy pro seniory, rehabilitační centra atd.

- Práce s lidmi v nové, nestandardní životní situaci – zde dobrovolníci pracují s lidmi ohroženými závislostí, ztrátou bydlení, ale také s migranty a imigranty

- Oblast zdravotnictví – práce s dětmi, mladistvými, dospělými či seniory, kdy je dobrovolník aktivní především v nemocnicích či v různých rehabilitačních zařízeních.

(<http://www.fsj-web.org/aufgaben.htm>)

6.2 Programy v ČR

Programy Kompas a Pět P zmiňují, neboť je považují za velmi významné. Navíc oba zmiňované programy realizuje Národní dobrovolnické centrum Hestia, které je v České republice nejvýznamnější. Další programy uvádím pro zajímavost, aby bylo vidět, že rozsah programů je široký a orientuje se na více cílových skupin.

„KOMPAS“

Název tohoto programu vznikl složením slov komunikace (kom), partnerství (pa), spolupráce (s). Jedná se o sociálně preventivní program, jehož cílovou skupinou jsou děti ve věku 7 – 15 let a jeho trvání je v délce 5 měsíců.

Program je založen na setkávání skupinky dětí a dvou dobrovolníků. Skupina je tvořena šesti dětmi, které jsou určitým způsobem znevýhodněny. Jde např. o:

- problémové děti (např. problémy ve škole)

- děti, které jsou handicapovány
- děti vyrůstající pouze s jedním z rodičů
- děti cizinců (etnik)
- děti z chudých a sociálně znevýhodněných rodin
- děti procházející těžkým obdobím (rozvod rodičů, smrt, atd)

Během pěti měsíců podnikají vyškolení dobrovolníci s dětmi různé volnočasové aktivity. Cílem celého programu je zabavit děti vhodným volnočasovým programem a umožnit jim rozvinout jejich sociální dovednosti. (<http://kompas.hest.cz/>)

„Pět P“

Tento program vystihuje pět slov – pomoc, podpora, přátelství, prevence a péče. Je určen nějakým způsobem znevýhodněným dětem ve věku 6 – 15 let. Celý program je založen na dvojici, kterou tvoří dítě a dospělý dobrovolník. Dvojice není sestavena náhodně, ale na základě společných zájmů.

Dobrovolník s dítětem se scházejí jednou v týdnu (odpoledne) minimálně po dobu deseti měsíců. Náplň schůzek si domlouvají a tvoří spolu dle zájmů. Volnočasové aktivity mají směřovat k rozvoji sociálních dovedností dítěte, zvyšovat jeho sebevědomí. Dobrovolník zde nepůsobí jako vedoucí, ale starší kamarád. Dítě v tomto programu získává někoho, kdo na něj má pravidelně čas a věnuje se mu, má si s kým popovídat, může se někomu svěřit.

Jak jsem již uvedla, klienty tohoto programu jsou znevýhodněné děti. Většinou jim chybí vztahy s vrstevníky, často mají problémy ve škole či v rodině, protože na ně rodiče nemají dostatek času nebo se jim nechtějí věnovat.

Zájemce o dobrovolnickou činnost v tomto programu musí absolvovat povinný výcvik, během kterého získá znalosti týkající se metodiky programu. V rámci skupinové práce se dobrovolníci zabývají svojí motivací, odhalují svá očekávání a obavy. Každý dobrovolník v tomto programu musí také projít psychologickým pohovorem.

Během své činnosti jsou dobrovolníkům k dispozici koordinátoři. Ti zajišťují dobrovolníkovi i dítěti servis a zázemí – mají možnost scházet se v klubovně, zapůjčit si

různé sportovní vybavení či se účastnit skupinových setkání. Dále mohou dobrovolníci využít možnost konzultace, účastnit se supervize atd.

(<http://petp.hest.cz/index.php?sekce=6>)

Kořeny tohoto programu můžeme najít v USA, kde program pojmenovali „Big Brothers, Big Sisters“. Zde funguje již více než sto let. Existuje také mezinárodní asociace Big Brothers, Big Sisters International. V České republice byla v roce 1999 založena Asociace Pět P. Ta byla vytvořena tak, aby koordinovala činnosti dobrovolnických center v ČR, která tento program realizovala. Program Pět P však v ČR fungoval již před založením asociace (od roku 1995). Od roku 1996 spadá pod organizaci HESTIA. Toto občanské sdružení mělo Pět P jako svůj pilotní program. Od té doby se tento program rozšířil do mnoha měst a vyvinuly se z něj další dobrovolnické programy.

(<http://petp.hest.cz/index.php?sekce=7>)

V současnosti je program Pět P realizován v řadě měst, velmi často je součástí nabídky dobrovolnických center, jako např. v Dobrovolnickém centru v Ústí nad Labem. Dobrovolnická centra se dnes nacházejí ve většině větších měst. Často je také program realizován v rámci různých občanských sdružení, která s dobrovolníky spolupracují.

Program „Dopisování s vězni“

Tento program je orientován na osoby ve výkonu trestu odnětí svobody. Je určen převážně těm vězňům, u kterých je šance, že dopisování s dobrovolníkem na ně bude mít pozitivní vliv a bude pro ně motivací, se po propuštění z výkonu trestu opět integrovat do běžné společnosti.

Program pobíhá formou pravidelného dopisování dobrovolníka a vězně, tedy písemnou formou, prostřednictvím klasické pošty. Intervaly mezi jednotlivými dopisy jsou většinou 1 – 2 měsíce.

Program „Dopisování s vězni“ je zaměřený na prevenci a zmírňování sociálně-patologických jevů ve společnosti. Vychází z dlouhodobé spolupráce Vazební věznice Olomouc a Maltézské pomoci, později prošel akreditací.

Dobrovolník, který se chce angažovat v tomto programu musí splnit několik podmínek (některé jsou požadovány i u ostatních programů):

- musí doložit čistý výpis z trestního rejstříku
- vztah dobrovolnictví v tomto programu je stvrzen podepsáním smlouvy, dále je pak podepsána smlouva o pojištění a mlčenlivost dobrovolníka
- v rámci tohoto projektu je požadována anonymita – dobrovolník v dopisech nevstupuje pod svým jménem, nýbrž pod přezdívkou
- dobrovolník se musí pravidelně účastnit supervize, která probíhá 1x – 2x za 2 měsíce
- výše uvedené podmínky slouží k bezpečnosti dobrovolníka a zvyšují také efektivitu programu

(<http://www.maltezskapomoc.cz/Maltezskapomoc/centrum-olomouc/ceho-jsem-dosahli/dopisovani-s-vezni>)

Dobrovolníci v zařízeních pro seniory

Tento projekt, zaměřený na seniory, má mnoho obdob a variací. Dobrovolníci pomáhají zlepšovat psychosociální podmínky seniorů v dané organizaci. Většinou se jejich činnost zaměřuje na

- vytváření volnočasových aktivit a kroužků. Škála aktivit je velká, vždy však přizpůsobena možnostem klientů. Jde např. o výtvarnou činnost, literární kroužek atd.
- individuální procházky s klienty
- pomoc při různých akcích, jako jsou výlety či exkurze
- komunikace se seniory v dané organizaci
- někdy je také možnost zapojit dobrovolníka do odborných činností, jako je ergoterapie či canisterapie. V tomto případě se takto angažují především studenti daného oboru.

V rámci tohoto programu jsou dobrovolníci vysíláni do organizací, se kterými má konkrétní dobrovolnické centrum uzavřenou smlouvu. (<http://www.adra.cz/ceske-budejovice/programy/dobrovolnicke-programy/program-c-530-dobrovolnici-zarizenich-pro-seniory.html>)

Dobrovolníci v zařízeních pro handicapované klienty

Tento program si klade za cíl zlepšovat psychosociální podmínky klientů v konkrétních zařízeních. K tomu přispívají právě dobrovolníci, kteří jsou aktivní v řadě činností (obdobných jako u výše uvedeného programu):

- volnočasové aktivity, především výtvarná činnost
- komunikace s klienty v dané organizaci
- pomoc při různých akcích, jako např. výlety, sportovní činnost atd.

Při všech činnostech, které dobrovolníci vykonávají se musí brát ohled na tělesné či mentální postižení klientů. Dobrovolnickému centru ADRA České Budějovice byl koncem roku 2008 tento program akreditován na dobu 3 let. V roce 2010 se do programu zapojilo cca 20 dobrovolníků, kteří byli vysláni do Centra sociálních služeb Empatie a do sociálních služeb Světluška.

(<http://www.adra.cz/ceske-budejovice/programy/dobrovolnicke-programy/program-c-533-dobrovolnici-zarizenich-pro-handicapovane-klienty.html>)

Osobní asistence dobrovolníků pro individuální klienty

I tento program je orientován na zlepšení psychosociálních podmínek klientů. Těmi jsou nějakým způsobem handicapovaní jedinci, jejichž postižení není však natolik závažné, aby dlouhodobě žili v pobytovém zařízení, nýbrž jim jejich stav umožňuje žít samostatně.

Činnost dobrovolníků spočívá v návštěvách klientů v jejich bydlišti. Během těchto návštěv jsou dobrovolníci klientovi nápomocni především v oblastech

- péče o domácnost, pomoc při nákupu
- komunikace s klientem, procházky, zajišťování společnosti
- pomoc při výkonu rehabilitace

Návštěvy klientů jsou dobrovolníky realizovány zpravidla 1x týdně. V roce 2010 bylo tímto programem zajištěno více než 10 klientů. Program má Dobrovolnické centrum ADRA akreditovaný od roku 2008 na dobu tří let.

(<http://www.adra.cz/ceske-budejovice/programy/dobrovolnicke-programy/program-c-531-osobni-asistence-dobrovolniku-pro-individualni-klienty.html>)

7 Popis jednotlivých oblastí managementu dobrovolnictví

V této části práce se zabývám oblastmi managementu, které jsem si pro svoji diplomovou práci stanovila. Toto dělení jsem vytvořila, neboť oblast managementu dobrovolnictví je velmi široká a rozdělením do několika oblastí se práce stane přehlednější a srozumitelnější.

Celý management dobrovolnictví jsem tématicky rozdělila do následujících oblastí:

- Získávání dobrovolníků
- Výběr dobrovolníků
- Školení a výcvik (vzdělávání) dobrovolníků
- Hodnocení a odměňování dobrovolníků
- Koordinace činností dobrovolníků

7.1 Získávání dobrovolníků

Tato oblast je velmi důležitá, neboť bez dostatku dobrovolníků nemůže management dobrovolnictví fungovat. Jde o to, najít vhodnou strategii, tedy metody, jak dobrovolníky pro dané dobrovolnické centrum či organizaci získat. Toto bývá zpravidla úkolem koordinátora dobrovolníků.

Reifenhäuser (2009) mluví o dvou možnostech získávání dobrovolníků:

- Dobrovolnické centrum či organizace oslovuje širokou veřejnost a apeluje na všechny, kteří mají zájem se dobrovolně angažovat. Pro zájemce pak centrum či organizace hledá vhodné uplatnění, které nejvíce odpovídá jeho představám a možnostem. Tato metoda je velmi rozšířená, problémem se však stává to, že obdobných nabídek je mnoho a potenciální dobrovolník se tak necítí osloven.
- Druhou možností je oslovit vybranou skupinu dle potřeb dobrovolnického centra či organizace. V této situaci si koordinátor (či ten, jehož úkolem je získávání dobrovolníků) předem stanoví, pro jaké úkoly hledá dobrovolníky. Stanoví také, jaké znalosti a kompetence by měl dobrovolník mít. Teprve poté vytvoří inzerci ve formě, která osloví požadovanou cílovou skupinu.

Pro vynaložení sil v oblasti získávání dobrovolníků mluví fakt, že přibližně 30 % obyvatel Německa se ještě dobrovolně neangažuje, ale zajímají se o tuto možnost. Problémem je, že tako početná skupina lidí se necítí oslovena. Je proto nutné věnovat velkou pozornost popisu činnosti, která se od dobrovolníka požaduje. (Reifenhäuser 2009) Blíže se k tomuto tématu vyjadřuji v kapitole 11 Doporučení.

7.2 Výběr dobrovolníků

Po tom, co se dobrovolnickému centru či organizaci přihlásí zájemce o dobrovolnickou činnost, následuje většinou osobní pohovor s koordinátorem. Při tomto pohovoru jsou zjišťovány zájmy a časové možnosti potenciálního dobrovolníka, koordinátor se zajímá, s jakou cílovou skupinou má jedinec zájem pracovat atd. Ve Freiwilligen-Zentrum Aachen i ve Freiwilligenagentur Impuls Düsseldorf mají řadu formulářů, které jsou s dobrovolníkem při přijímacím pohovoru vyplněny.

V obou zmíněných organizacích se koordinátoři velmi zajímají o motivaci potenciálních dobrovolníků. Koordinátorky mě velmi důsledně informovaly, že je nutné při rozhovoru se zájemcem o dobrovolnickou činnost včas identifikovat negativní motivaci (blíže se k negativní motivaci vyjadřuji v kap. 2.5). V případě, že se u zájemce o dobrovolnickou činnost objeví více negativních motivů, je nutné zájemce taktně odmítnout. Jeho činnost by v takovémto případě nebyla klientům prospěšná.

7.3 Vzdělávání (školení a výcvik) dobrovolníků

Ten, kdo se chce angažovat jako dobrovolník, nemá většinou v popředí zájmu nějakou formu vzdělávání. Jednoduše se chce angažovat. V poslední době však začínají mladí dobrovolníci vidět pozitiva různých školení – mohou je později využít ve svém profesním životě. (Reifenhäuser 2009)

Tošner a Sozanská (2002) rozlišují dvě části vzdělávání dobrovolníků. Jedná se o složku obecnou a odbornou.

- V rámci obecné části vzdělávání je dobrovolník seznámen s organizací, ve které má dobrovolnickou činnost vykonávat, tedy s posláním organizace, jejími úkoly a také místem, kde má činnost vykonávat.
- V rámci odborné části vzdělávání jsou dobrovolníci seznámeni s konkrétními činnostmi, které budou vykonávat a jsou na ně odborně připravováni.

Při vzdělávání dobrovolníků se musí vycházet z činnosti, kterou má dobrovolník vykonávat, teprve v závislosti na této činnosti lze stanovit vhodný vzdělávací program. Existuje celá řada forem vzdělávání:

- Vzdělávání založené na výměně zkušeností

Jedná se o moderovaná sezení v délce 1 – 2 hodin, během nichž si dobrovolníci vyměňují své zkušenosti. Tato praxe umožňuje hledat společně řešení v těžkých situacích, dává dobrovolníkům reflexi jejich činnosti. Výhodou této metody je její finanční nenáročnost. (Reifenhäuser 2009)

- Mentoring

V tomto případě jde o myšlenku, že ten, kdo opouští danou dobrovolnickou pozici předá zkušenosti dobrovolníkovi, který bude vykonávat stejnou dobrovolnickou činnost. Tato metoda je velmi jednoduchá, často však nelze realizovat, neboť pro odcházejícího dobrovolníka může být velmi těžké svoji pozici předávat nebo již nemá na tuto činnost jednoduše čas. (Reifenhäuser 2009)

- Samostudium

V případě této metody využívá dobrovolník ke vzdělávání odbornou literaturu. Ta by mu měla být k dispozici přirozeně zdarma, buď přes knihovnu daného dobrovolnického centra či organizace a nebo předáním kontaktů na veřejné knihovny. (Reifenhäuser 2009)

- Kolegiální porada

Jedná se o moderovanou formu skupinové práce, při níž mají účastníci zadanou problémovou situaci. Společně se snaží najít možná řešení. Po společném, moderovaném setkání mohou dobrovolníci tuto techniku běžně realizovat se svými kolegy. Jedná se o efektivní metodu, která podporuje vzájemnou podporu a spolupráci. (Reifenhäuser 2009)

- Coaching

Tato metoda je relativně nová, avšak již nějakou dobu se prosazuje. Princip metody spočívá ve vzdělaném kouči, který podporuje dobrovolníky v těžkých situacích. Coaching se vždy zabývá konkrétními oblastmi a je velmi efektivní metodou, která staví na reálných situacích. (Reifenhäuser 2009)

- Supervize

Tuto metodu je vhodné zapojit tam, kde je činnost dobrovolníka ovlivněna lidskými vztahy (např. dobrovolnictví v hospicích). Cílem supervize je předcházet syndromu vyhoření či překonat krizi spojenou s dobrovolnickou činností, ale také posilovat schopnost dobrovolníků pracovat v týmu. (Reifenhäuser 2009)

- Další vzdělávání

Tato metoda je zřejmě nejrozšířenější. Existuje řada různých školení, je však důležité vybrat pro konkrétního dobrovolníka to správné. Nabízena jsou školení krátkodobá či dlouhodobá i různé workshopy, v závislosti na činnosti, která se od dobrovolníka očekává. (Reifenhäuser 2009)

7.4 Hodnocení a odměňování dobrovolníků

„Herec žije z potlesku publika a dobrovolník žije z ocenění lidí, pro které se angažuje.“ (Reifenhäuser 2009; 106)

Hodnocení je pro lidi obecně nepříjemné, často si jej spojujeme s kritikou. Tošner a Sozanská (2002) však poukazují na to, že hodnocení je proces, který má mít za následek zkvalitnění naší činnosti. Neznamena to však, že bychom do té doby danou činnost nedělali dobře. Tento proces hodnocení je proto v organizaci velmi důležitý.

Hodnocení činnosti dobrovolníků pomůže organizaci prokázat účinnost dobrovolnických aktivit a je také důležité pro ohodnocení činností vykonaných dobrovolníky (hodiny odpracované dobrovolníky lze ekonomicky vyčíslit).⁴ (Tošner a Sozanská 2002)

Existuje řada možností, jak může centrum či organizace ocenit své dobrovolníky. Mezi tyto možnosti patří např.:

- ocenění oficiální cestou
- ocenění skrze média
- úcta a uznání
- možnost dalšího vzdělávání

⁴ Oba procesy, tedy hodnocení a odměňování jsem spojila do jedné části, neboť na sebe velmi úzce navazují.

- možnost spolurozhodovat v určitých oblastech
(Reifenhäuser 2009)

Blíže a s konkrétními návrhy se jednotlivým možnostem, jak lze ocenit dobrovolníky, věnuji v kapitole 11 Doporučení.

7.5 Koordinace činností dobrovolníků

Zde se jedná o činnost koordinátora dobrovolníků. Ten je zodpovědný za dobrovolnictví jako takové v dobrovolnickém centru či v organizaci. Jeho činností jsou tedy mnou výše uvedené procesy. Stará se o celý proces, od získávání dobrovolníků, přes jejich vzdělávání až po hodnocení.

Tošner a Sozanská (2002) uvádějí, že koordinátor řeší vzniklá nedorozumění či problémy, které mohou vzniknout mezi dobrovolníky a zaměstnanci či mezi dobrovolníky navzájem, je také kontaktní osobou pro dobrovolníky. K jeho dalším úkolům patří udržovat vztahy s médii a ostatními organizacemi. V neposlední řadě se stará o nutnou administrativu, jako jsou smlouvy s dobrovolníky, povinná mlčenlivost či pojištění dobrovolníků.

Koordinátorem může být zaměstnanec, který tuto pozici zastává jako svoji hlavní pracovní činnost. Tak tomu je velmi často v dobrovolnických centrech. V organizacích, které přijímají dobrovolníky je často koordinátorem zaměstnanec, který tuto pozici vykonává na část úvazku ke své pracovní pozici. Koordinátorem může být i dobrovolník, pak je ale nutné zajistit mu garanta. (Tošner a Sozanská 2002)

Například ve Freiwilligen-Zentrum Aachen je zaměstnána koordinátorka, které pomáhají tři dobrovolníci. Jsou to ti, kterým kancelářská činnost vyhovuje více než přímá práce s klienty. Oproti tomu Freiwilligenagentur Impuls Düsseldorf vzhledem ke své velikosti zaměstnává pro pozici koordinátora hned tři zaměstnankyně, některé se specializují na konkrétní dobrovolnické projekty.

PRAKTICKÁ ČÁST

8 Charakteristika organizací

V této části práce se zabývám podrobnějším popisem organizací, na které je práce zaměřena. Jedná se o dvě organizace v Německu – Freiwilligen-Zentrum Aachen a Freiwilligenagentur Impuls Düsseldorf.

Obě organizace mají stejného zřizovatele – Caritasverband (charitní spolek), proto jsem si dovolila realizovat výzkumné metody v obou organizacích. Navíc považuji za přínosné, že každá z organizací působí ve městě různé velikosti a s odlišným počtem obyvatel (počet obyvatel v Aachenu je cca 260 tisíc a v Düsseldorfu cca 590 tisíc).

Vzhledem k tomu, že mají organizace stejného zřizovatele, fungují na stejných principech a zásadách. V praxi to znamená, že se zaměstnanci řídí obdobnými pravidly, pro práci (s dobrovolníky) používají stejné dotazníky, manuály, vedou obdobně zápisy, data o dobrovolnících atd. Rozdíl je v navázané spolupráci organizace, v zaběhlých projektech, počtu pracovníků v organizaci či v počtu dobrovolníků, ať již registrovaných nebo jen těch, kteří se předběžně informovali.

8.1 Freiwilligen-Zentrum Aachen

Freiwilligen-Zentrum Aachen (FWZ) vzniklo v roce 1999 z Forum Soziales Ehrenamt, pod které spadalo mnoho zařízení v Aachenu. Od roku 2004 bylo FWZ Aachen dlouhodobě financované zařízení městem Aachen.

Dobrovolnické centrum Aachen je organizace, která zajišťuje servis a služby jednotlivcům i organizacím, kteří mají zájem buď se jako dobrovolník angažovat nebo naopak chtějí činnosti dobrovolníků využít. Freiwilligen-Zentrum Aachen (FWZ) je tedy určitým zprostředkovatelem dobrovolníků pro organizace, které je samy nedokáží získat (koordinace dobrovolníků je velmi náročná a ve většině organizací na ni nezbývá pracovní síla). FWZ se prezentuje jako sociální zařízení, které lidem umožňuje angažovat se pro společnost a utvářet společenské dobro.

V začátcích mělo FWZ Aachen v databázi 80 zařízení, kde měli zájem spolupracovat s dobrovolníky. Nyní má Freiwilligen-Zentrum Aachen v databázi přes 220 organizací

z oblasti Aachenu, které mají zájem využívat činnosti dobrovolníků. V databázi jsou organizace s různým zaměřením, jde např. o zařízení poskytující péči bezdomovcům, ženám a dívkám v krizové situaci, seniorům či mladistvým, zařízení pečující o zdravotně postižené či migranty.

V současné době je v databance Freiwilligen-Zentrum Aachen 180 organizací, jejichž činnost je orientována na sociální sféru, 15 organizací zabývajících se kulturou, 8 organizací se zabývá životním prostředím a 17 organizací není zařazených do žádné kategorie. (Michels 2011)

Speciální část Freiwilligen-Zentrum Aachen tvoří Aachener Klinikhilfe. Jedná se o dobrovolnou službu pacientům. Konkrétně jde o pacienty z kliniky RWTH Aachen. Pomoc dobrovolníků je realizována každý všední den od 9 do 12 hod a spočívá především v návštěvách u pacientů, které jejich rodina nemůže nebo nechce navštěvovat. Dobrovolníkům je k dispozici psychologická pomoc v případě psychické únavy. (<http://www.caritas-aachen.de/gemeinde/aachener-klinikhilfe.html>)

FWZ je velmi významným poskytovatelem služeb v oblasti dobrovolnictví a je nejvýznamnější organizací (dobrovolnickým centrem) v regionu Aachen. Tato organizace má vyvinutý management kvality, kterému podřizuje všechny své činnosti. Freiwilligen-Zentrum Aachen je zaštitěno početi - certifikát kvality organizace BAGFA (Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen). Tuto pečeť získávají organizace, které neustále zefektivňují a vylepšují kvalitu, na svoji práci se dívají kriticky a současně disponují sebevědomím. Navíc organizace prochází externím kontrolním auditem. (<http://www.caritas-aachen.de/gemeinde/ueberuns-fwz.html>)

Činnost centra je zaměřena na zajišťování a podporu dobrovolnictví, především prostřednictvím individuálního poradenství v oblasti dobrovolného angažování a zprostředkováním vhodné dobrovolnické pozice. Dále se Freiwilligen-Zentrum Aachen podílí na propagaci dobrovolnictví, rozvoji různých projektů, ale i na řešení konfliktů mezi zúčastněnými stranami atd.

Individuální poradenství spočívá v praktické pomoci potenciálnímu dobrovolníkovi. Freiwilligen-Zentrum Aachen apeluje na všechny, kteří se chtějí (nebo o tom zatím pouze

přemýšlí) dobrovolně angažovat. Pomoc je směřována především lidem, kteří se ocitli ve špatné životní situaci. Dobrovolník má možnost uplatnit své nápady v různých projektech, svůj talent (např. pro vedení skupiny) či smysluplně využít svůj volný čas. Pokud má člověk zájem stát se dobrovolníkem, domluví si schůzku ve FWZ a společně s koordinátorkou dobrovolníků hledají možnost, jak by se jedinec mohl uplatnit. Schůzku si přirozeně mohou domluvit také lidé, kteří neví, zda by pro ně dobrovolnická činnost byla vhodná, ale přemýšlí o ní. (<http://www.caritas-aachen.de/gemeinde/fwz-beratung.html>)

Pro výběr dobrovolníků a především pro jejich následné umístění ve vhodné organizaci má Freiwilligen-Zentrum Aachen již zaběhlý a fungující systém. Je nutné, aby se dobrovolník dostal do organizace, jejíž činnost odpovídá jeho představám, konkrétní činnost, kterou je dobrovolník pověřen mu musí vyhovovat. Je však také nutné, aby schopnosti a znalosti dobrovolníka byly v souladu s požadavky na danou činnost. Není tedy lehké vše zkoordinovat tak, aby byl spokojen dobrovolník i organizace poptávající dobrovolníky.

Prakticky to je realizováno tak, že při pohovoru je s dobrovolníkem vyplněno několik krátkých dotazníků. Jejich vyplnění umožní vytvořit profil uchazeče. Získáme tedy informace:

- o jakou činnost má zájem
- s jakou cílovou skupinou chce pracovat
- jak často se může angažovat
- v jaké lokalitě (přímo v Aachenu, v okolí ...)
- atd.

(<http://www.caritas-aachen.de/gemeinde/fwz-beratung.html>)

Teprve na základě osobního profilu hledá Freiwilligen-Zentrum Aachen spolu s dobrovolníkem vhodné místo v jedné z nabídek mnoha organizací. Dobrovolník získá kontakt na organizaci, která je pro jeho činnost nejvíce vhodná. Další kroky již realizuje bez spolupráce s FWZ, ale při jakýchkoliv potížích se na koordinátorku Freiwilligen-Zentrum Aachen může obrátit.

I po poskytnutí kontaktu na organizaci zůstává dobrovolník v evidenci FWZ. Navíc s ním jsou následně vyplňovány různé dokumenty, jako např. dotazník zaměřený na

spokojenost s činností v organizaci. Přirozeně se také může zúčastňovat akcí pro dobrovolníky, kteří jsou aktivní v různých organizacích a projektech. (<http://www.caritas-aachen.de/gemeinde/fwz-beratung.html>)

Jak jsem již uvedla, dobrovolník má možnost vybrat si z velké nabídky zařízení, která má FWZ Aachen v databázi. Organizace, které jsou do databáze nově zařazeny nejdříve navštíví pracovníci FWZ Aachen. Při této návštěvě kontrolují, jak je zařízení připraveno na příchod dobrovolníků. Zástupce organizace vyplňuje také dokumenty, které mají zajistit nejvyšší možnou kvalitu a spokojenost organizace i dobrovolníka. (Michels 2010)

Ve Freiwilligen-Zentrum Aachen pracuje 1 zaměstnankyně, která je koordinátorkou vysílaných dobrovolníků a 3 dobrovolníci. Jejich činnost je následující:

- 1. dobrovolník má na starost práci s tiskem a médií
- 2. dobrovolník se zabývá státní správou a vším, co s tím je spojeno
- 3. dobrovolník zajišťuje fungování webových stránek a stará se o databázi jak dobrovolníků, tak i organizací, které chtějí s dobrovolníky navázat spolupráci

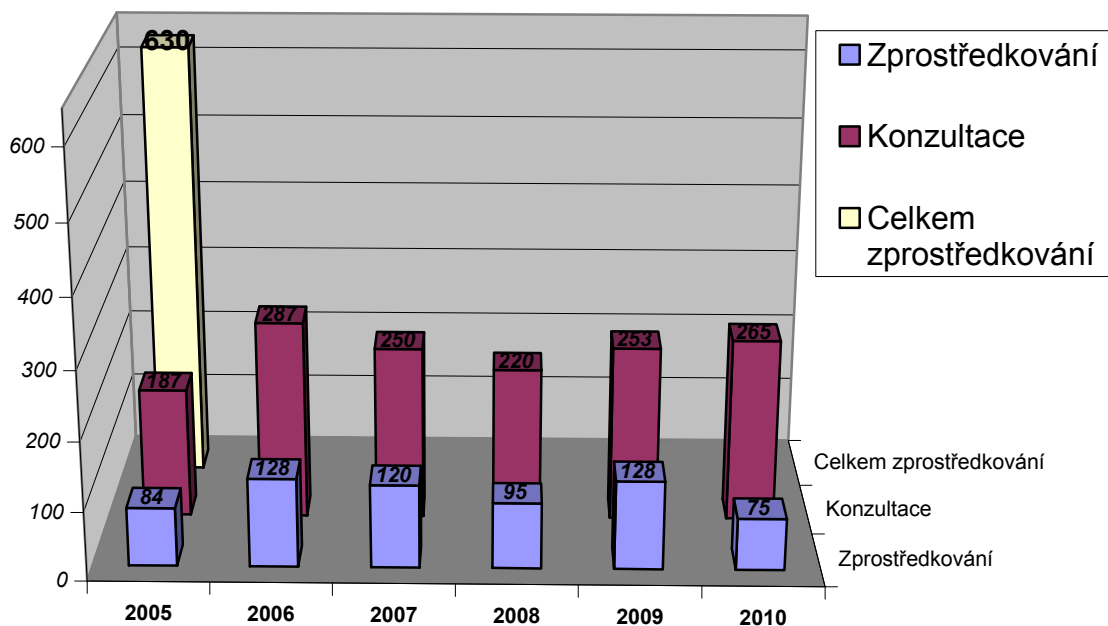
Data týkající se finančního zajištění a hospodaření FWZ Aachen nemám k dispozici, účetní uzávěrka není součástí výročních zpráv.

8.1.1 Statistická data FWZ Aachen

Počet zprostředkování a počet konzultací (poradenství) ve FWZ Aachen od jeho založení každoročně stoupá. Za zprostředkování je pro účely statistiky považován dobrovolník, který v organizaci působí minimálně 3 měsíce.

Graf č. 1 ukazuje, jak se vyvíjel počet konzultací a zprostředkování dobrovolníků, tedy hlavní činnost FWZ Aachen, v letech 2005 – 2010. V posledních šesti letech získalo Freiwilligen-Zentrum Aachen 630 nových dobrovolníků.

Graf č. 1: Zprostředkování dobrovolníků/ konzultace



Zdroj: Jahresbericht „Freiwilligen-Zentrum Aachen“ 2010

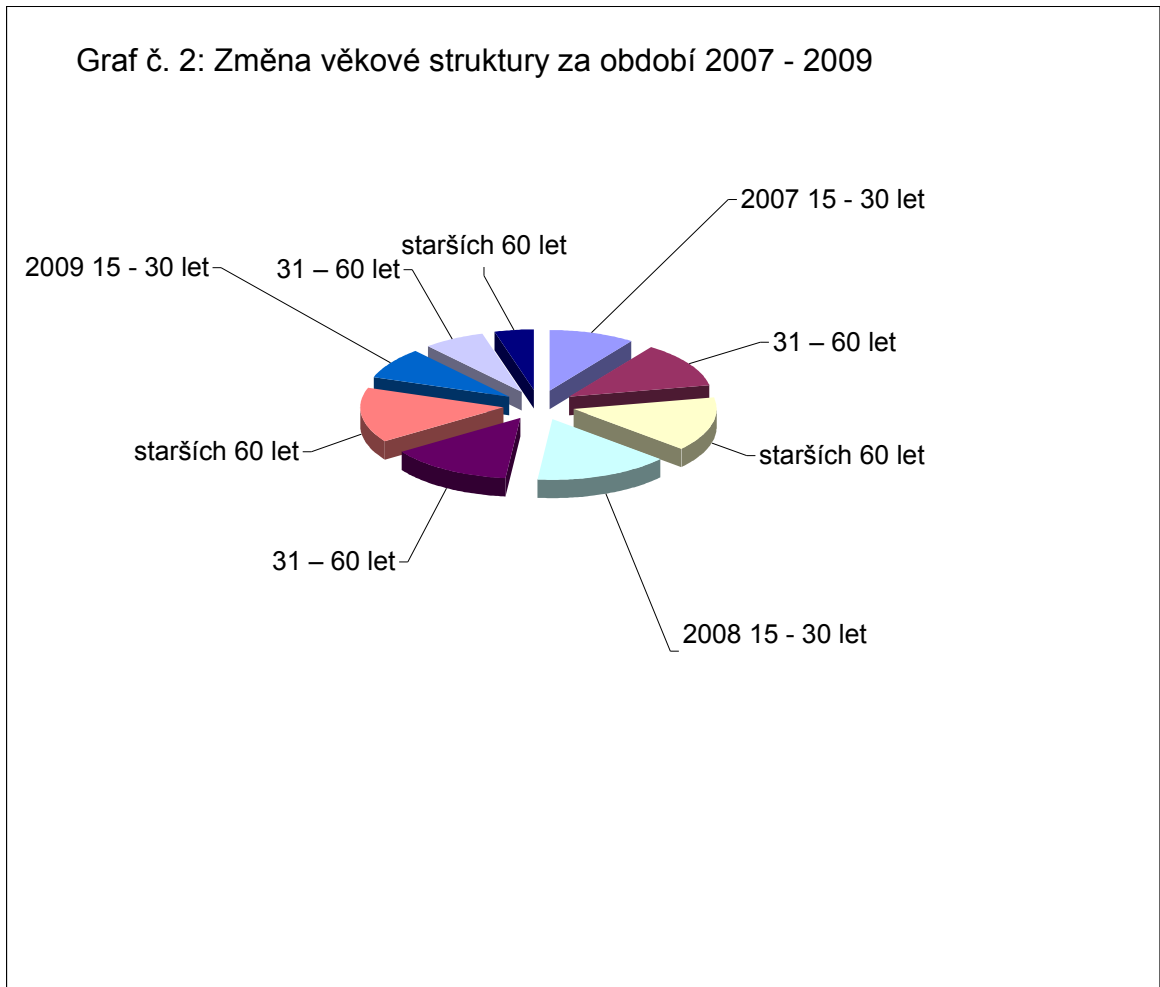
Velmi přibývá konzultací (poradenství), která jsou realizována elektronickou poštou. Obecně lze říci, že se jedná o 100 – 120 konzultací ročně. Tyto kontakty nejsou zahrnuty ve výše uvedené statistice. Kromě konzultací po e-mailu jsou dotazy a různé žádosti týkající se dobrovolnictví a případného angažování vyřizovány také telefonicky. (Michels 2011)

Věková struktura dobrovolníků FWZ Aachen se v posledních letech mění. Dobrovolníci se stávají stále mladší zájemci, jak dokazuje statistika.

- V roce 2007 bylo 29 % angažujících se občanů ve věkovém rozmezí 15 - 30 let, 46 % bylo ve věkovém rozmezí 31 – 60 let a 25 % angažujících se bylo starších 60 let.
- V roce 2008 bylo 37 % dobrovolníků ve věku 15 – 30 let, 42 % bylo ve věku 31 – 60 let a 21 % dobrovolníků bylo starších 60 let.

- V roce 2009 byl počet dobrovolníků ve věku 15 – 30 let již 43 %, angažujících se ve věku 31 – 60 bylo 44 % a 13 % dobrovolníků bylo starších 60 let.
(Michels 2011)

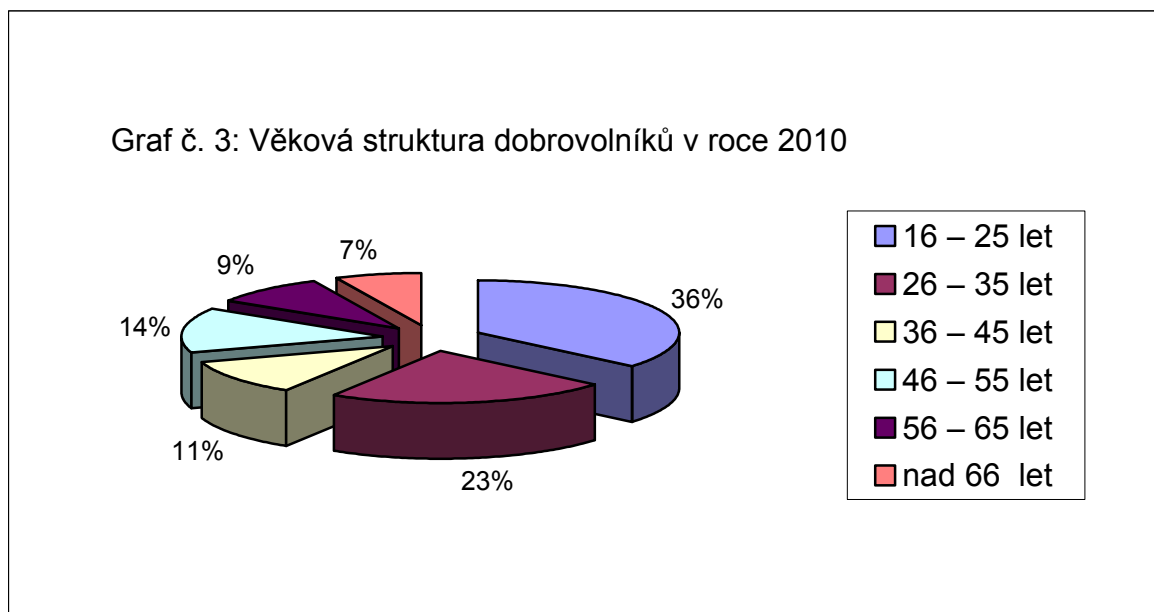
Výše uvedená data názorně ukazuje graf č. 2.



Zdroj: *Jahresbericht „Freiwilligen-Zentrum Aachen“ 2010*

Věkovou strukturu dobrovolníků v roce 2010 uvádím podrobněji (viz graf č. 3), neboť z ní budu vytvářet výzkumný vzorek pro distribuci dotazníků.

Graf č. 3: Věková struktura dobrovolníků v roce 2010



Zdroj: Jahresbericht „Freiwilligen-Zentrum Aachen“ 2010

Statistická data týkající se náboženského vyznání, národnosti a vzdělání nejsou k dispozici, neboť pro potřeby Freiwilligen-Zentrum Aachen nejsou tyto údaje důležité. (Michels 2011)

8.1.2 Realizované dobrovolnické programy ve FWZ Aachen

„TANDEM Sprachaustausch Programm“

Jedná se o společný projekt Regionaler Caritasverband Aachen-Stadt und Aachen-Land e.V.; Diakonisches Werk im Kirchenkreis Aachen e.V.; Werkstatt der Kulturen.

Tento program je založen na vzájemném učení dobrovolníka a zájemce o program. Dobrovolník (resp. dobrovolnice) nabízí znalost německého jazyka, který bývá i jazykem mateřským. Zájemkyněmi o tento program jsou cizinky, které v Německu pracují, popř. zde chtějí začít studovat. Nejčastěji se jedná o ženy, které se přestěhovaly společně s rodinou a svůj čas tráví v domácnosti. Program je orientován pouze na ženy, neboť právě ony mají horší přístup k informacím a sociálním kontaktům.

TANDEM – Metoda

- je podpůrná metoda při výuce cizího jazyka, při které si dvě osoby pomáhají a podporují se
- podporuje samostatnost při učení

- je interkulturní metoda založená na komunikaci
- učení touto metodou je aktivní a kreativní

Projekt nabízí:

- zprostředkování partnera pro Tandem
 - možnost pravidelného setkávání v Tandem-Café (speciálně pro tento účel zřízená kavárna)
 - poradenství, zapůjčení studijních materiálů
 - prvotní podporu při přípravě setkání
- (zdroj: propagační materiály Freiwilligen-Zentrum Aachen)

„Familien-Feuerwehr“

Tento projekt zajišťuje účinnou a rychlou pomoc v akutních situacích. Pomoc je určena především rodinám, ale mohou ji využít i osoby žijící samostatně či senioři. Tato pomoc je využívána např. v situaci, kdy je jedinec propuštěn z nemocnice a potřebuje pomoci s domácností, popř. s dětmi, nebo v situaci, kdy onemocní rodiče a nemohou na určitý čas zaopatrřit děti. Častá je také situace, kdy se rodiče musí dostavit na nějakou významnou schůzku (např. přijímací pohovor do zaměstnání).

Pokud na výše uvedené situace není jedinec připraven, můžeme je nazvat jako krizové. Právě tato pomoc je má účinně řešit. Tým dobrovolníků tvoří převážně ženy, z nichž většina má svoji vlastní rodinu (do projektu však mohou vstoupit i dobrovolníci – muži). Často také dobrovolnice disponují pedagogickým či zdravotnickým vzděláním.

Celý projekt „Familien-Feuerwehr“ je financován výhradně ze sponzorských darů a zajišťuje ho Caritasverband für die Region Aachen-Stadt und Aachen-Land e.V. (zdroj: propagační materiály Freiwilligen-Zentrum Aachen)

„JutE“ – Jugend trifft Erfahrung

Tento projekt se orientuje na žáky základních škol, kteří z různých důvodů nezvládají tempo výuky. Dobrovolník je zde v pozici asistenta - mentora, který s dítětem individuálně pracuje. Žák tak dostává individuální přístup a pomoc při čtení, psaní i počítání. Dítě tak překonává překážky a postupně se mu zvedá také sebevědomí.

Nabídka projektu je určena pro všechny základní školy v Aachenu. Konkrétní spolupráce je domlouvána mezi učiteli dané školy, rodiči daného žáka a dobrovolníkem.

Dobrovolník v tomto projektu může pravidelně využívat odborné podpory, konzultací. Očekává se od něj přátelský vztah k dětem a časové možnosti v rozsahu 3 – 5 hodin týdně. (zdroj: propagační materiály Freiwilligen-Zentrum Aachen)

„Deutsch ganz praktisch“ – Frauengesprächskreis für Fortgeschrittene

Projekt je určen pro ženy všech národností, které bydlí v Aachenu a okolí. Podmínkou je věk nad 18 let a již určitá znalost německého jazyka (např. absolvování integračního kurzu).

Účastnice si tak díky kurzu zlepšují své jazykové kompetence. Ve skupině je přítomný dobrovolník, který pomáhá převážně s organizací a je nápomocný dobrému průběhu kurzu. Kurz je bezplatný, frekvence setkání je 1x měsíčně a jsou pro něj vyhrazeny prostory v Caritasverband Aachen-Stadt und Aachen-Land e.V.

Účast v kurzu ženám nabízí:

- rozšíření nejen jazykových kompetencí, ale i těch sociálních
- poznání cizích kultur
- poznání Aachenu a okolí díky společným výletům
- kulturní vyžití díky návštěvám v kulturních zařízeních

(zdroj: propagační materiály Freiwilligen-Zentrum Aachen)

8.2 Freiwilligenagentur Impuls Düsseldorf

Caritasverband Düsseldorf (Charitní sdružení v Düsseldorfu) je zařízení Katolické charity a jako takové zajišťuje širokou nabídku služeb a zařízení v Düsseldorfu. Jedná se o poradenství a sociální zařízení pro děti, mladistvé, dospělé a seniory a to formou ambulantní, pobytovou či kombinovanou. (Hojtzyk 2010)

Caritasverband Düsseldorf zaměstnává přes 1 tisíc zaměstnanců na hlavní či vedlejší pracovní poměr. Jejich činnost je založena na podpoře a posilování individuálních schopností klienta.

Dobrovolnická činnost má v církevní obci dlouhou tradici. Proto je také Caritasverband Düsseldorf úzce spjatý s dobrovolnictvím. Caritas Freiwilligenagentur Impuls byla otevřena v roce 2001. (Hojtzyk 2010)

Freiwilligenagentur Impuls Düsseldorf si klade za cíl a za úkol následující:

- získávání nových dobrovolníků, současně pro ně zajišťuje poradenství a informace
- poskytování informací a poradenství organizacím, které mají zájem spolupracovat s dobrovolníky
- přijímání kontaktů a jejich vedení (databáze)
- on-line poradenství
- podpora dobrovolníků při jejich činnostech v organizacích
- vzdělávání dobrovolníků a rozvoj vzdělávacích programů pro dobrovolníky
- podpora jednotlivců, kteří již dobrovolníky jsou, ale mají zájem změnit organizaci (oblast) svého působení
- průběžná činnost na projektech podporujících dobrovolnictví všech věkových skupin
- zviditelňování a podpora služby Freiwilligendienste im Ausland
- spolupráce s dalšími organizacemi, jejichž činnost spočívá v podpoře dobrovolnictví v oblasti Düsseldorfu
- zajišťování funkčnosti webových stránek, jejich aktualizace a řešení případných technických komplikací
- práce s veřejností (viz níže)

Freiwilligenagentur Impuls Düsseldorf zaměstnávala v roce 2009 několik pracovníků:

- diplomovaná sociální pedagožka na plný úvazek
- diplomovaná sociální pracovnice na poloviční úvazek
- diplomovaná sociální pedagožka na úvazek 5 hodin týdně pro službu Freiwilligendienste im Ausland

Všechny uvedené pracovnice disponují dlouholetými zkušenostmi v oblasti poradenství a vzdělávání dospělých. Kromě těchto pracovníků byly ve Freiwilligenagentur Impuls činní také praktikanti. (Hojtzyk 2010)

Freiwilligenagentur Impuls Düsseldorf disponuje vlastními prostory, konkrétně se jedná o 3 kanceláře vybavené počítači a 2 místnosti pro zajišťování poradenství. Všechny

tyto místnosti se nacházejí v hlavní budově Sociálního centra. Navíc ve výloze Sociálního centra mají kolemjdoucí možnost získat informace o organizacích, které hledají dobrovolníky, ale i o dobrovolnictví všeobecně. (Hojtzyk 2010)

V oblasti PR (práce s veřejností) poskytuje Freiwilligenagentur Impuls Düsseldorf pravidelně zprávy. Ty se k občanům dostávají především díky regionálnímu tisku a také církevnímu zpravodaji. Ohlas na tyto zprávy je přirozeně různý, často však díky zprávě v tisku přijdou do Freiwilligenagentur Impuls noví zájemci o dobrovolnickou činnost.

Pro informování veřejnosti využívá Freiwilligenagentur Impuls také internet. Informace mohou organizace, které chtějí spolupracovat s dobrovolníky, dobrovolníci či zájemci o dobrovolnickou činnost získat na webových stránkách Freiwilligenagentur Impuls či na webových stránkách Caritasverband Düsseldorf.

Informace o činnosti Freiwilligenagentur Impuls poskytují také různé letáky a informační brožury. Ty lze získat nejen ve Freiwilligenagentur Impuls, ale také na veřejných místech, jako jsou např. knihovny či v organizacích, kde se dobrovolníci mohou angažovat. (Hojtzyk 2010)

Jednou z hlavních činností, kterou Freiwilligenagentur Impuls realizuje, je poradenství dobrovolníkům. První kontakt probíhá téměř vždy nejprve elektronickou poštou či telefonicky. Poté následuje jako druhý krok osobní rozhovor s některou z pracovníků Freiwilligenagentur Impuls. Existují případy, kdy se dobrovolník ptá zcela cíleně a na konkrétní organizaci či činnost, ve většině případů však potenciální dobrovolník neví, kde by se rád angažoval či s jakou cílovou skupinou. V rámci osobního poradenství mu jsou představeny možnosti, které se pro něj nabízejí, dle jeho specifických schopností a zájmů. Následně je vytvořen profil dobrovolníka, který se uchová v databázi. (Hojtzyk 2010)

Druhou významnou činností realizovanou Freiwilligenagentur Impuls je poradenství určené pro organizace či různá zařízení, která mají zájem zapojit do svého fungování dobrovolníky. Tyto organizace jsou po vzájemné dohodě zařazeny do databanky Freiwilligenagentur Impuls. Zájem organizací zpravidla narůstá po uveřejnění zprávy o

Freiwilligenagentur Impuls Düsseldorf v médiích. V současnosti je v databance agentury přes 250 organizací, které mají zájem o zprostředkování dobrovolníků. (Hojtzyk 2010)

Pokud se stane, že při rozhovoru s potenciálním dobrovolníkem Freiwilligenagentur Impuls zjistí, že uchazeč o dobrovolnickou činnost má zájem angažovat se v organizaci, která není v databance agentury, kontaktují pracovníci Freiwilligenagentur Impuls danou organizaci s návrhem zprostředkování dobrovolníků. Pokud jednání není z různých důvodů úspěšné, snaží se Freiwilligenagentur Impuls získat pro spolupráci jinou organizaci, která však působí v dobrovolníkem žádané oblasti. (Hojtzyk 2010)

Freiwilligenagentur Impuls Düsseldorf spolupracuje s Freiwilligenzentrale (centrála dobrovolníků) MachMit, která je zaštiťována Diakonií. Pracovníci obou organizací spolu velmi intenzivně spolupracují. Pravidelně se setkávají, aby posílili společnou práci. Příkladem spolupráce je např. společná tisková konference, týkající se posilování dobrovolnictví v regionu ze strany města. Kromě této konference byl realizován seminář na téma Dobrovolníci v našem zařízení. V rámci tohoto semináře se představily obě organizace - Freiwilligenagentur Impuls a Freiwilligenzentrale MachMit a společně se zamýšlely nad tématy, kde získat nové dobrovolníky, jak ještě více podpořit jejich činnost a jaké úkoly organizace čekají do budoucna. (Hojtzyk 2010)

Ačkoli se oblast práce s dobrovolníky nezdá na první pohled nijak zvláště problematická, při podrobnějším zkoumání zjistíme, že tomu tak není. Jako při každé jiné práci s lidmi vzniká řada psychosociálních problémů. Práce s dobrovolníky je založena na vztazích, proto si Freiwilligenagentur Impuls vyměňuje zkušenosti s dalšími organizacemi, které jsou s dobrovolníky nějak propojeny. Dochází tak k získávání cenných informací, posilování strategií a přirozeně ke zvyšování kvality v oblasti poradenství a podpory dobrovolníků. Mezi takto spolupracující organizace patří např.:

- LagFa (Landesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen) NRW
 - Netzwerk der Freiwilligen Zentralen und –Agenturen in Trägerschaft von Caritas und Diakonie in NRW
 - AG (Arbeitsgemeinschaft) „Jugend und Engagement“ beim Deutschen Caritasverband
 - Verbund der Freiwilligenzentren im Deutschen Caritasverband
- (Hojtzyk 2010)

V roce 2009 začala Freiwilligenagentur Impuls hledat potenciální dobrovolníky také mezi lidmi s psychickým onemocněním. Jde o lidi, kteří trpí např. depresemi, panickými stavy či se potýkají se závislostí. O Freiwilligenagentur Impuls se tito lidé dozvídají především od svého terapeuta, lékaře či v různých poradnách (např. poradna pro závislé). Vzhledem k diagnóze potenciálních dobrovolníků je zřejmé, že tito zájemci o dobrovolnictví se nemohou angažovat v jakémkoliv zařízení a s jakoukoliv cílovou skupinou. Tito lidé potřebují, pokud možno, odbornou podporu. Z tohoto důvodu musí být velmi důkladně zváženo, do jakého zařízení tyto dobrovolníky umístit. Freiwilligenagentur Impuls vytváří speciální nabídku pro tuto cílovou skupinu. Myšlenkou je podpořit dobrovolnickou činnost těchto lidí přítomností další osoby. V současné době zpracovává Freiwilligenagentur Impuls podmínky, za kterých toto může fungovat. (Hojtzyk 2010)

Za zmínku stojí také pořádání Düsseldorfer Freiwilligentage (Düsseldorfské dobrovolnické dny), které byly zaštiťovány městem Düsseldorf. Akce se konala od 3. do 9. října pod heslem „Hand in Hand fürs Ehrenamt“ (Ruku v ruce pro dobrovolnictví). V rámci celé akce byly pro zájemce otevřeny různé organizace, zařízení, spolky či úřady. Zde si mohli zájemci nezávazně vyzkoušet dobrovolnickou činnost, zapojit se do různých projektů, blíže se seznámit s ostatními dobrovolníky a díky rozhovorům získat cenné informace. (Hojtzyk 2010)

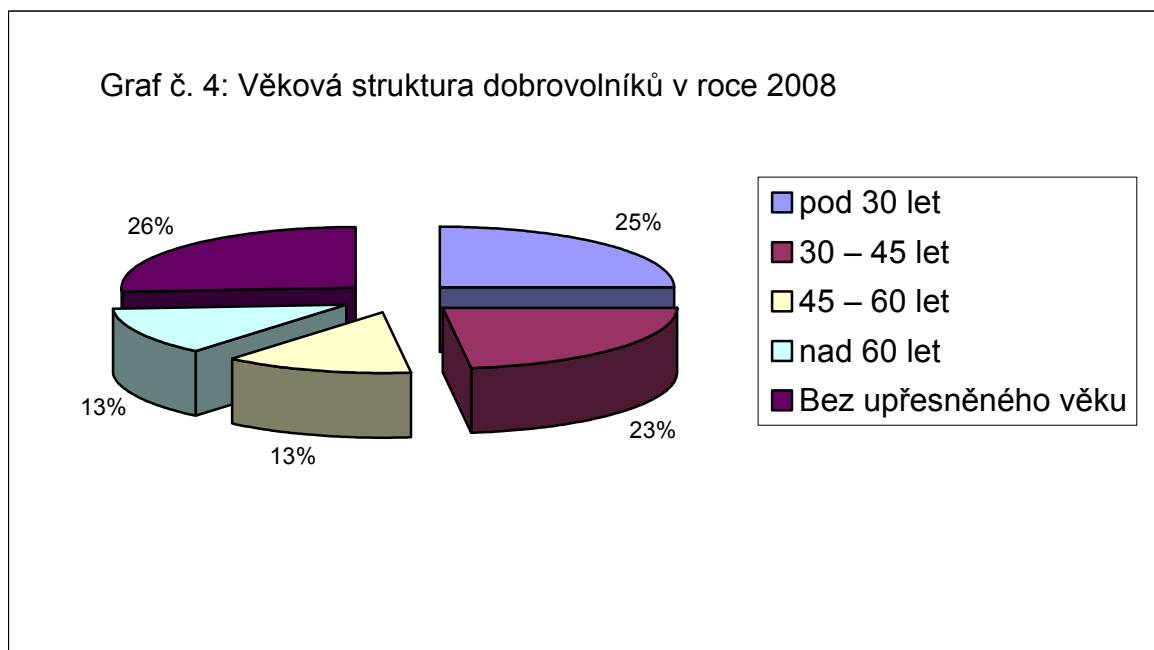
Freiwilligenagentur Impuls se do této akce zapojila s „Bahnhofsmission“. Jak již název napovídá, proběhla akce na vlakovém nádraží v Düsseldorfu. 9. října zde měla Freiwilligenagentur Impuls stánek, u kterého se mohli zájemci dozvědět bližší informace o dobrovolnictví a projektech, do kterých se lze skrze Freiwilligenagentur Impuls zapojit. Dobrovolnická agentura Impuls tak získala řadu nových zájemců o dobrovolnickou činnost. (Hojtzyk 2010)

Data týkající se finančního zajištění a hospodaření FWA Impuls Düsseldorf nemám k dispozici, neboť účetní uzávěrka není součástí výročních zpráv.

8.2.1 Statistická data FWA Impuls Düsseldorf

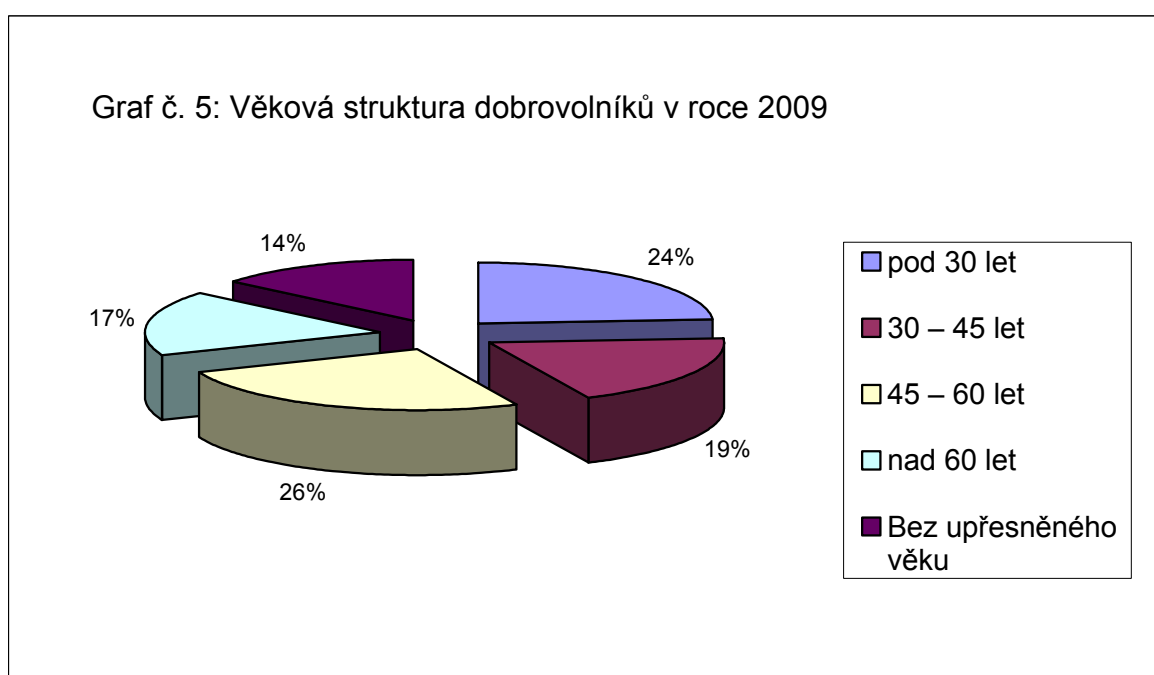
Denní poradenská praxe a statistická data ukazují, že dobrovolníky ve Freiwilligenagentur Impuls jsou lidé různých věkových skupin a v různých životních situacích.

Přehledné znázornění věkové struktury dobrovolníků v roce 2008 přináší graf č. 4.



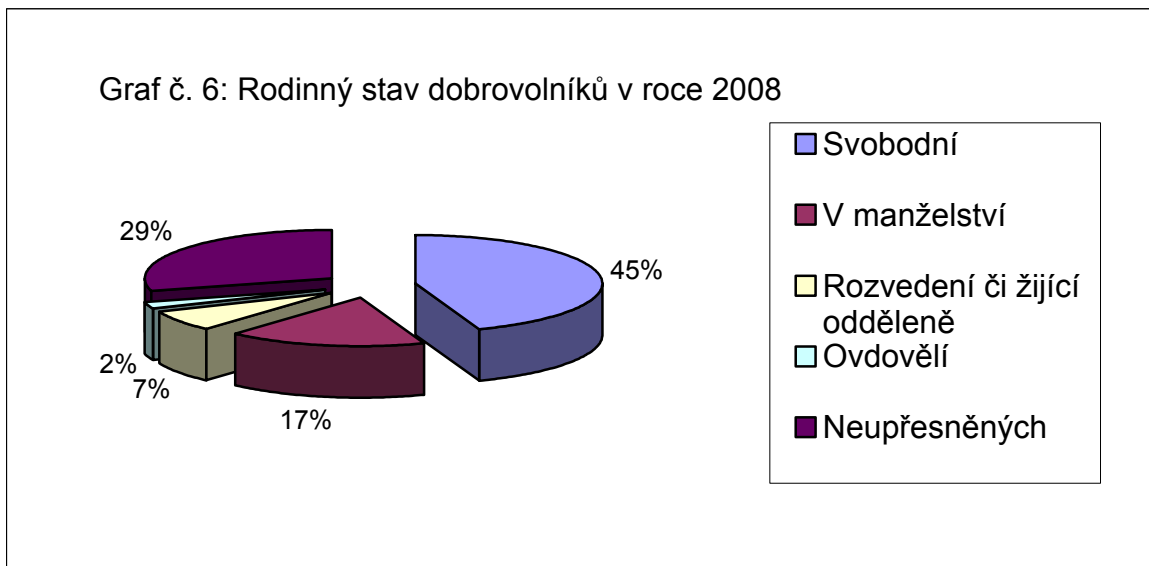
Zdroj: Jahresbericht 2009 der Caritas Freiwilligenagentur Impuls. Düsseldorf

V porovnání s rokem 2008 v roce 2009 pouze 14 % dobrovolníků neuvedlo svůj věk. V roce 2009 již nebyla nejpočetnější věková skupina do 30ti let, ale dobrovolníci mezi 45 – 60 roky. Zvýšil se také poměr dobrovolníků v seniorském věku. (Hojtzyk 2010). Přehledné znázornění věkové struktury dobrovolníků v roce 2009 přináší graf č. 5.



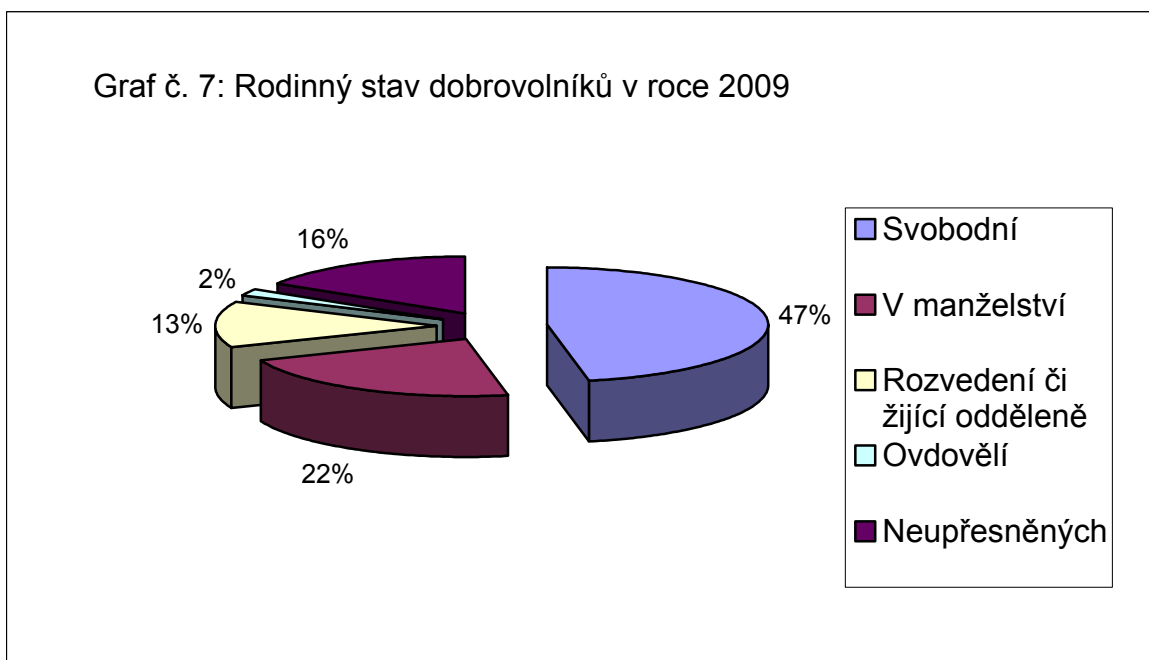
Zdroj: Jahresbericht 2009 der Caritas Freiwilligenagentur Impuls. Düsseldorf

Zajímavé jsou také informace týkající se rodinného stavu dobrovolníků. Konkrétní procentuální podíl jednotlivých stavů přináší graf č. 6.



Zdroj: *Jahresbericht 2009 der Caritas Freiwilligenagentur Impuls*. Düsseldorf

Strukturu rodinného stavu dobrovolníků v roce 2009 přináší graf č. 7.



Zdroj: *Jahresbericht 2009 der Caritas Freiwilligenagentur Impuls*. Düsseldorf

V roce 2009 byl poměr žen a mužů, kteří se dobrovolně angažovali ve Freiwilligenagentur Impuls 63 % a 37 %. V roce 2008 byl poměr stejný, v oblasti dobrovolnictví tedy přetrvává větší aktivita žen. (Hojtzyk 2010)

8.2.2 Realizované dobrovolnické programy ve FWA Impuls Düsseldorf

„JuLiA“ – Junge Leute in Aktion

Projekt „JuLiA“ realizuje Freiwilligenagentur Düsseldorf. Projekt má za cíl motivovat k dobrovolnické činnosti převážně mladé lidi. „JuLiA“ zahrnuje několik dílčích projektů:

„Balu und Du“

Při tomto projektu jde o jakési kmotrovství pro děti ve školním věku (především 1. stupeň základní školy) ze sociálně znevýhodněných rodin. Kmotrovství zajišťují mladí lidé, dobrovolníci, ve věku 18 – cca 35 let. Dobrovolník se setkává s dítětem 1x týdně a společně tráví volný čas. (Hojtzyk 2010)

Cílem projektu je pomoci znevýhodněným dětem smysluplně trávit volný čas, rozvíjet nadání dítěte. Dítě tak získává kamaráda, kterému se může svěřit a důvěřuje mu. Tento projekt bych připodobnila např. k programu Pět P, který je realizován v České republice.

Na stejném principu, tedy kmotrovství, je založen dílčí projekt „JES“ – **Jugend engagiert sich**. Ten je určen žákům 2. stupně základní školy. Zde je úkolem dobrovolníka podporovat žáka a pomáhat mu v jeho dobrovolnické angažovanosti. V podstatě tedy dobrovolník pomáhá dalšímu mladému člověku stát se dobrovolníkem. (Hojtzyk 2010)

„Kooperation und Förderung des ehrenamtlichen Engagements an Schulen“

Tento projekt je zaměřen na spolupráci s veřejnými školami v Düsseldorfu. Dobrovolníci zde působí např. při vyplňování volného času dětí ve škole nebo při obědových pauzách a vydávání obědů. V roce 2008 bylo díky tomuto projektu düsseldorfským školám zprostředkováno cca 90 nových dobrovolníků a v roce 2009 dalších 15. (Hojtzyk 2010)

„Corporate Citizenship“

Tento projekt je realizován nejen s významnými německými podniky, ale také s těmi americkými. První spolupráce vznikla v roce 2008 s jednou konkrétní privátní bankou.

Všichni zaměstnanci měli stanoveno, že budou na 10 hodin týdně uvolněni z práce. V těchto hodinách se měli sociálně angažovat, a to v těch oblastech, které jsou pro pracovní pozici, kterou zastávají, významné. Šlo např. o dovednost týmové spolupráce, prezentace, zlepšení komunikačních dovedností atd.

Možností, kde se zaměstnanci mohli angažovat bylo mnoho. K dispozici jim byl katalog, který důkladně informoval o nabídce ze všech oblastí. Mezi nabídky patřila např. pomoc (asistence) ve školách, pomoc v oblasti fundraisingu či pomoc při práci s nezaměstnanými osobami.

Projednávana byla také možnost spolupráce, kdy by daný zaměstnanec trávil týden v konkrétní sociální organizaci. Přirozeně by se jednalo o činnosti, které je zaměstnanec schopný realizovat. (Hojtzyk 2010)

Freiwilligendienste im Ausland

Jedná spíše o službu než projekt, při které je dobrovolníkům nabízena možnost vycestovat v rámci dobrovolnické služby do zahraničí. Pracovníci Freiwilligenagentur Impuls Düsseldorf jsou dobrovolníkům nápomocni při hledání vhodného dobrovolnického místa, při předávání informací a poskytují také poradenství. Prvotní informace může zájemce získat také na webových stránkách a v propagačních materiálech organizace. (Hojtzyk 2010)

Přání a požadavky na dobrovolnická místa v zahraničí se přirozeně liší. Nejčastěji mají dobrovolníci zájem vycestovat do zemí Evropy či do jižní Afriky. Další informace, týkající se dobrovolnictví v zahraničí jsou velmi obdobné jako u Freiwilliges Soziales Jahr (viz výše).

Generationsübergreifende Freiwilligendienste (GFD)

GFD je modelovým projektem, který byl vyvinut na základě doporučení a výzkumu „Impulse für die Zivilgesellschaft“ a nadále byl ještě rozvíjen. Na tomto projektu se Caritasverband Düsseldorf podílí již od roku 2005.

Cílem projektu je posilovat a nadále rozvíjet občanskou angažovanost. To se děje skrze organizace, ve kterých se dobrovolně angažují např. nezaměstnaní, senioři atd. Tato

dobrovolná činnost je realizována v rozsahu minimálně 10 hodin týdně, nejčastěji však v rozsahu 20 hodin týdně.

Vzhledem k tomu, že se jedná o dobrovolnou činnost, nedostávají za ni dobrovolníci finanční odměnu. Mohou jim být však proplaceny nutné náklady, jako např. doprava. Dále mohou také využít možnost zúčastnit se setkání dobrovolníků a mnoha vzdělávacích seminářů.

V tomto projektu se angažují jako dobrovolníci především lidé nezaměstnaní, neboť je více časově náročný. Ti tak mají možnost udržovat své dosavadní pracovní návyky. Dalšími, kdo jsou v tomto projektu činní jsou dobrovolníci, kteří se v jiných projektech angažovali v rozsahu 3 – 4 hodin týdně a svoji dobrovolnickou činnost rozšířili. Činní zde jsou také zcela noví dobrovolníci, kteří se doposud neangažovali. (Hojtzyk 2010)

9 Aplikace výzkumných metod

V této části práce se zabývám tím, jaké jsem použila metody v jednotlivých oblastech managementu dobrovolnictví. Kapitulu jsou rozdělena dle použitých metod ve Freiwilligen-Zentrum Aachen a ve Freiwilligenagentur Impuls Düsseldorf.

V celé práci jsem použila pro jednotlivé oblasti managementu dobrovolnictví v různé kombinaci 4 metody. Jedná se o:

- studium dokumentů
- rozhovor s koordinátorem dobrovolníků
- dotazníkové šetření (zaměřené na dobrovolníky)
- pozorování

9.1 Aplikace výzkumných metod ve Freiwilligen-Zentrum Aachen

S FWZ Aachen jsem navázala kontakt v listopadu 2010. S koordinátorkou dobrovolníků jsme se po několika e-mailech a telefonátech domluvily na spolupráci.

Prvotní informace o daném tématu mi zajistilo studium dokumentů. Poté následoval rozhovor s koordinátorkou a dotazníkové šetření směřované na dobrovolníky a ve dvou oblastech také metoda pozorování.

Rozhovor jsem uskutečnila dne 17. března 2011 v kanceláři koordinátorky dobrovolníků ve Freiwilligen-Zentrum Aachen. Jedná se o rozhovor face-to-face. Celý rozhovor trval 15 minut a 5 vteřin. Byl nahráván, na čemž jsme se koordinátorkou předem domluvily. Zvukový záznam jsem udělala pomocí diktafonu. Pro případ selhání přístroje jsem rozhovor zaznamenala také na mobilní telefon. Ještě před samotným nahráváním jsem koordinátorce poděkovala za umožnění udělání záznamu. Během rozhovoru jsme byly jednou přerušeny zvoněním telefonu, koordinátorka však pouze mávla rukou a pokračovala v mluvení. Po skončení rozhovoru mi sdělila, že rozhovor nechtěla přerušovat a telefonát vyřídila. Toto, dle mého názoru, svědčí o její profesionalitě. Vzhledem k tomu, že rozhovor jako takový nebyl zvoněním přerušen, nezaznamelala jsem ho do přepisu. Přepis rozhovoru (v němčině) uvádím jako přílohu č. 2.

Celý rozhovor probíhal ve velmi příjemné atmosféře. Jako velkou výhodou vidím to, že jsme se s koordinátorkou již před tímto rozhovorem několikrát viděly, abychom upřesnily podmínky naší spolupráce. Navíc je zmiňovaná koordinátorka zvyklá, vzhledem ke své profesi, jednat s lidmi a nečinilo jí problém mluvit s vědomím, že jsou její výroky nahrávány.

Vzhledem ke zkušenostem s kvalitativním výzkumem jsem věděla, že je vhodné se na rozhovor předem připravit a tedy vědět, kterým směrem se má rozhovor ubírat. V rámci přípravy jsem si vytvořila k jednotlivým tématům managementu dobrovolnictví otázky, které bych ráda probrala. Jednalo se o rozhovor pomocí návodu.

Dotazníkové šetření jsem původně neplánovala, chystala jsem se realizovat rozhovory nejen s koordinátorkou, ale i s dobrovolníky. V listopadu 2010 jsem však neměla informace, týkající se počtu dobrovolníků ve FWZ Aachen. Proto jsem původně uvedla, že budu s dobrovolníky realizovat rozhovory. Při studiu dokumentů a další komunikaci s koordinátorkou jsem však došla k závěru, že bude efektivnější uskutečnit dotazníkové šetření. S tím souhlasila také koordinátorka. Nebylo by reálné jet kvůli každému dobrovolníkovi do Aachenu a svolat více dobrovolníků na 1 den také nešlo, především z časových důvodů dobrovolníků. Dalším důvodem, proč jsme se s koordinátorkou domluvily na dotaznících byl počet dobrovolníků. Nebylo by reálné v rámci DP uskutečnit a především zpracovat několik desítek rozhovorů.

Spolu s dotazníkem jsem vytvořila průvodní dopis. V něm respondenty informuji, že získané informace poslouží pouze mým studijním účelům, tedy k napsání diplomové práce a že dotazník je anonymní. Vyjádřila jsem také poděkování za spolupráci a čas, který respondenti dotazníku věnují. Samotný dotazník je tvořen kombinací uzavřených, otevřených a polouzavřených otázek. Při tvorbě uzavřených otázek jsem se snažila maximálně pokrýt nabídku možných odpovědí. Otevřené otázky dávají respondentovi větší šanci se vyjádřit, jsou pro něj však časově náročnější. Dotazník tedy kombinuje více forem otázek. Celkově obsahuje 11 otázek, z toho 3 otázky jsou filtrační (respondent na ně odpoví pouze v případě, že na předchozí otázku vybral určitou odpověď). Dotazník i s průvodním dopisem uvádím jako přílohu č. 3.

Pro celé dotazníkové šetření jsem vycházela z počtu 298 dobrovolníků. To jsou dobrovolníci, kteří se do FWZ Aachen zaregistrovali v průběhu posledních tří let, tedy za rok 2008 – 2010. S koordinátorkou jsme se domluvily, že ona dotazník s průvodním dopisem přeпоšle z oficiálního e-mailu organizace a vyplněné dotazníky přeпоšle mně, což zajistí větší návratnost a především anonymitu dobrovolníků. Počet dobrovolníků, kterým dotazník koordinátorka pře poslala byl 150. Jako vzorek jsem stanovila počet 30 dotazníků, tedy cca 10 % z počtu 298 dobrovolníků. Ve vzorku jsem chtěla zachovat poměr jednotlivých věkových kategorií, proto jsem vzorek vypočítala takto:

- ve věkové skupině 16 – 25 let bude 11 respondentů (36 %)
- ve věkové skupině 26 – 35 let bude 7 respondentů (23 %)
- ve věkové skupině 36 – 45 let budou 3 respondenti (11 %)
- ve věkové skupině 46 – 55 let budou 4 respondenti (14 %)
- ve věkové skupině 56 – 65 let bude 5 respondentů (9 %)
- ve věkové skupině nad 65 let budou 2 respondenti (7 %)

Dotazníků se vrátilo o 5 více, ale abych zachovala poměr mezi jednotlivými věkovými kategoriemi, tak jsem tyto dotazníky vyřadila. S koordinátorkou jsme dotazníky označovaly jednotlivými kategoriemi (např. 36 – 45), tudíž mě vyřazené dotazníky neovlivňovaly, protože jsem je nemusela pročitat. Výše zmíněných 5 dotazníků bylo vyřazeno zcela náhodně.

9.1.1 Oblast získávání dobrovolníků

Pro oblast získávání dobrovolníků jsem použila metodu studia dokumentů a dotazníkové šetření.

V oblasti studia dokumentů jsem se zaměřila především na výroční zprávy. Koordinátorka dobrovolníků mi dala k dispozici zprávy za rok 2008 – 2010. Zde jsem získala informace, kdo se převážně ve FWZ Aachen angažuje, jaká je věková struktura dobrovolníků a jejich status. V úvodu výročních zpráv se autor, tedy koordinátorka dobrovolníků, krátce zmiňuje o tom, kde lze dobrovolníky získat. Tato informace pro mě však byla spíše všeobecná.

Z výše uvedeného důvodu jsem se získáváním dobrovolníků zabývala také v dotazníku. Zajímal mě názor a především zkušenost samotných dobrovolníků. Jak jsem již uvedla výše, nebylo by reálné ptát se několik desítek dobrovolníků, položila jsem tedy

do dotazníku otázku, která zjišťuje, kde se dobrovolník o FWZ Aachen dozvěděl, viz příloha č. 3. Respondent měl na výběr velké množství odpovědí, snažila jsem se pokrýt všechny možné varianty odpovědi. Navíc jsem zvolila variantu „Jiné“ jsem uvedla pro případ, že by moje nabídka nepokryla celou škálu. Současně jsem respondenta vyzvala, aby u této varianty uvedl konkrétně, kde se o FWZ Aachen dozvěděl.

V oblasti získávání dobrovolníků vycházím z toho, že FWZ Aachen má dostatek zájemců o dobrovolnickou činnost. Je tedy v rámci této práce vhodné zjistit, jak se dobrovolníci o centru dozvídají.

9.1.2 Oblast výběru dobrovolníků

Pro oblast výběru dobrovolníků jsem použila všechny 4 metody, tedy studium dokumentů, rozhovor s koordinátorkou, dotazníkové šetření a pozorování.

Při studiu dokumentů jsem vycházela především z materiálů, které mi poskytla koordinátorka při našem prvním setkání. Jedná se např. o Fragenkatalog für Ehrenamtliche či Checkliste meiner Vorstellungen. Oby tyto materiály se zaměřují na to, jak nejlépe vybrat dobrovolníky v dobrovolnickém centru popř. v organizaci. Dokument „Checkliste meiner Vorstellungen“ je jakýmsi dotazníkem, kde zájemce o dobrovolnickou činnost vybere z nabídky formy činností, které jsou pro něj atraktivní. Druhý dokument, „Fragenkatalog für Ehrenamtliche“ je pomůckou spíše pro koordinátora dobrovolníků. Jde o témata, kterými by se koordinátor při výběrovém pohovoru se zájemcem měl zabývat. Jde tedy o to, některá neopomenout, protože témat k diskuzi je skutečně hodně a každý rozhovor je velmi individuální, neboť každý potenciální dobrovolník vyjadřuje zájem o něco jiného. Zmiňovanými tématy k diskuzi je např. oblast svěřených úkolů, kontaktní osoby, pojištění, náklady spojené s činností (doprava atd.), vzdělávání, řešení možných konfliktů atd.

Při rozhovoru s koordinátorkou směřovala na výběr dobrovolníků hned moje první otázka. Zajímalo mě, jak probíhá proces výběru dobrovolníka, tedy jaký je postup, když do FWZ Aachen přijde nový zájemce o dobrovolnickou činnost. Na tuto otázku mi koordinátorka velmi důkladně odpověděla, popsala všechny činnosti, ke kterým dochází a vysvětlila mi celý proces, až do situace, kdy dobrovolník dostává kontakt na organizaci, kterou společně s koordinátorkou vybrali jako nejvhodnější pro jeho dobrovolnickou

činnost. Velmi důkladně mi byl popsán především výběrový pohovor s dobrovolníkem. Koordinátorka mi vysvětlovala, jak je důležité zjišťovat motivaci potenciálního dobrovolníka, především u určitých činnostech, jako je např. samostatná práce s dětmi či návštěvy seniorů, viz příloha č. 2.

V oblasti výběru dobrovolníků jsem použila také dotazníkové šetření, konkrétně jsem na tuto oblast směřovala jednu otázku, viz příloha č. 3. V té jsem respondenty žádala, aby krátce (maximálně v pěti větách) popsali průběh přijímacího pohovoru ve FWZ Aachen. Otázku jsem ještě upřesnila tím, že jsem v závorce položila otázky, jestli respondent při výběrovém pohovoru vyplňoval nějaké dotazníky, jaká témata s ním koordinátorka probírala atd. Touto otázkou jsem chtěla zjistit, jak se shodují výpovědi koordinátorky a samotných dobrovolníků, neboť vždy je nejen zajímavé, ale i nutné znát výpovědi obou zúčastněných stran.

Abych jasně viděla, jak takový přijímací pohovor vypadá v praxi, zvolila jsem pro oblast výběru dobrovolníků také metodu pozorování. Jednalo se o zjevné nezúčastněné pozorování. Uskutečnila jsem ho dne 5. dubna 2011 ve Freiwilligen-Zentrum Aachen v kanceláři koordinátorky dobrovolníků. Účastnila jsem se dvou přijímacích pohovorů s potenciálními dobrovolníky. V obou případech jsem se představila jako studentka, která píše diplomovou práci zabývající se dobrovolnictvím. Také jsem požádala o svolení s psaním poznámek. Jinak jsem do rozhovorů nijak nezasahovala. Obě schůzky se zájemci o dobrovolnickou činnost probíhaly v klidné a příjemné atmosféře, hned při posazení zájemce mu koordinátorka nabídla kávu či vodu. Také zájemce ujistila o ochraně jeho dat v dotazníku i informací předaných ústně.

9.1.3 Oblast vzdělávání dobrovolníků

Pro oblast vzdělávání dobrovolníků jsem použila metodu studia dokumentů, dotazníkové šetření a také pozorování.

Prvotní informace o vzdělávání dobrovolníků ve FWZ Aachen mi poskytly výroční zprávy za rok 2008 – 2010. Další informace mi poskytly také propagační brožury a letáky organizací, kterým FWZ Aachen zprostředkovává dobrovolníky.

Při dotazníkovém šetření jsem na vzdělávání dobrovolníků zaměřila dvě otázky, viz příloha č. 3. První otázka zjišťovala možnost účastnit se vzdělávacích akcí a školení a druhá otázka zjišťovala, zda se respondent vzdělávacích akcí či školení zúčastňuje.

Třetí metodou, kterou jsem použila v oblasti vzdělávání dobrovolníků bylo pozorování. Jednalo se o pozorování zjevné nezúčastněné. To jsem realizovala dne 4. 4. 2011 v zasedací místnosti FWZ Aachen v odpoledních hodinách. Jednalo se o „Reflektionsrunde der Mentoren im Projekt JutE“. Tento projekt staví svoji činnost na mentorech, kteří pomáhají nějakým způsobem znevýhodněným dětem (děti s poruchami učení, děti cizinců, které mají problém s jazykem atd.). Setkání se účastnilo 13 mentorů, trvalo cca 2 hodiny a vedly ho 2 lektorky.

V úvodu sezení jsem dostala slovo, abych se krátce představila mentorům, poté jsem do sezení již nezasahovala. Celé sezení probíhalo klidně, mentoři byli velmi otevření a přátelští. Činnost lektorek spočívala v předávání slova, dotazování se lektorů na to, co ve svém projevu zapoměli a v celkovém vedení diskuse. Obě lektorky se velmi dobře doplňovaly. Všechny dobrovolnice byly ženy, většinou ve středních letech. Během sezení si každý mohl nabídnout kávu a vodu. V závěru sezení byli všichni mentoři pozváni na „Stadtführung“, tedy procházku městem, která bude spojena s pohoštěním. Jedná se o formu poděkování za dobrovolnickou činnost mentorů. Dobrovolníci dostali přesný popis, kdy se akce koná a kde se všichni účastníci sejdou.

9.1.4 Oblast hodnocení a odměňování dobrovolníků

Pro oblast hodnocení a odměňování dobrovolníků jsem použila jako metodu rozhovor a dotazníkové šetření. Obě témata, tedy hodnocení a odměňování jsem spojila v jednu kapitolu, neboť obě činnosti na sebe velmi úzce navazují.

Při rozhovoru jsem se snažila zjistit, jak probíhá hodnocení dobrovolníků a zda vůbec k nějakému dochází. Další moje otázka směřovala na odměňování dobrovolníků. Přirozeně však u dobrovolnictví nejde o odměnu ve smyslu finanční, nýbrž o různé formy uznání. Zde koordinátorka mluvila o různých formách uznání a ocenění, ať už od města či organizací, kde jsou dobrovolníci aktivní, viz příloha č. 2.

Při dotazníkovém šetření jsem na oblast hodnocení a odměňování zaměřila tři otázky, viz příloha č. 3. První otázka zjišťovala, zda respondent získává v organizaci, kde působí,

nějakou zpětnou vazbu ke své činnosti. Pokud respondent odpověděl na otázku kladně, následovala doplňující otázka, která zjišťovala, jak často tuto zpětnou vazbu respondent dostává. Poté následovala otevřená otázka, která měla zjistit, zda je dobrovolník v organizaci nějak odměňován.

9.1.5 Oblast koordinace činností dobrovolníků

Pro oblast koordinace činností dobrovolníků jsem použila metodu studia dokumentů, rozhovor s koordinátorkou a dotazníkové šetření.

Při studiu dokumentů, týkajících se koordinace činností dobrovolníků jsem se zaměřila především na následující dokumenty:

- Checkliste für die Zusammenarbeit mit Freiwilligen

V tomto dokumentu se FWZ Aachen snaží zjistit, jak jsou organizace, které mají zájem spolupracovat s dobrovolníky, připraveny na jejich vstup do zařízení. To zjišťují celou řadou otázek, které jsou rozčleněny do tří témat – Vorbereitung in der Einrichtung (příprava v zařízení), Einbindung eines zukünftigen Ehrenamtlichen in die Einrichtung (začlenění budoucích dobrovolníků do organizace) a Wichtig für die Zusammenarbeit (důležité pro spolupráci).

- Fragebogen für Menschen, die an freiwilliger Arbeit interessiert sind

Při vyplnění tohoto dokumentu koordinátorka zjistí množství informací o dobrovolníkovi, což jí umožní, doporučit mu vhodnou organizaci. Ve zmíněném dotazníku jsou otázky zaměřené např. na omezení dobrovolníka, na jeho zájmy, ale i činnosti, které v rámci dobrovolnictví vykonávat nechce. Z dotazníku také koordinátorka zjistí, zda dobrovolník preferuje spíše administrativní, kancelářskou či přímou práci s lidmi, klienty nebo organizací.

- Checkliste meiner Vorstellungen

Tento dokument zjišťuje zaměření a zájmy dobrovolníka. Je používán již při výběru dobrovolníků. Opět slouží k tomu, aby se dobrovolník dostal na pozici, která mu bude svým charakterem vyhovovat.

- Freiwilligenmanagement

Jedná se o materiál, týkající se jednodenního školení koordinátorů dobrovolníků. Jeho hlavní myšlenkou bylo propojení dobrovolnického a výdělečného sektoru v oblasti sociální práce. Tématy tedy bylo např. řešení konfliktů, motivace dobrovolníků, stanovování práv a povinností dobrovolníků atd.

Při rozhovoru s koordinátorkou (viz příloha č. 2) jsem se zajímala, v čem spočívá její činnost, tedy činnost koordinátorky dobrovolníků. Ta mi podrobně popsala svoji každodenní činnost. Dále mě zajímalo, zda má pro tuto činnost nějaký speciální kurz či vzdělání. I na tuto otázku jsem dostala podrobnou odpověď, týkající se nejen kurzu pro koordinatory, ale i celkového vzdělání respondentky.

V dotazníku jsem oblasti koordinace činností dobrovolníků věnovala tři otázky, viz příloha č. 3. Zajímalo mě, zda se respondent cítí dobře v organizaci, kde se dobrovolně angažuje. Na další otázku, co způsobuje, že se respondent necítí v organizaci dobře, odpovídal přirozeně pouze v případě odpovědi „ne“. Poté následovala otázka, zda činnost, kterou respondent vykonává jako dobrovolník odpovídá jeho představám.

Pro přehlednost uvádím použité metody v jednotlivých oblastech managementu dobrovolnictví ve Freiwilligen-Zentrum Aachen, viz tabulka č. 1.

Tabulka č. 1: Použité metody ve FWZ Aachen

<i>Metoda/ Oblast</i>	Získávání	Výběr	Vzdělávání (školení a výcvik)	Hodnocení a odměňování	Koordinace činností
Studium dokumentů	X	X	X		X
Rozhovor s koordinátorem dobrovolníků		X		X	X
Dotazníkové šetření (dobrovolnci)	X	X	X	X	X
	1 otázka	1 otázka	2 otázky	3 otázky	3 otázky
Pozorování		X	X		

9.2 Aplikace výzkumných metod ve Freiwilligenagentur Impuls Düsseldorf

S koordinátorkou dobrovolníků ve Freiwilligenagentur Impuls Düsseldorf jsme navázaly kontakt přibližně v prosinci 2010. Koordinátorka se o moji práci velmi zajímala a již při první schůzce, která proběhla v lednu 2011, mi poskytla řadu materiálů a informací.

Z důvodu dlouhodobé nemoci zmiňované koordinátorky, která nastala v únoru jsem však ve Freiwilligenagentur Impuls nerealizovala všechny metody, jako v předchozí organizaci.

Pro studium dokumentů mi koordinátorka i její kolegyně poskytly řadu materiálů. Některé mi byly předány osobně, jiné poslány v elektronické podobě.

Další metodou, kterou jsem ve Freiwilligenagentur Impuls realizovala, byl rozhovor s koordinátorkou. Ten jsme ale, vzhledem k jejím možnostem, vedly po telefonu. Koordinátorka od února 2011 dochází do organizace jen 2x týdně na několik málo hodin, ve kterých musí zařídít neodkladné pracovní záležitosti. Nepřišlo mi tedy vhodné ji zatěžovat návštěvou. Současně jsem ale nechtěla přijít o informace, které mi může poskytnout. Navrhla jsem tedy již zmíněný telefonický rozhovor. Zvažovala jsem také zaslání otázek elektronickou poštou, ale vzhledem k tomu, že otázky jsou velmi otevřené, jedná se spíše o okruhy, bylo by písemné odpovídání ne ně velmi časově náročné.

Telefonický rozhovor proběhl dne 4. dubna 2011 v ranních hodinách a trval 17 minut a 50 vteřin. Koordinátorka mi předem dala souhlas k jeho nahrávání. To jsem prakticky realizovala zapnutím hlasitého odposlechu a současně zapnutím diktafonu. Vzhledem k důležitosti rozhovoru a velmi špatné možnosti jej opakovat jsem jej zaznamenávala ještě na jedno nahrávací zařízení a to na mobilní telefon.

Pro rozhovor jsem měla připraveny otevřené otázky, obdobně jako při rozhovoru s koordinátorkou ve FWZ Aachen. Ještě před samotným nahráváním rozhovoru jsem koordinátorce Freiwilligenagentur Impuls poděkovala za možnost rozhovoru a její čas. Oproti rozhovoru face to face má telefonický rozhovor tu nevýhodu, že nevidíte partnerovi do tváře, nelze ani navázat oční kontakt. Abych respondentku ujistila, že jí naslouchám, přitakávala jsem během její řeči.

Jak jsem již uvedla, tak jsem, vzhledem k současné situaci, ve Freiwilligenagentur Impuls Düsseldorf, realizovala pouze rozhovor s koordinátorkou dobrovolníků a metodu studia dokumentů. Pozorování a dotazníkové šetření v tomto případě nebylo možné provést.

9.2.1 Oblast získávání dobrovolníků

Pro oblast získávání dobrovolníků jsem použila metodu studia dokumentů a rozhovor s koordinátorkou.

Při studiu dokumentů v oblasti získávání dobrovolníků jsem vycházela především z výroční zprávy organizace. Výroční zpráva za rok 2009 uvádí, z jakých zdrojů lze získat dobrovolníky. Je zde uvedena statistika, která přesně vyjadřuje nejen to, kde Freiwilligenagentur Impuls dobrovolníky získává, ale také jejich procentuální podíl. Ve výroční zprávě za rok 2009 lze získat také informace týkající se náborové kampaně. Ta byla daný rok uskutečněna v prostorách nádraží v Düsseldorfu, proto je nazvána jako „Bahnhofsmission“. FWA Impuls takto propagovala svoje aktivity a získávala nové dobrovolníky. Výroční zpráva také zmiňuje propagaci dobrovolnictví ve FWA Impuls. Jednalo se o letáky, které byly vyvěšeny v hromadných dopravních prostředcích.

Na oblast získávání dobrovolníků jsem použila také metodu rozhovoru, který jsem vedla s koordinátorkou dobrovolníků. Na tuto oblast směřovala hned moje první otázka, ve které jsem se zajímala, jak získává FWA Impuls nové dobrovolníky. Koordinátorka vyjmenovala možnosti, jak dobrovolníky získávají a jak v jednotlivých situacích postupují.

9.2.2 Oblast výběru dobrovolníků

Pro oblast výběru dobrovolníků jsem použila metodu studia dokumentů a rozhovor s koordinátorkou.

Při studiu dokumentů v oblasti výběru dobrovolníků jsem se zaměřila na dokument „Erfassungsbogen“. Jedná se o dotazník, který je určen zájemcům o dobrovolnickou činnost. Dotazník je rozdělen do několika oblastí:

- Persönliche Angaben (osobní údaje)
- Kenntnisse/ Fähigkeiten (znalosti/ dovednosti)
- Einsatzwunsch (kde se chce dobrovolník zapojit)
- Zeit (časové možnosti dobrovolníka)
- Einsatzort (v jakém místě se chce dobrovolník angažovat, rozdělení na městské oblasti)
- Rahmenbedingungen (rámcové podmínky důležité pro činnost dobrovolníka)

Při rozhovoru s koordinátorkou jsem se zajímala, jak probíhá výběr dobrovolníků. Této otázce koordinátorka neporozuměla, nejspíše také proto, že byla položena velmi obecně. Zajímala jsem se tedy, jak probíhá první rozhovor s dobrovolníkem, resp. zájemcem o dobrovolnickou činnost, jaký je jeho průběh. Na tuto otázku jsem dostala podrobnou odpověď.

9.2.3 Oblast vzdělávání dobrovolníků

Pro oblast vzdělávání dobrovolníků jsem použila metodu studia dokumentů a rozhovor s koordinátorkou.

Při aplikaci metody studium dokumentů jsem se zabývala dokumentem Fortbildungsangebote, Fortbildung – Qualifizierung – Begleitung. Ten byl určen pro období 2. poloviny roku 2010. Jedná se o materiál v rozsahu cca. 25 stran, který poskytuje podrobné informace o pořádaných akcích, zaměřených na vzdělávání. Pořadatelé jednotlivých akcí jsou jak organizace, kde jsou dobrovolníci aktivní, tak i samotná FWA Impuls.

Pro oblast vzdělávání dobrovolníků jsem realizovala také rozhovor s koordinátorkou. Dle materiálů mají dobrovolníci možnost účastnit se řady školení a vzdělávacích akcí. Zajímalo mě tedy, jak dobrovolníci tuto možnost využívají.

9.2.4 Oblast hodnocení a odměňování dobrovolníků

Pro oblast hodnocení a odměňování dobrovolníků jsem použila opět obě metody, tedy studium dokumentů a rozhovor s koordinátorkou dobrovolníků.

V rámci studia dokumentů jsem zaměřila svoji pozornost na dokument s názvem „Rückantwort“. Ten je určen pro organizace, které měly zájem o zprostředkování dobrovolníků. Pro FWA Impuls zajišťuje tento krátký dotazník velmi důležitou zpětnou vazbu, týkající se spolehlivosti konkrétního dobrovolníka. Je tedy podkladem k následnému hodnocení dobrovolníka.

Dokumentem, který slouží k hodnocení dobrovolníků je „Ehrenamtsnachweis“. Jedná se o doklad, potvrzující dobrovolnickou činnost. Ten slouží současně také jako forma odměňování. V řadě situací je pro dobrovolníka výhodné mít dokument, který potvrzuje

jeho dobrovolnickou aktivitu (přijímací řízení na univerzitu, výběrové řízení pro pracovní pozici atd.).

Pro oblast hodnocení a odměňování dobrovolníků jsem zaměřila také část rozhovoru. Zajímalo mě především, jestli dochází k nějakému hodnocení dobrovolníků a kdo jej provádí. Dále jsem se zajímala, zda ve FWA Impuls existuje nějaká forma odměňování, resp. ocenění dobrovolníků, v jaké formě je ocenění realizováno a také jak často.

9.2.5 Oblast koordinace činností dobrovolníků

Pro oblast koordinace činností dobrovolníků jsem použila metodu studia dokumentů a rozhovor s koordinátorkou.

Při studiu dokumentů jsem měla k dispozici dva materiály týkající se koordinace činností dobrovolníků. Základním dokumentem je „Erfassungsbogen“. Jde o dotazník, který je určen pro organizace/ zařízení, které hledají dobrovolníky. Tento dotazník je nutný pro vyhledání vhodných dobrovolníků a umožňuje koordinátorce vhodně obsazovat dobrovolníky do konkrétních organizací, dle zájmu dobrovolníka i zařízení.

Dalším materiálem, který je spojen s koordinací činností dobrovolníků je „Verpflichtung zur Verschwiegenheit für ehrenamtliche Mitarbeiter“, tedy povinná mlčenlivost, ke které se dobrovolníci zavazují.

I v této oblasti jsem pro doplnění informací realizovala rozhovor s koordinátorkou dobrovolníků. Otázku jsem směřovala na to, co vše je její pracovní náplň a za co vše má zodpovědnost. Dostala jsem podrobnou odpověď s popisem jednotlivých činností.

Pro přehlednost uvádím použité metody v jednotlivých oblastech managementu dobrovolnictví ve Freiwilligenagentur Impuls Düsseldorf, viz tabulka č. 2.

Tabulka č. 2: Použité metody ve FWA Düsseldorf

<i>Metoda/ Oblast</i>	Získávání	Výběr	Vzdělávání (školení a výcvik)	Hodnocení a odměňování	Koordinace činností
Studium dokumentů	X	X	X	X	X
Rozhovor s koordinátorem dobrovolníků	X	X	X	X	X

V rozhovoru s koordinátorkou z Freiwilligen-Zentrum Aachen i koordinátorkou z Freiwilligenagentur Impuls Düsseldorf jsem položila otázku, která zjišťovala, co by ony osobně doporučily pro práci s dobrovolníky a co se jim osvědčilo, neboť obě koordinátorky mají s prací s dobrovolníky bohaté zkušenosti.

10 Zjištění

V této kapitole se zabývám zjištěními, ke kterým jsem došla aplikací jednotlivých výzkumných metod.

10.1 Zjištění ve Freiwilligen-Zentrum Aachen

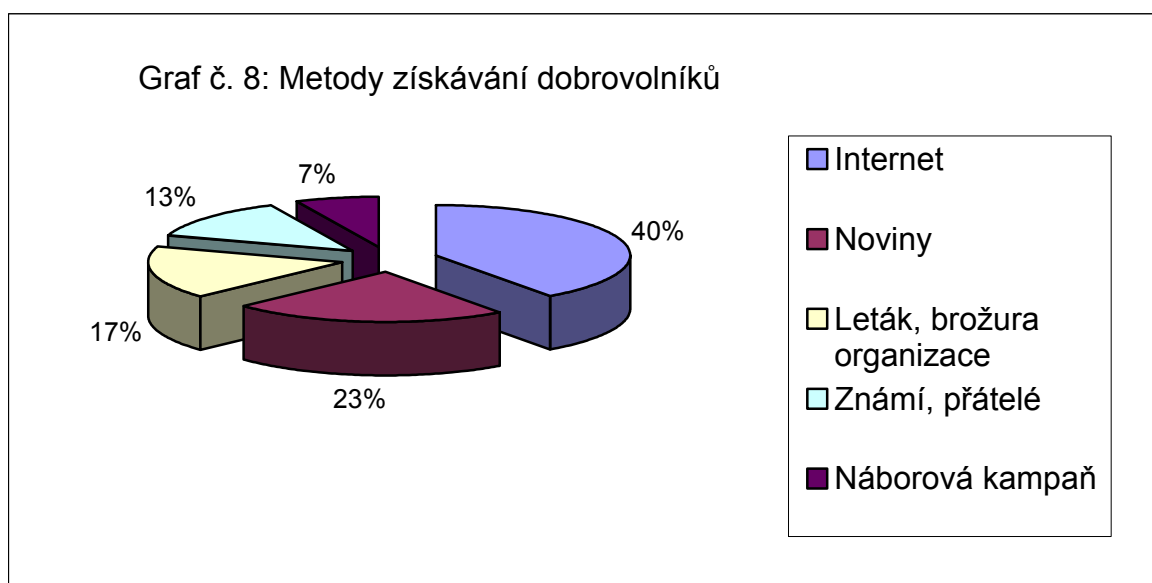
10.1.1 Oblast získávání dobrovolníků

FWZ Aachen využívá k získávání dobrovolníků různé způsoby. Propagaci provádí v novinách, dále pomocí různých náborových kampaní, které se konají zpravidla 1x ročně či propagaci umísťuje na internetu. Organizace využívá také různých letáků. Ty jsou určeny právě k získávání nových dobrovolníků. Distribuuje se do různých míst, např. do knihoven.

Z otázky v dotazníkovém šetření jsem zjistila následující: (uvádím procentuální podíl dobrovolníků, kteří se zúčastnili dotazníkového šetření, ve vzorku jsou zastoupeny všechny věkové skupiny ve stejném poměru, jako v celkové populaci dobrovolníků FWZ Aachen)

- 40 % dobrovolníků se o Freiwilligen-Zentrum Aachen dozvědělo přes internet
- 23 % dobrovolníků se o FWZ dozvědělo z novin
- 17 % dobrovolníků se o FWZ dozvědělo z letáku, brožury organizace
- 13 % dobrovolníků se o FWZ dozvědělo od známých či přátel
- 7 % dobrovolníků se o FWZ dozvědělo z náborové kampaně

Názorně má zjištění prezentuje graf č. 8.



Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

10.1.2 Oblast výběru dobrovolníků

Výběr dobrovolníků je zaměřen především na pohovor se zájemcem o dobrovolnickou činnost. Během pohovoru vyplní koordinátorka se zájemcem Checkliste meiner Vorstellungen a Fragebogen für Menschen, die an freiwilliger Arbeit interessiert sind. Koordinátorka také používá Fragenkatalog für Ehrenamtliche.

Velký důraz je kladen na motivaci zájemců. Zjišťuje se, o jaké činnosti má potenciální dobrovolník zájem a proč. Přirozeně se také zjišťují dispozice zájemce pro konkrétní činnost. Dle výpovědi koordinátorky je doba rozhovoru cca 30 minut, při pozorování jsem však zjistila, že tato doba pro rozhovor nestačí.

Příjímací pohovor, u kterého jsem byla přítomna, vedla koordinátorka s mladou ženou. Ta se cíleně zajímala o práci s dětmi. Koordinátorka reagovala s tím, že takové možnosti jsou. Zajímala se o časové možnosti zájemkyně, protože některé projekty se realizují v dopoledních hodinách, jiné naopak pouze odpoledne. Koordinátorka se velmi zajímala o motivaci zájemkyně. Žena měla zájem působit pozitivně na děti předškolního či mladšího školního věku. Uvítala by také práci s dětmi cizinců, které mají problém se integrovat, neboť sama pochází z Turecka. Koordinátorka požádala zájemkyni o vyplnění dotazníku a nabídla jí možnost spolupracovat na několika projektech, týkajících se práce s dětmi. Zájemkyně si bez velkého váhání vybrala činnost mentora v projektu JutE. Koordinátorka jí objasnila, že v tomto projektu jsou doporučena školení mentorů a tzv. Begleitsheft, tedy příručka pro mentory. Koordinátorka se zajímala o místo bydliště zájemkyně, aby byla škola, kde se bude dobrovolnice angažovat v jejím okolí. Schůzky s dítětem se konají zpravidla 1x týdně, řada mentorů má ale děti dvě, angažují se tedy několikrát týdně. Koordinátorka předala kontakt na kontaktní osobu v projektu JutE. Celý rozhovor trval 50 minut.

Druhý rozhovor probíhal mezi koordinátorkou a mladým mužem, který se zajímal o kancelářskou činnost, pomoc s kartotékou či knihovnou organizace. Zájemce byl ochotný svůj čas přizpůsobit. Zájem o činnost měl tak 2x týdně, dle domluvy. Zájemce koordinátorku hned v úvodu informoval, že dříve podstoupil terapii z důvodu psychického onemocnění. Nyní je bez terapie, ale nezaměstnaný a rád by měl pravidelný režim a udržel si určité pracovní návyky. Zajímal se také o možnost školení, rád by si dodělal vzdělání, které kvůli nemoci nedodělal a různá osvědčení by mu v tom mohla pomoci. Zájemce

vyplnil na žádost koordinátorky dotazník. Koordinátorka představila zájemci několik možností, které by mohly odpovídat jeho představám. Z nich si zájemce vybral 2 činnosti a po společné domluvě koordinátorka slíbila, že do organizací zatelefonuje a druhý den předá zájemci konkrétní informace. Tento rozhovor trval 40 minut.

V ideální situaci končí rozhovor předáním adresy na organizaci (či více organizací), která je pro dobrovolníka vhodná. Zřetel se bere jak na zájmy a potřeby dobrovolníka, tak i na zájmy a potřeby organizace. Tato oblast je velmi úzce propojena s koordinací činností dobrovolníků. Nutné je předat dobrovolníkovi informace o kontaktní osobě. Poté kontakt navazuje s danou organizací již sám dobrovolník.

Koordinátorka v řadě případů do organizace telefonuje, aby oznámila příchod nového dobrovolníka. Pro dobrovolníka je to zcela nezávazné, často dostane zájemce kontakt na několik obdobných organizací a má možnost se v organizaci porozhlédnout, vidět, jak vše funguje a popř. si svoji činnost také vyzkoušet. Teprve potom se rozhodne, zda v dané organizaci chce působit jako dobrovolník či zvolí jinou, popř. znovu zkontaktuje koordinátorku ve FWZ Aachen, aby společně vybrali jinou organizaci.

Dle odpovědí dobrovolníků se přijímací pohovor zaměřuje především na následující činnosti:

- získání informací o možnostech dobrovolně se angažovat
- zájmy, kvalifikace a kompetence zájemce
- zodpovězení otázek zájemce
- motivace zájemce
- vyplnění dotazníků
- předání kontaktů zájemci na konkrétní organizace
- telefonické ohlášení dobrovolníka koordinátorkou v organizaci
- pro zájemce se nenašla vhodná činnost

Z dotazníků jsem zjistila, že 17 % respondentů uvedlo, že se pro ně nenašla vhodná činnost. Tito dobrovolníci však zůstávají v evidenci FWZ Aachen a jakmile se objeví činnost, o kterou měli zájem a je vhodná, jsou koordinátorkou informováni. Přibližně třetina respondentů v odpovědi na otázku pochválila velmi pozitivní atmosféru. 73 % respondentů uvádí, že vyplnili dotazník a 77 % uvádí, že se jich koordinátorka ptala na jejich motivaci. Při pozorování se na motivaci ptala koordinátorka velmi podrobně a

dotazníky vyplňovali oba zájemci, při jejichž pohovoru jsem byla přítomna. Ale v otázce jsem se ptala na průběh přijímacího pohovoru všeobecně, je tedy přirozené, že každý respondent zapsal ty činnosti, které pro něj byly nejdůležitější a nejnvýraznější.

10.1.3 Oblast vzdělávání dobrovolníků

Řada akcí zaměřených na zvyšování kompetencí dobrovolníků je realizována také ve spolupráci s ostatními centry a organizacemi po celém Německu (např. Frankfurt, Essen, Bamberg). Převážně se školení či kurzy pro dobrovolníky realizují právě v Aachenu a okolí. Často realizují akce zaměřené na vzdělávání dobrovolníků také organizace, kterým FWZ Aachen zprostředkovává dobrovolníky. Ti dobrovolníci, kteří se v dané organizaci angažují, mají školení zdarma, ti, kteří se angažují v jiné organizaci, mohou semináře či přednášky absolvovat po zaplacení poplatku. Ten je však spíše symbolický.

60 % respondentů má možnost účastnit se různých školení a vzdělávacích akcí. 7 % respondentů tuto možnost nemá, což může být dáno i charakteristikou dobrovolnické činnosti (např. jednorázové akce). Jako velmi zajímavé považuji to, že 33 % respondentů neví, resp. nejsou informováni o tom, zda se nějaké vzdělávací akce konají. Z respondentů, kteří mají možnost vzdělávání v rámci dobrovolnické činnosti se jich 17 % těchto akcí účastní pravidelně (alespoň 1x za 2 měsíce), 55 % se jich účastní nepravidelně (méně než 1x za 2 měsíce) a 28 % respondentů se akcí neúčastní.

„Reflektionsrunde der Mentoren im Projekt JutE“ je školení, které se realizuje pravidelně a u dobrovolníků – mentorů se předpokládá, že se alespoň nepravidelně sezení účastní. Schůzky probíhají vždy ve dvou termínech – dopolední a odpolední. Dopolední termín navštěvují především nezaměstnaní dobrovolníci. Nabídnutá káva či čaj přispívají při sezení k příjemné atmosféře. Sezení vedla interní spolu s externí lektorkou.

Na konkrétním programu výše zmiňovaného školení bylo řešení praktických věcí, jako proplácení nákladů za dopravu, termín dalšího setkání atd. Po této části se každý mentor představil a krátce shrnul svoji činnost, tedy v jaké škole působí, jména dětí, kterým pomáhá, jaký má kontakt s učitelkou dítěte, jaké má vztahy s rodiči dítěte, zda s dítětem pracuje ve školní výuce či doma (pomoc při přípravě do školy). Mentoři vyjadřovali své úspěchy, resp. úspěchy dětí, kterým se věnují, své obavy a navzájem si poskytovali radu (např. zda je vhodné pracovat s dvěma dětmi najednou) a velmi cennou zpětnou vazbu.

Dále se řešila možnost získání materiálů pro děti cizinců, jako obrázkové slovníky a učebnice.

10.1.4 Oblast hodnocení a odměňování dobrovolníků

Hodnocení a odměňování dobrovolníků probíhá především v jednotlivých organizacích, kde jsou dobrovolníci aktivní. Navíc dobrovolník, který se angažuje minimálně 5 let, získá tzv. Ehrenamtpass, tedy průkaz dobrovolníka. Ten mu umožní navštěvovat různé kulturní akce za zvýhodněnou cenu, popř. zcela zdarma. Tento průkaz uděluje město Aachen.

V dotazníku jsem se zajímala o to, zda tedy dobrovolníci v jednotlivých organizacích dostávají zpětnou vazbu na svoji činnost a zda jsou nějak oceňováni. Zjistila jsem, že 77 % respondentů získává v organizaci, kde se angažuje zpětnou vazbu. Zbýlých 23 % respondentů uvedlo, že zpětnou vazbu nezískávají. Dále je z dotazníků zřejmé, že zpětnou vazbu získávají v různých časových intervalech. Nejvíce respondentů – 24 % dostává zpětnou vazbu 1x za měsíc a 17 % respondentů získává zpětnou vazbu na svoji činnost každé 2 týdny. Jako zajímavé vidím to, že 17 % respondentů uvedlo, že zpětná vazba jim je poskytnuta na základě jejich žádosti, tedy tak často, jak potřebují. Zbýlá procenta respondentů uvádí, že jim je zpětná vazba poskytována každý týden, kvartálně či po každé dobrovolnické činnosti.

Nejčastějšími způsoby odměňování jsou:

- Společné akce (výlet, návštěva kulturního zařízení, pozvání organizací na oběd či večeri atd.)
- Možnost dalšího vzdělávání (zaplacení či příspěví na náklady spojené s kurzem, školením atd.)
- Zaplacení nákladů na dopravu (pokud dobrovolník dojíždí, aby mohl dobrovolnickou činnost vykonávat)
- Poskytování zpětné vazby
- Víkendové setkání dobrovolníků

Dále byla respondenty uváděna vděčnost a poděkování samotných klientů, uživatelů služby. Toto však nespadá do managementu, zde záleží pouze na jednotlivých klientech. Proto tuto odpověď uvádím mimo výše uvedené.

10.1.5 Oblast koordinace činností dobrovolníků

Koordinátorka FWZ Aachen při své činnosti používá řadu dokumentů. Jedná se o „Checkliste für die Zusammenarbeit mit Freiwilligen“, „Fragebogen für Menschen, die an freiwilliger Arbeit interessiert sind a Checkliste meiner Vorstellungen“. Koordinací činností dobrovolníků se zabývá také dokument „Freiwilligenmanagement“. Z výše uvedených dokumentů jsem získala informaci, že činnost koordinátorky je velmi široká a standardizovaná, neboť téměř pro každou činnost existuje vhodný dokument, o který může svoji činnost opřít.

Činnost koordinátorky spočívá v podpoře těch, kteří se chtějí dobrovolně angažovat, neví však v jaké oblasti. Těmto zájemcům ukazuje koordinátorka možnosti, které existují. Zabývá se procesem zprostředkování dobrovolníků organizacím, které mají o spolupráci s dobrovolníky zájem. Zjišťuje potřeby organizací i dobrovolníků. Další důležitou oblastí je práce na projektech. Např. v projektu JutE kontaktuje koordinátorka mentory (dobrovolníky), organizuje jejich školení, spolupracuje se školami, kde jsou mentoři aktivní atd.

Všichni respondenti, tedy 100 % se cítí v organizaci, kde se dobrovolně angažují, dobře. 83 % respondentů uvedlo, že činnost, kterou vykonávají jako dobrovolníci odpovídá jejich představám. Zbýlých 17 % uvádí, že daná dobrovolnická činnost jejich představám neodpovídá.

10.2 Zjištění ve Freiwilligenagentur Impuls Düsseldorf

10.2.1 Oblast získávání dobrovolníků

Výroční zpráva za rok 2009 uvádí jako zdroje, kde lze získat dobrovolníky, následující:

- Internet uvádí jako zdroj prvotních informací 29 % dobrovolníků FWA Impuls
- Osobní rozhovor preferovalo 26 % dobrovolníků, tato skupina měla zájem informovat se všeobecně o dobrovolnictví
- Tisk uvedlo 21 % dobrovolníků
- Lékař či terapeut byl zdrojem informací o možnosti dobrovolně se angažovat ve FWA Impuls pro 10 % dobrovolníků
- Náborová kampaň byla zdrojem prvotních informací pro 7 % dobrovolníků
- Média (TV, Rádio) uvedla 3 % dobrovolníků

- EOB (Engagement Onlineberatung) - portál německého charitního spolku uvedla jako zdroj informací 3 % dobrovolníků
- Leták byl zdrojem informací pro 1 % dobrovolníků

Výroční zpráva za rok 2009 dále informuje o akci, pořádané v prvním čtvrtletí roku 2009. V hromadných dopravních prostředcích byl zveřejněn leták propagující dobrovolnickou činnost ve FWA Impuls. Ten je uveden jako příloha č. 4. Cílem akce přirazeně bylo získat nové dobrovolníky. Pro tento účel se realizovala také náborová kampaň „Bahnhofsmission“. Prakticky byla realizována v prostorách hlavního nádraží, kde měla FWA Impuls informační stánek. Ten obsluhovali samotní dobrovolníci. Zájemcům o dobrovolnickou činnost poskytovali informace a propagační materiály, jako letáky a brožury.

Získávání nových dobrovolníků probíhá mnoha způsoby:

- Novinové články, resp. inzeráty. Tímto způsobem se většinou získávají dobrovolníci pro konkrétní projekty. Inzerát je tedy zaměřen na konkrétní skupiny, u kterých je předpoklad, že splňují očekávání na danou činnost. Inzerce spadá do kompetencí koordinátorky, před tiskem však musí projít přes tiskovou referentku.
- Osobní návštěva ve FWA Impuls. Výhodou jsou velké výlohy, které má FWA k dispozici. Zde se prezentuje jak samotná FWA, tak i jednotlivé spolupracující organizace. Často se tedy stane, že potenciálního dobrovolníka zaujme výloha při cestě městem.
- On-line poradenství. To zaštiťuje Caritasverband a lidé, kteří mají zájem se dobrovolně angažovat zde zadají poštovní směrovací číslo a poté jim pracovníci charitního spolku odpoví na jejich dotazy, popř. doporučí dobrovolnické centrum v jejich okolí.

10.2.2 Oblast výběru dobrovolníků

Při registraci vyplňuje nový zájemce evidenční dotazník – „Erfassungsbogen“. Tento dotazník je vyplňován během osobního přijímacího pohovoru, který se zájemcem o dobrovolnickou činnost vede koordinátorka a umožňuje zájemce zaevidovat v databázi dle zadaných parametrů. Z dotazníku se dozvíme osobní údaje zájemce, jeho znalosti a dovednosti, jakou činnost by chtěl vykonávat, jeho časové možnosti, v jakém městě, resp. čtvrti se chce angažovat, zda si přeje proplácet náklady na dopravu, zda si bude přát

potvrzení o dobrovolnické činnosti. Dále se z dotazníku dozvíme, zda chce zájemce sám kontaktovat vhodnou organizaci či zda má kontakt navázat koordinátorka FWA Impuls.

Při výběru dobrovolníků je významný osobní pohovor. Někdy je velmi těžké najít pro zájemce odpovídající činnost a problematické bývá skloubit také časové možnosti dobrovolníka a organizace. Je však nutné vážit si všech zájemců a hledat kompromis. Koordinátorka pracuje s katalogem, ve kterém je zaevidováno cca 250 organizací a zařízení, která hledají dobrovolníky a spolupracují s FWA Impuls.

10.2.3 Oblast vzdělávání dobrovolníků

Při studiu dokumentů jsem vycházela z materiálu s názvem „Fortbildungsangebote“. Tento materiál, v rozsahu cca 25 stran, poskytuje přesné informace týkající se nabídky dalšího vzdělávání pro dobrovolníky. Jedná se o krátkodobé, jednodenní přednášky i několikátýdenní či několikaměsíční kurzy. Každá akce je podrobně popsána, je uvedena adresa, kontaktní osoba, telefon či e-mailová adresa, kde se může zájemce přihlásit či klást případné dotazy. Dále je jasně uveden termín a čas konání a cílová skupina, pro kterou je akce určena. Uvedeny jsou také poplatky spojené s kurzem či seminářem. Velká část vzdělávacích akcí je zdarma, u části se platí poplatek, který je však spíše symbolický. Akce pořádá jak FWA Impuls, tak také organizace, ve kterých jsou dobrovolníci aktivní.

Koordinátorka považuje za dobré být s dobrovolníky v kontaktu a pravidelně je informovat o chystaných školeních. Řada dobrovolníků často oznámí, že nyní se jim akce sice nehodí, ale do budoucna si přejí být i nadále informováni o připravovaných akcích. Koordinátorka považuje za důležité dobrovolníkům vytvořit pestrou nabídku školení, aby si každý zájemce mohl vybrat dle individuálních zájmů. Nabídku je také vhodné přizpůsobovat času, tedy nerealizovat školení v době prázdnin, ale spíše v jiných měsících.

10.2.4 Oblast hodnocení a odměňování dobrovolníků

Po předání kontaktů zájemci o dobrovolnickou činnost se FWA Impuls zajímá, jak probíhá spolupráce mezi organizací a dobrovolníkem. K získání cenné zpětné vazby slouží FWA Impuls „Rückantwort“. Jedná se o krátký dotazník, ze kterého FWA Impuls zjistí, zda dobrovolník do doporučené organizace skutečně dorazil a jaké činnosti zde vykonává. Na základě tohoto dokumentu dochází k prvotnímu zhodnocení činnosti dobrovolníka. Koordinátorka mi předala také „Ehrenamtsnachweis“. Jedná se o potvrzení dobrovolnické

činnosti. Pro tento dokument není ve FWA předepsaný formulář, v potvrzení je ale vhodné uvést jak dlouho se dobrovolník angažuje i s počtem hodin za týden a popsat činnosti a úkoly, které vykonává a za něž je zodpovědný. Přirozeně nesmí chybět datum, podpis a razítko. Dle koordinátorky slouží takovéto potvrzení také jako forma odměny a současně v sobě má také prvky hodnocení činnosti dobrovolníka.

Hodnocení dobrovolníků probíhá především v jednotlivých zařízeních. Koordinátorka FWA od těchto zařízení/ organizací získává zpětnou vazbu pomocí dotazníku - „Rückantwort“.

Oproti tomu odměňování dobrovolníků ve FWA Impuls probíhá. Dobrovolníky, kteří v průběhu roku zanechali FWA své kontaktní údaje, kontaktuje koordinátorka a informuje je o připravovaném „Tag des Ehrenamtes“. Jedná se o den dobrovolníků, který je odměnou pro ty, kteří se angažovali v některém z projektů. Tato akce probíhá různými způsoby, minulý rok se jednalo o netradiční prohlídku staré části Düsseldorfu, tento rok se plánuje návštěva pivovaru a posezení spojené s občerstvením. Takovéto akce jsou, jako forma odměny, pro dobrovolníky zdarma a jsou financovány FWA. Kromě těchto akcí se FWA snaží poděkovat dobrovolníkům např. posláním gratulace k narozeninám či jiným významným událostem. To umožňuje být v kontaktu s dobrovolníky v průběhu celého roku. Další odměňování dobrovolníků probíhá přímo v konkrétních zařízeních či organizacích.

10.2.5 Oblast koordinace činností dobrovolníků

Pro koordinaci činností dobrovolníků je používán „Erfassungsbogen“. Jedná se o dotazník, který je rozdělen do osmi částí:

- Angaben zur Organisation/ Einrichtung/ Verein u.a.(údaje o organizaci/ zařízení/ spolku)
- Angaben zur Einsatzort (údaje o místě výkonu činnosti)
- Ziele und Aufgaben der Einrichtung (cíle a úkoly zařízení)
- In folgenden Bereichen ist ein freiwilliger Einsatz möglich (uvádí, ve kterých oblastech je možné uplatnění dobrovolníka)
- Zeitumfang des Einsatzes (časový rozsah dobrovolnické činnosti)
- Für den Einsatz werden bevorzugt gesucht (uvádí, které skupiny budou přednostně hledány)

- Sonstige Angaben (zvláštní údaje, které by mohly ovlivnit zprostředkování dobrovolníků)
- Unsere Organisation bietet (co nabízí daná organizace)

Tento dotazník umožňuje získat dostatek informací o organizacích/ zařízeních, která mají zájem spolupracovat s dobrovolníky. Kromě výše uvedených bodů má organizace možnost sestavit sama inzerát, kterým by ráda dobrovolníky oslovila. Pokud toto pole zůstane nevyplněné, přebírá tento úkol FWA Impuls. Zjistila jsem také, že koordinátorka dává každému dobrovolníkovi k podpisu „Verpflichtung zur Verschwiegenheit für ehrenamtliche Mitarbeiter“ - povinnou mlčenlivost.

Činnost koordinátorky spočívá především v poradenství dobrovolníkům a zájemcům o dobrovolnickou činnost a poradenství organizacím, které hledají dobrovolníky. Dle koordinátorky je nutné, aby každou organizaci/ zařízení, které má zájem o spolupráci, osobně navštívila a zjistila podmínky, které organizace pro spolupráci s dobrovolníky má. Při této návštěvě vede osobně pohovor s kompetentní osobou z organizace. Zajímá se také o možnosti vzdělávání dobrovolníků, které organizace nabízí.

11 Doporučení

Následující kapitola přináší poznatky, ke kterým jsem došla výzkumnými metodami ve Freiwilligen-Zentrum Aachen a ve Freiwilligenagentur Impuls Düsseldorf. Doporučení jsou rozdělena podle jednotlivých oblastí managementu dobrovolnictví.

11.1 Oblast získávání dobrovolníků

- Při náboru nových dobrovolníků je vhodné kombinovat několik metod. Mezi osvědčené možnosti, jak získávat dobrovolníky patří:
 - internet
 - tisk
 - propagační materiály organizace (jako jsou letáky a brožury)
 - náborová kampaň
- Propagační dokumenty musí být přehledné, jasné a stručné. Je vhodné je distribuovat do veřejných míst, jako jsou knihovny, kulturní zařízení, školy či veřejné dopravní prostředky.
- Osvědčily se pravidelně realizované náborové kampaně. Ideální interval je 1 rok, kampaň by měla probíhat v prostorách s velkou koncentrací lidí. V Düsseldorfu se osvědčilo vlakové nádraží. Výhodné je také, když dobrovolnictví při kampani propagují sami dobrovolníci, neboť právě oni předají nejlépe vlastní zkušenost s dobrovolnictvím.
- Vzhledem k tomu, že v obou organizacích velká část dobrovolníků uvádí jako prvotní zdroj internet, je nutné zajistit kvalitní webové stránky centra/ organizace. Kromě všeobecných informací zde lze vytvořit nabídku volných pozic pro dobrovolníky a tuto nabídku pravidelně aktualizovat. Vhodné je také vytvořit možnost, vygenerovat vhodné nabídky dobrovolnické činnosti dle parametrů zájemce o dobrovolnickou činnost, např. dle směrovacího čísla zájemce či cílové skupiny, se kterou má zájem pracovat.
- V Německu se dobrovolnická centra a organizace prezentují na různých veletrzích. U nás je to možné např. v rámci Týdnů duševního zdraví.
- Při získávání nových dobrovolníků je důležité rozlišit, zda hledáme dobrovolníky pro konkrétní projekt/ činnost nebo zda hledáme dobrovolníky všeobecně. Dle toho je nutné formulovat nabídku. Pokud vytváříme inzerát pro konkrétní projekt/ činnost, měli bychom potenciální dobrovolníky oslovit s nabídkou co

nejatraktivnějších činností (tedy nejen pomocné činnosti). Je vhodné také uvést, zda má dobrovolník po čase možnost nějakého postupu v organizaci, tedy předání větší zodpovědnosti za konkrétní úkoly. Nesmíme také opomenout časový faktor a začít s nábořem dobrovolníků včas (dle velikosti projektu a počtu dobrovolníků i měsíce předem, neboť je nutné zjistit, zda se dobrovolník pro danou činnost hodí).

- Při vytváření nabídky (především v případě, že hledáme dobrovolníky pro konkrétní projekt/ činnosti) se musíme zamyslet nad tím, koho vlastně hledáme. Musíme být schopni zodpovědět si několik otázek:
 - Jaké mají mít dobrovolníci, které hledáme, kompetence (znalosti a dovednosti)?
 - Požadujeme od dobrovolníků nějaké konkrétní vzdělání či zkušenosti v oboru?
 - Chceme oslovit nějakou cílovou skupinu?
 - Potřebujeme dobrovolníky se specifickými časovými možnostmi?
 - Je účast na projektu pro dobrovolníky něčím podmíněna?
- Vhodné je zřídit on-line poradnu pro zájemce o dobrovolnickou činnost či pro dobrovolníky, kteří se při své činnosti potýkají s problémy v organizaci (toto opatření může zabránit odchodu dobrovolníka).
- Pokud je možnost, tak můžeme také využít prostory kolem dobrovolnického centra či organizace k propagaci a získávání nových dobrovolníků. K tomu jsou ideální výlohy, ve kterých může centrum/ organizace vylepit plakáty upozorňující na činnost dobrovolníků. V Düsseldorfu, kde je kolem dobrovolnické agentury velká koncentrace lidí, se tato forma propagace osvědčila (řadu lidí výlohy zaujmou při cestě městem).
- V současné době nabízí řada portálů v ČR možnost vložit inzerci, ve které poptáváme dobrovolníky (např. práce.cz či job.cz).
- Je dobré nabídnout dobrovolníkům možnost vyzkoušet si činnost v dané organizaci „na zkoušku“. Zjistí tak, zda je pro ně daná činnost opravdu vhodná, nebo zda by nebylo vhodnější angažovat se např. s jinou cílovou skupinou.
- V neposlední řadě je při získávání nových dobrovolníků důležité odprostit se od předsudků. Každý, kdo má zájem a má pozitivní motivy k činnosti, se může stát dobrovolníkem. V Düsseldorfu např. začínají spolupracovat se zájemci, kteří trpí duševní poruchou.

Ráda bych zde také zmínila tzv. 5A-Modell. Ten vyvinula Akademie für Ehrenamtlichkeit Deutschland (Německá akademie pro čestnou činnost). Jedná se o pětistupňový systém, který vychází z myšlenky, že toho, kdo se chce dobrovolně angažovat, lépe osloví konkrétní nabídka. 5A-Modell je tvořen následujícími stupni:

- Atraktivität (atraktivita) – je vhodné zdůraznit to, proč by se dobrovolníci měli zapojit právě v naší organizaci, co je našim cílem a posláním, jaká je naše cílová skupina.
- Aufgaben (úkoly) – zde je důležité stanovit, jaké úkoly mají dobrovolníci převzít, jaká máme na jejich činnost očekávání.
- Ausstattung (vybavenost) – zde je důležité jasně stanovit časové a způsobilostní nároky na dobrovolníky.
- Aufwendung (náklady) – musíme si uvědomit, co můžeme dobrovolníkům za jejich činnost nabídnout, např. proplácet náklady na dopravu, vzdělávání, pojištění atd.
- Angebot (nabídka) – v tomto stupni zbývá již pouze vytvořit nabídku za použití informací, které jsme v předchozích krocích shromáždili. Nutné je připojit kontakt na pověřenou osobu. (Reifenhäuser 2009)

11.2 Oblast výběru dobrovolníků

Výběr dobrovolníků orentuji především na dobrovolnická centra, neboť právě ta výběr dobrovolníků nejčastěji realizují.

- Výběr dobrovolníků je vhodné realizovat formou osobního pohovoru se zájemcem o dobrovolnickou činnost.
- Při samotném rozhovoru bychom měli navodit příjemnou atmosféru, např. nabídnutím kávy, vody atp. Důležité je pro rozhovor také soukromí (klidná místnost, kde nebude rozhovor přerušován).
- V první fázi rozhovoru bychom se měli se zájemcem seznámit a představit svoji pozici v organizaci.
- Je vhodné vytvořit si univerzální seznam bodů, které jsou pro vedení rozhovoru se zájemcem důležité (např. zapracování do organizace, kontaktní osoba, úkoly a činnosti dobrovolníka, pojištění, možnost spolurozhodovat, možnost vzdělávání atd.). Takovýto manuál pomůže koordinátorovi dobrovolníků nezapomenout na některý z bodů.

- Nutné je při rozhovoru s potenciálním dobrovolníkem zjišťovat motivaci zájemce a případně odhalit negativní motivy k dobrovolnické činnosti. V případě negativní motivace je nutné potenciálního dobrovolníka taktně odmítnout, čímž ušetříme čas a zklamání jak samotnému zájemci, tak také organizaci.
- Doporučuji také s dobrovolníkem vyplnit evidenční dotazník, dle kterého bude zájemce zaregistrován do databanky (či do nějakého systému registrace dobrovolníků). Evidenční dotazník by měl obsahovat:
 - osobní údaje zájemce o dobrovolnickou činnost
 - kvalifikace, znalosti a dovednosti zájemce
 - o jakou činnost má potenciální dobrovolník zájem
 - časové možnosti zájemce
 - místo (městská čtvrť), kde se chce angažovat – v případě většího města
 - další, podrobnější informace (např. zda chce dobrovolník proplácet náklady na dopravu, zda chce být informován o pořádaných školeních atd.
- Při zprostředkování dobrovolníků je nutné brát na zřetel jak zájmy dobrovolníků, tak zájmy organizace (resp. uživatelů služeb).
- Vhodné je zájemci o dobrovolnickou činnost předat kontakt na více organizací. To mu umožní se do organizací nezávisle podívat a teprve potom se rozhodnout pro konkrétní organizaci.
- Při předávání kontaktu na organizaci nesmíme zapomenout na kontaktní osobu pro dobrovolníky.
- Pokud dobrovolník vyjádří zájem, může koordinátor do doporučené organizace sám zatelefonovat a oznámit, že přijde nový zájemce o dobrovolnickou činnost.
- V případě, že se pro zájemce nenajde v danou situaci vhodná činnost, je výhodné ponechat si na zájemce kontakt a vyplněný dotazník s bližšími informacemi a následně ho kontaktovat v situaci, když se objeví vhodná nabídka.
- Vhodné je vytvořit (v tištěné formě) katalog organizací/ zařízení, které hledají dobrovolníky pro spolupráci. Pokud projeví zájem nová organizace, stačí ji do katalogu přidat na nový list.
- Při rozhovoru je nutné zájemci o dobrovolnickou činnost ponechat dostatek prostoru pro kladení otázek.
- Doporučuji si pro každý rozhovor rezervovat dostatek času (dle pozorování min 45 minut).

- Měli bychom si vážit každého zájemce o dobrovolnickou činnost a vždy se snažit najít kompromis, který vyhovuje dobrovolníkovi i organizaci (toto se týká především časových možností).

11.3 Oblast vzdělávání dobrovolníků

- Nutné je o možnostech vzdělávání dobrovolníky informovat (33 % mnou dotazovaných dobrovolníků nevědělo o pořádaných akcích). Informaci lze dobrovolníkům předat elektronickou poštou, což je časově i finančně nejvýhodnější, dále telefonicky či klasickou poštou. Možné je také dobrovolníky informovat osobně, což lze především v menších organizacích. Možností je také praktická nástěnka v místě, kam mají dobrovolníci přístup. Sem můžeme vyvěsit pozvánky, fotografie, kontakt, kam se může zájemce přihlásit atd.
- V organizacích/ zařízeních, kde se akcí zaměřených na vzdělávání realizuje více, je vhodné sestavit nabídku do jednoho materiálu. Zde by měly být jednotlivé semináře či přednášky podrobně popsány. Nesmíme zde zapomenout uvést kontaktní osobu a informaci, do kdy se zájemci hlásit, popř. za jaký poplatek.
- Výhodné je navázat spolupráci s dalšími organizacemi.
- Můžeme realizovat vzdělávání nejen pro dobrovolníky naší organizace, ale i pro dobrovolníky z ostatních zařízení v regionu. Následně může být další akce uspořádána cizí organizací i pro naše dobrovolníky.
- Pokud organizace realizuje školení, tak pro dobrovolníky daného zařízení by mělo být zdarma, popř. za symbolickou cenu. Od externích dobrovolníků můžeme požadovat poplatek (ten však nesmí být příliš vysoký, aby dobrovolníkům nebránil v účasti). Z vybraných poplatků lze zakoupit kávu, občerstvení či psací potřeby na školení.
- Doporučuji, aby měl každý dobrovolník v organizaci svoji složku. V té je místo také pro oblast vzdělávání. Výhodné je pravidelně, spolu s dobrovolníkem, oblast vzdělávání a kariéry konzultovat, aktualizovat (zapsat případné změny, návrhy) a kontrolovat dosahování cílů, kterých chce dobrovolník dosáhnout.
- Je vhodné s dobrovolníky udržovat kontakt a pravidelně je informovat o připravovaných akcích.
- Nabídka vzdělávacích akcí by měla být co nejpestřejší, aby si každý dobrovolník mohl zvolit vzdělávání dle svých potřeb, zájmů a možností.

- V každé organizaci či zařízení, kde spolupracují s dobrovolníky by měla být osoba, která se dobrovolníkům věnuje.
- Školení je vhodné realizovat ve více termínech a v různou dobu (pro některé dobrovolníky je výhodné školení dopoledne, pro jiné odpoledne).
- Při školeních je možné využít nejen externí lektory (odborníky), ale i ty interní, což nám umožní finanční úsporu (za nábor atd).
- Příjemnou atmosféru během různých vzdělávacích akcí podpoří občerstvení, káva či voda (lze zakoupit z poplatků za školení).
- Vzhledem k tomu, že dobrovolnictví v sociální oblasti je spojeno s prací s lidmi a často také s psychickým vypětím, nelze opominout nutnost pravidelné supervize. Její formu a frekvenci je však možné stanovit až po dohodě se supervizorem.
- Při plánování vzdělávání dobrovolníků je nutné brát zřetel na časové možnosti dobrovolníků. Není vhodné realizovat akce v době prázdnin a svátků (musíme brát zřetel na to, jakou věkovou strukturu dobrovolníci mají).
- Samotní dobrovolníci považují za vhodnou také fázi zapracování do organizace, kdy jim zkušenější zaměstnanec či dobrovolník předává zkušenosti (tedy forma mentoringu).
- Vhodné je realizovat sezení, při kterých si dobrovolníci mohou vyměňovat zkušenosti a navzájem si poskytovat radu.
- Osvědčené je využívat různých metod, nejen klasická školení, ale i další, v závislosti na dané dobrovolnické činnosti (např. samostudium, výměna zkušeností, supervize, mentoring atd.).
- Nutné je mít respekt k tomu, co dobrovolníci vědí a umějí. Někdy může sám dobrovolník za pomoci organizace uspořádat přednášku, neboť mezi dobrovolníky se vyskytuje řada odborníků v různých oblastech.

11.4 Oblast hodnocení a odměňování dobrovolníků

- Pro dobrovolnická centra je vhodné využít dotazník, který zjišťuje, jak probíhá spolupráce mezi organizací a dobrovolníkem. Z dotazníku dobrovolnické centrum zjistí, zda dobrovolník do zařízení dorazil a jaké vykovává činnosti.
- Potvrzení dobrovolnické činnosti může sloužit jako forma odměnění dobrovolníka (může pomoci při přijímacích zkouškách na VŠ či při pohovoru do zaměstnání). Takovéto potvrzení by mělo obsahovat počet odpracovaných hodin, popis činnosti

dobrovolníka a odpovědnosti, které má. Jedná se o úřední dokument, nesmí tedy chybět datum, podpis a razítko organizace.

- Nutné je brát zřetel na individuální rozdíly mezi dobrovolníky a hodnotit a odměňovat všechny dobrovolníky.
- Hodnocení a odměňování dobrovolníků by v žádném případě nemělo probíhat pouze při ukončování činnosti, nýbrž pravidelně.
- Formou uznání dobrovolníka je také to, že mu přenecháme zodpovědnost za konkrétní úkoly či možnost spolurozhodovat. Některým dobrovolníkům však větší zodpovědnost nemusí být příjemná, je tedy nutné zajímat se o pocity každého dobrovolníka v osobním pohovoru. Je vhodné projevit důvěru ve schopnosti a dovednosti dobrovolníka.
- Jako odměna za dobrovolnickou činnost funguje také zmínění dobrovolníka v médiích či jmenování dobrovolníka ve výroční zprávě.
- Možností je také ocenění dobrovolníka formou osobního poděkování ze strany vedení organizace.
- Vhodné je odměňovat dobrovolníky navíc za dlouhodobou činnost. K tomu může sloužit průkaz dobrovolníka. Ten je udělen po 5 letech dobrovolnické činnosti a držitele opravňuje k využívání řady výhod (možnost zdarma či za zvýhodněný poplatek navštěvovat kulturní akce v daném městě atd.). Je realizován ve spolupráci s daným městem či regionem.
- Možností, jak ocenit dobrovolníky je „den dobrovolníků“. Ten může být pojat jako společný výlet, sportovní aktivita či posezení s pohoštěním.
- Vhodné je realizovat společné akce, které kromě odměnění slouží k utužování kolektivu (lze je uskutečnit i v kombinaci dobrovolníků a běžných zaměstnanců organizace). Těmi může být např. společné posezení v restauraci či návštěva kulturního zařízení. Pro dobrovolníky by tyto akce měly být v rámci odměňování hrazené (alespoň z části) organizací.
- Formou odměny jsou také víkendová setkání dobrovolníků. Ta lze realizovat ve spolupráci s dalšími organizacemi spolupracujícími s dobrovolníky (či s dalšími dobrovolnickými centry).
- Pro řadu dobrovolníků je odměnou možnost dalšího vzdělávání. Organizace může dobrovolníkovi zaplatit či přispět na náklady spojené se školením či odborným kurzem.

- Dobrovolníka lze ocenit předáním čestné ceny, jako je např. nejvýznamější Křesadlo.
- Gratulací k narozeninám či jiným významným událostem vyjádříme svůj vděk a současně nám to umožní být s dobrovolníkem v kontaktu během celého roku.
- Dobrovolníka nelze ocenit finančně, můžeme mu ale proplatit náklady na dopravu do naší organizace.

Při hodnocení a poskytování zpětné vazby dobrovolníkovi bychom měli dodržovat několik pravidel:

- neměli bychom zmiňovat pouze negativa, ale především pozitiva daného dobrovolníka
- nutné je při předávání zpětné vazby rozlišovat mezi objektivními faktory a subjektivními myšlenkami a hodnoceními
- vhodné je doplnit naše komentáře příklady z praxe a poukázat na možnosti ke zlepšení, možné je také zmínit přání do budoucna
- měli bychom, jako poskytovatelé zpětné vazby, mluvit také o našich pocitech

(Reifenhäuser 2009)

11.5 Oblast koordinace činností dobrovolníků

- Vhodné je, aby koordinátor (či osoba zodpovědná za spolupráci s dobrovolníky) mohl svoji činnost opírat o vhodné dokumenty, jako jsou dotazníky či formuláře. To mu umožní zvládnout často velmi širokou škálu činností s maximální kvalitou.
- Osvědčený je dotazník, který zjišťuje zaměření dobrovolníka. Z tohoto dotazníku se dozvíme, které činnosti by rád zájemce vykonával, jaké má znalosti a dovednosti, ale také to, jaká činnost pro něj není vhodná či má-li nějaká omezení. Dotazník uvádím jako přílohu č. 5.
- Pro registraci organizace, která chce spolupracovat s dobrovolníky, je v dobrovolnickém centru vhodné využít dotazník. Zde zjišťujeme, co daná organizace dobrovolníkům nabízí a jaké má představy. Možnou podobu takového dotazníku uvádím jako přílohu č. 6.
- Každou organizaci, která chce prostřednictvím dobrovolnického centra získat dobrovolníky, je nutné (jako koordinátor) osobně navštívit a zjistit, jaké jsou zde podmínky pro případné zapojení dobrovolníků.

- Především při práci s uživateli/ klienty, citlivými daty a interními dokumenty je nutné nechat dobrovolníka podepsat povinnou mlčenlivost.
- Nutné je zjišťovat spokojenost dobrovolníků, v případě nespokojenosti zajistit prostor pro řešení důvodu nespokojenosti. Tímto opatřením lze předejít odchodu dobrovolníků z organizace.
- V každé organizaci musí být kompetentní osoba, která je zodpovědná za práci s dobrovolníky. Stará se také o vztahy dobrovolníků či o vztahy mezi dobrovolníky a zaměstnanci.
- Vhodné je hledat stále nové činnosti, do kterých by se dobrovolníci mohli zapojit, což zvyšuje zájem dobrovolníků a snižuje možnost jejich odchodu z organizace.
- Každý dobrovolník musí mít jasně vymezeny jeho kompetence v dané organizaci/ zařízení.
- Výhodné je navázat spolupráci s jinými organizacemi, ve kterých se angažují dobrovolníci a realizovat vzájemnou výměnu dobrovolníků. To lze přirozeně pouze se souhlasem všech zúčastněných a pouze v některých projektech. Během této výměny tak dobrovolníci získají cenné zkušenosti z dalších zařízení.
- Dobrovolníci oceňují pravidelné zasílání e-mailů (cca 4x ročně nebo dle potřeby) s informacemi o připravovaných projektech, o úspěších organizace či o plánech do budoucna. Dobrovolníci se tak cítí více vtaženi do dění daného zařízení.

12 ZÁVĚR

Při praktické části diplomové práce jsem získávala data ve Freiwilligen-Zentrum Aachen a Freiwilligenagentur Impuls Düsseldorf. Tyto organizace mají stejného zřizovatele (Caritasverband), fungují tedy na stejných principech. Proto jsem si dovolila aplikovat výzkumné metody v obou těchto organizacích.

Získávání a následné zpracování dat trvalo několik měsíců. Během této doby jsem se musela vypořádat s některými nečekanými situacemi. Takovou situací byly například personální změny v důsledku zdravotních obtíží koordinátorky ve Freiwilligenagentur Impuls Düsseldorf či pozastavení toku financí pro Freiwilligen-Zentrum Aachen ze strany města. Všechny komplikace jsem však s pomocí koordinátorek dobrovolníků ve zmíněných organizacích překonala.

Jako cíl práce jsem si stanovila vypracovat doporučení v oblasti managementu dobrovolnictví pro organizace v České republice, které spolupracují s dobrovolníky. Domnívám se, že tento cíl práce splňuje. Navíc o doporučení, tedy výsledek mé práce, projevilo zájem Dobrovolnické centrum Slunečnice v Děčíně a občanské sdružení Hestia, které by zajímala především oblast získávání dobrovolníků.

Do budoucna vidím možnost zjistit efektivitu mnou vytvořeného „manuálu“ v některém z dobrovolnických center či organizací. Přirozeně mohou být některá z mých doporučení již v různé míře používána, každá organizace si však může vybrat pro ni aplikovatelná doporučení a zefektivnit tak svůj management dobrovolnictví.

Seznam tabulek a grafů

Tabulka č. 1: Použité metody ve FWZ Aachen

Tabulka č. 2: Použité metody ve FWA Düsseldorf

Graf č. 1: Zprostředkování dobrovolníků/ konzultace

Graf č. 2: Změna věkové struktury za období 2007 - 2009

Graf č. 3: Věková struktura dobrovolníků v roce 2010

Graf č. 4: Věková struktura dobrovolníků v roce 2008

Graf č. 5: Věková struktura dobrovolníků v roce 2009

Graf č. 6: Rodinný stav dobrovolníků v roce 2008

Graf č. 7: Rodinný stav dobrovolníků v roce 2009

Graf č. 8: Metody získávání dobrovolníků

Seznam použité literatury

- Bednářová, Z.; Pelech, L.: *Slabikář sociální práce na ulici. Supervize, streetwork, financování*. Brno, Doplněk 2003
- Braun, J.; Klages, H.: *Freiwilliges Engagement in Deutschland. Ergebnisse der Repräsentativerhebung zu Ehrenamt, Freiwilligenarbeit und bürgerschaftlichem Engagement*. Stuttgart, Verlag W. Kohlhammer 2000
- Frič, P. a kol.: *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice*. Praha, NROS a AGNES 2001
- Frič, P.; Pospíšilová, T. a kol.: *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha, AGNES 2010
- Herting, M.; Krell, W.; Baldas, E.; Roth, R. A.: *Freiwilligen-Zentren, Ferment einer solidarischen Gesellschaft*. Freiburg im Breisgau, Lambertus 2007
- Hojtzyk, M.: *Jahresbericht 2009 der Caritas Freiwilligenagentur Impuls*. Düsseldorf, Caritasverband Düsseldorf e. V. 2010
- Igl, G.; Jachmann, M.; Eichenhofer, E.: *Ehrenamt und bürgerschaftliches Engagement im Recht – ein Ratgeber*. Opladen, Leske + Budrich 2002
- Kegel, T.; Hoffmann, S.; Reifenhäuser, C.: *Freiwilligen-Management*. Augsburg, Ziel 2009
- Klocke, A.: *Freiwilligenarbeit in Deutschland – unter besonderer Berücksichtigung von Hessen*. Frankfurt am Main, Fachhochschule Frankfurt am Main 2006
- Matoušek, O.: *Slovník sociální práce*. Praha, Portál 2003, vydání 1.
- Matoušek, O.: *Ústavní péče*. Praha, Sociologické nakladatelství 1995, vydání 1.
- Michels, K.: *Jahresbericht „Freiwilligen-Zentrum Aachen“ 2008*. Aachen, Freiwilligen-Zentrum Aachen 2009
- Michels, K.: *Jahresbericht „Freiwilligen-Zentrum Aachen“ 2009*. Aachen, Freiwilligen-Zentrum Aachen 2010
- Michels, K.: *Jahresbericht „Freiwilligen-Zentrum Aachen“ 2010*. Aachen, Freiwilligen-Zentrum Aachen 2011
- Sozanská, O.; Tošner, J.: *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha, Portál 2002, vydání 1.
- Tutr, V.; Novotný, M.: *Metodika dobrovolnictví v sociálních službách pracujících s klienty ohroženými exkluzí*. Praha, Národní dobrovolnické centrum 2006

Propagační a interní materiály Freiwilligen-Zentrum Aachen
Propagační a interní materiály Freiwilligenagentur Impuls Düsseldorf

Internetové zdroje

Alice Salomon

<http://fembio.org/biographie.php/frau/biographie/alice-salomon/> (shlédnuto 13. 3. 2011)

„Brücken der Menschlichkeit“

<http://www.freiwilligendienst.de/allgemein.html>

<http://www.freiwilligendienst.de/kennzeichnen.html>

<http://www.freiwilligendienst.de/verein.html> (vše shlédnuto 19. 2. 2011)

Český statistický úřad

http://apl.czso.cz/nufile/SUNI_2008.html (shlédnuto 7. 3. 2011)

Dobrovolníci v zařízeních pro handicapované klienty

<http://www.adra.cz/ceske-budejovice/programy/dobrovolnicke-programy/program-c-533-dobrovolnici-zarizenich-pro-handicapovane-klienty.html> (shlédnuto 24. 2. 2011)

Dobrovolníci v zařízeních pro seniory

<http://www.adra.cz/ceske-budejovice/programy/dobrovolnicke-programy/program-c-530-dobrovolnici-zarizenich-pro-seniory.html> (shlédnuto 23. 2. 2011)

Evropská dobrovolná služba

<http://www.mladezvakci.cz/evropska-dobrovolna-sluzba/> (shlédnuto 11. 2. 2011)

Evropský rok dobrovolnictví

<http://decin.cz/evropsky-rok-dobrovolnictvi-2011>

http://www.eyv2011.eu/index.php?option=com_content&view=article&id=54

<http://nno.ecn.cz/index.stm?apc=nN1x1--&x=2270977>

<http://www.dobrovolnik.cz/evropsky-rok-dobrovolnictvi-2011/>

<http://www.edotace.cz/katalog-dotaci/evropsky-rok-dobrovolnictvi-9611/doplnujici/>

(vše shlédnuto 15. 2. 2011)

Firemní dobrovolnictví

<http://remix.nicm.cz/firemni-dobrovolnictvi/> (shlédnuto 9. 2. 2011)

Freiwilligenstelle in Regensburg

<http://www.ahoj.info/sekce/freiwillig/efd-bei-tandem/evs-regensburg>

(shlédnuto 11. 2. 2011)

Freiwilligen-Zentrum Aachen

<http://www.caritas-aachen.de/gemeinde/aachener-klinikhilfe.html>

<http://www.caritas-aachen.de/gemeinde/fwz-beratung.html>

<http://www.caritas-aachen.de/gemeinde/ueberuns-fwz.html>

(vše shlédnuto 26. 3. 2011)

Freiwilliges Soziales Jahr

http://de.wikipedia.org/wiki/Freiwilliges_Soziales_Jahr

<http://www.ijgd.de/Soziales-Jahr-FSJ.130.0.html>

<http://www.fsj-web.org/aufgaben.htm> (vše shlédnuto 19. 2. 2011)

Gesetz zur Förderung von Jugendfreiwilligendiensten, 2008

Dostupné z <http://www.fsj-web.org/konzepte.htm> (shlédnuto 25. 2. 2011)

Materiál ke školení dobrovolníků. Dobrovolnické centrum ADRA, 2007

Dostupné z <http://www.hest.cz/pruvodce.shtml> (shlédnuto 9. 2. 2011)

Osobní asistence dobrovolníků pro individuální klienty

<http://www.adra.cz/ceske-budejovice/programy/dobrovolnicke-programy/program-c-531-osobni-asistence-dobrovolniku-pro-individualni-klienty.html> (shlédnuto 24. 2. 2011)

Program Dopisování s vězni

<http://www.maltezskapomoc.cz/Maltezskapomoc/centrum-olomouc/ceho-jsem-dosahli/dopisovani-s-vezni> (shlédnuto 23. 2. 2011)

Program KOMPAS

<http://kompas.hest.cz/> (shlédnuto 19. 2. 2011)

Program Pět P

<http://petp.hest.cz/index.php?sekce=6>

<http://petp.hest.cz/index.php?sekce=7> (vše shlédnuto 22. 2. 2011)