

Příloha 1: Příprava hloubkového rozhovoru s dobrovolníkem

Představení výzkumu:

Zdravím tě, jsem moc ráda, že sis na mě udělal/a čas. V současné době jsem studentka magisterského oboru Řízení a supervize na Fakultě humanitních studií Univerzity Karlovy. V rámci své diplomové práce o dobrovolnictví v naší organizaci zpracovávám kvalitativní výzkum. Ráda bych tě tímto poprosila o spolupráci formou osobního rozhovoru. Rozhovory mi přinesou souhrnné informace o tom, jaký je v Pestré společnosti současný reálný stav dobrovolnictví. Budu tak mít velmi důležité podklady pro nastavení dalšího rozvoje dobrovolnictví u nás. Rozhovor bude anonymní a budu si ho nahrávat na diktafon. Všechny informace, které mi poskytneš, budou považovány za důvěrné. Bez tvého souhlasu je nebudu šířit dále. Výsledky rozhovorů budu analyzovat pro vypracování diplomové práce, tedy je možné, že rozhovor se změněným jménem uvidí vyučující katedry. Pokud ti něco během rozhovoru nebude jasné, hned se prosím ptej.

Otázky pro stávající dobrovolníky:

1. Jak dlouho děláš dobrovolníka v této organizaci?
2. Dokážeš vyčíslit, kolik dobrovolnických hodin jsi této organizaci věnoval?
3. Jak ses o možnosti tohoto dobrovolnictví dozvěděl/a?
4. Jak proběhl tvůj první kontakt s naší organizací?
5. Co tě vedlo k tomu stát se dobrovolníkem právě u nás?
6. Kterým aktivitám se v naší organizaci věnuješ?
7. Co tě vedlo k výběru právě těchto aktivit?
8. Jak probíhalo tvé zaučování v organizaci?
9. Co dalšího by ti v rámci zaučování pomohlo?
10. Jak se tato podpora promítla při samotném výkonu dobrovolníka?
11. Jak probíhá komunikace mezi tebou a organizací?
12. Jaké další komunikační postupy bys uvítal/a?
13. Co ti přináší práce dobrovolníka v naší organizaci?
14. Jaký přístup očekáváš od koordinátora dobrovolníků a kolegů, s kterými přímo spolupracuješ?
15. Co by zvýšilo tvou spokojenost při výkonu dobrovolnických aktivit?
16. Jaká bys navrhl/a opatření pro rozvoj dobrovolnictví v organizaci?

17. Jak organizace reaguje na tvé potřeby související s dobrovolnictvím?
18. Jak vnímáš kolektiv v této organizaci?
19. Co je pro tebe to nejdůležitější, kvůli čemu jsi nadále dobrovolníkem v organizaci?
20. Co očekáváš od další spolupráce s organizací?
21. Máš nějaké dobrovolnické zkušenosti ještě z jiné organizace? Pokud ano, jaké?
22. Jak bys tyto zkušenosti porovnal/a s dobrovolnictvím v této organizaci?
23. Je něco dalšího, o čem jsme dneska nemluvili a chtěl/a bys mi o tom povědět?

Příloha 2: Popis programu dobrovolnictví

Typ dokumentu: Pokyn		Název: Popis programu dobrovolnictví
Verze: 1	Číslo: P2016001	Schváleno dne: 4. 1. 2016
Nahrazuje:		Platnost od: 4. 1. 2016
Zpracoval: Bc. Klára Pragerová		Schválil: ředitel

Tento dokument kompletně popisuje program dobrovolnictví v Pestré společnosti, o.p.s. Z dokumentu vychází všechna ostatní dokumentace týkající se dobrovolnictví – metodiky, manuály, směrnice a postupy. Veškeré dokumenty (formuláře, smlouvy, protokoly) jsou blíže specifikovány v „Dokumentaci programu dobrovolnictví“.

Pokyn je závazný pro všechny pracovníky organizace.

Poslání organizace:

Pestrá společnost, o.p.s. podporuje nezávislost lidí s postižením a otevírá jim možnost žít pestrý život.

Motto organizace:

Aby život nebyl pod psa

Cíl dobrovolnického programu:

Cílem programu dobrovolnictví je přispět aktivní dobrovolnickou pomocí při šíření osvětové činnosti, při výcviku asistenčních psů a při zajišťování chodu organizace takovým způsobem, aby tato dobrovolnická činnost pomáhala naplňovat poslání a cíle naší organizace.

Statut dobrovolnického programu a legislativa:

Program dobrovolnictví v naší organizace nepodléhá zákonu 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, jelikož nemá naše organizace v současné době tento program akreditovaný. Na akreditaci organizace pracuje, po jejím obdržení se bude statut program měnit dle zákona. Současný model však v základu splňuje náležitosti stejně jako akreditovaný program – dobrovolník má v organizaci smluvně zaručené postavení a je pojištěn proti škodám na majetku. Dobrovolník má zajištěné zaškolení a kvalitní přípravu k výkonu dobrovolnické práce. Dobrovolník je odborně veden koordinátorem dobrovolníků. Organizace může dobrovolníkovi hradit nezbytné náklady spojené s výkonem dobrovolnické práce.

Smluvně zaručené postavení dobrovolníka je podloženo zákonem č. 89/2012, Sb., Občanský zákoník, kde je vymezena Příkazní smlouva v § 2430 – 2444. Veškerá ostatní dokumentace a metody práce jsou v souladu s akreditovaným programem.

ZÁSADY PROGRAMU DOBROVOLNICTVÍ:

- Jasně, srozumitelně, otevřeně a pravdivě informujeme dobrovolníka o náplni a smyslu jeho práce v návaznosti na cíle naší organizace;
- Vnímáme dobrovolníka jako plnohodnotného člena celého týmu naší organizace;
- Máme v naší organizaci dobrý, empatický a profesionální tým a příjemnou atmosféru;
- Respektujeme a dodržujeme práva dobrovolníka, jeho názor a rozhodnutí, dobrovolník může říct NE;
- Zapojujeme dobrovolníka jen do takových aktivit, které on sám chce a ke kterým má znalosti a dovednosti;
- Máme koordinátora dobrovolníků, který se této činnosti věnuje a má pro to vhodné podmínky;
- Poskytujeme smluvní podmínky dobrovolnické spolupráce s jasnými, písemně zpracovanými pravidly;
- Poskytujeme dobrovolníkovi dostatečné zaškolení a následnou péči během jeho dobrovolnické aktivity (intervize, supervize, dobrovolnická setkání, kurzy a školení);
- Vedeme dobrovolníka k co největší samostatnosti;
- Motivujeme dobrovolníka k rozvoji jeho znalostí a dovedností;
- Poskytujeme dobrovolníkovi systém zpětné vazby a možnost řešení konfliktů;
- Motivujeme dobrovolníka zapojovat se do vyhodnocování kvality programu dobrovolnictví a do návrhu strategických opatření;
- Poskytujeme dobrovolníkovi v průběhu jeho dobrovolnických aktivit aktuální informace;
- Oceňujeme průběžně dobrovolníka ze strany vedení, pracovníků i klientů – k dobrovolníkovi přichází jasné signály o tom, že je jeho práce vítána a ceněna;
- Garantujeme dobrovolníkovi možnost kdykoli bezpečně z programu odejít.

Navazující dokument: „Etický kodex Pestré společnosti, o.p.s.“

VÝČET AKTIVIT PRO DOBROVOLNÍKY

Následující text popisuje jednotlivé aktivity, kterým se mohou dobrovolníci v naší organizaci věnovat. Jsou zde definovány cíle jednotlivých aktivit. Jsou zde nastaveny konkrétní měřitelné důkazy, podle kterých se tyto cíle hodnotí. Pro jednotlivé aktivity jsou cíle a důkazy definovány zvlášť, kvůli jejich k pestrosti a odlišnosti.

Aktivita č. 1: Osvětová prezentační aktivita

Naše organizace se aktivně věnuje prezentaci své činnosti pro laickou i odbornou veřejnost. Činí tak na veřejných i nasmlouvaných akcích, kde informuje veřejnost o problematice lidí s postižením, problematice asistenčních psů a s tím souvisejících tématech.

Cíl: Prezentační stánek má zajištěný dostatek zaškolených dobrovolníků, kteří umí samostatně podávat veřejnosti aktuální informace o problematice lidí s postižením, problematice asistenčních psů a s tím souvisejících tématech. Na prezentačním stánku je zajištěn dostatek dobrovolníků, kteří umí nabídnout veřejnosti možnosti, jak organizaci podpořit a umí nabídnout koupi sbírkového předmětu.

Důkazy naplnění cíle:

- Na prezentačním stánku jsou 1 – 4 dobrovolníci (dle velikosti prezentační akce), kteří poskytují samostatně informace);
- Dobrovolník umí informovat o naší organizaci – poslání, cíle, projekty (viz Dobrovolnický manuál pro osvětovou činnost);
- Dobrovolník ví, jak reagovat v situaci, kdy nezná odpověď na otázky veřejnosti (viz Dobrovolnický manuál pro osvětovou činnost);
- Dobrovolník umí nabídnout možnosti podpory a dokáže nabídnout k prodeji sbírkové předměty;
- Dobrovolník zná aktuální informace o organizaci, které dostává prostřednictvím měsíčního newsletteru, nebo dostane aktuální informace před akcí přímo od koordinátora dobrovolníků či jiného pracovníka organizace.

Navazující dokument: „Profil, požadavky a předpoklady dobrovolníka“

Navazující dokument: „Dobrovolnický manuál pro osvětovou činnost

Aktivita č. 2: Předvýchova asistenčních psů

Naše organizace cvičí asistenční psy pro lidi s různým postižením. Před samotným výcvikem psa probíhá předvýchova psa, kterou vykonává dobrovolník předvychovatel (dále jen předvychovatel).

Cíl: Organizace má zajištěn dostatečný počet zaškolených předvychovatelů (5 až 10 předvychovatelů celkem), kteří si mohou dle domluvy a aktuální situace vzít psa do domácího prostředí a umí se psem samostatně pracovat (viz „Metodika práce se psem v předvýchově“).

Důkazy naplnění cíle:

- Organizace má zajištěn dostatek dobrovolníků předvychovatelů (5 až 10 dobrovolníků celkem);
- Předvychovatel si může vzít psa dle aktuální potřeby organizace (v době příchodu štěněte, v době nepřítomnosti metodika výcviku, v době nepřítomnosti jiného předvychovatele);
- Dobrovolník umí psa předvychovat dle „Metodiky práce se psem v předvýchově“;
- Dobrovolník umí komunikovat s našimi klienty s postižením a dokáže s nimi spolupracovat při seznámení klienta se psem a při sžívání klienta se psem (viz „Desatero komunikace s lidmi s postižením“);
- Dobrovolník se pravidelně účastní tréninků se psem 1x měsíčně či dle potřeby dobrovolníka, pravidelně se účastní rekondičního pobytu 1x až 2x ročně (pokud má v době pobytu svěřeného psa), pravidelně se účastní setkání dobrovolníků 1x za 3 měsíce, účastní se pořádaných kurzů dle jeho individuálních potřeb, znalostí a dovedností.

Navazující dokument: „Profil, požadavky a předpoklady dobrovolníka“

Navazující dokument: „Metodika práce se psem v předvýchově“

Navazující dokument: „Desatero komunikace s lidmi s postižením“

Aktivita č. 3: Organizování a realizování volnočasových aktivit pro klienty – rekondiční pobyty, tréninkové akce a společná setkání

Naše organizace poskytuje svým klientům následnou péči po celou dobu činnosti asistenčního psa. Za tímto účelem má registrovanou sociální službu – sociální rehabilitace. Sociální služby poskytuje svým klientům zdarma a zapojuje do služby i dobrovolníky.

Cíl: Organizace má zajištěn dostatečný počet zaškolených dobrovolníků, kteří pomáhají s organizováním a realizací volnočasových aktivit v rámci sociální služby – sociální rehabilitace.

Důkazy naplnění cíle:

- Organizace má zajištěn dostatek zaškolených dobrovolníků pro realizaci volnočasových aktivit v rámci služby sociální rehabilitace (4 až 6 dobrovolníků celkem);
- Dobrovolník umí komunikovat s našimi klienty s postižením a dokáže s nimi spolupracovat při realizaci volnočasových aktivit na akcích pro klienty (viz „Desatero komunikace s lidmi s postižením“);

- Akcí se účastní takový počet dobrovolníků, který je třeba dle aktuálního počtu klientů a velikosti akce.

Navazující dokument: „Profil, požadavky a předpoklady dobrovolníka“

Navazující dokument: „Desatero komunikace s lidmi s postižením“

Aktivita č. 4: Realizace public relations, fundraisingových a administrativních aktivit

Naše organizace je závislá na propagaci svých aktivit, je závislá na získávání finančních prostředků a ke svému profesionálnímu fungování musí disponovat efektivním administrativním zázemím. Pro tyto činnosti může využívat dobrovolníky, a to zejména zájemce o dlouhodobé studijní stáže (u těchto dobrovolníků je předpoklad určitých znalostí a dovedností pro výkon této dobrovolnické práce).

Cíl: Organizace má zajištěn dostatek odborných dobrovolníků pro úspěšnou realizaci public relations, fundraisingových a administrativních aktivit, kteří vykonávají odbornou práci, a snižují tak provozní náklady organizace.

Důkazy naplnění cíle:

- Organizace má zajištěného minimálně jednoho odborného dobrovolníka, který samostatně pomáhá realizovat úkoly podporující public relations dle pokynů PR pracovníka či dalšího pověřeného pracovníka;
- Organizace má zajištěného minimálně jednoho odborného dobrovolníka, který samostatně pomáhá realizovat úkoly podporující fundraisingové aktivity dle pokynů fundraisera či dalšího pověřeného pracovníka;
- Organizace má zajištěného minimálně jednoho zaškoleného dobrovolníka, který samostatně pomáhá realizovat úkoly podporující administrativní činnost dle pokynů administrativního pracovníka či dalšího pověřeného pracovníka;
- Tito dobrovolníci vypracují předem domluvený úkol samostatně, v daném rozsahu a v domluveném termínu

Navazující dokument: „Profil, požadavky a předpoklady dobrovolníka“

Aktivita č. 5: Příprava grafických a prezentačních materiálů

Naše organizace je závislá na propagaci svých aktivit včetně grafické podoby prezentačních materiálů. Pro vytváření těchto materiálů využíváme služeb odborných dobrovolníků (u těchto dobrovolníků je předpoklad určitých znalostí a dovedností pro výkon této dobrovolnické práce).

Cíl: Organizace má zajištěn dostatek odborných dobrovolníků pro úspěšnou tvorbu grafických a prezentačních materiálů, kteří vykonávají odbornou práci, a snižují tak provozní náklady organizace.

Důkazy naplnění cíle:

- Organizace má zajištěného minimálně jednoho odborného dobrovolníka, který samostatně realizuje prezentační a grafické materiály dle zadání PR pracovníka, fundraisera nebo dalšího pověřeného pracovníka;
- Tento dobrovolník vypracuje předem domluvený úkol samostatně, v daném rozsahu a v domluveném termínu;
- Tento pracovník vypracuje svěřený úkol dle Corporate Identity manuálu, který má organizace zpracovaný (dobrovolník se předem může s manuálem seznámit).

Navazující dokument: „Profil, požadavky a předpoklady dobrovolníka“

Aktivita č. 6: Překlady materiálů do cizího jazyka

Naše organizace je členem mezinárodních organizací Assistance Dogs International (ADI), Assistance Dogs Europe (ADEu) a European Network for Accessible Tourism (ENAT). Organizace nadále usiluje o mutaci webových stránek v anglickém jazyce. Organizace navazuje spolupráci s firemními dárci a mnoho z nich má anglicky mluvící vedení, které rozhoduje o finanční podpoře.

Cíl: Organizace má zajištěn dostatek odborných dobrovolníků pro kvalitní překlad prezentačních materiálů, webových stránek a potřebných informací do anglického jazyka, popřípadě dalších světových jazyků.

Důkazy naplnění cíle:

- Organizace má zajištěného minimálně jednoho odborného dobrovolníka, který samostatně přeloží prezentační materiály a informace dle zadání manažera výcviku, ředitele nebo dalšího pověřeného pracovníka;
- Tento dobrovolník vypracuje předem domluvený překlad samostatně, v daném rozsahu a v domluveném termínu.

Navazující dokument: „Profil, požadavky a předpoklady dobrovolníka“

Příloha 3: Projekt diplomové práce

Univerzita Karlova Praha, Fakulta humanitních studií

**Studijní obor: Řízení a supervize v sociálních a
zdravotnických organizacích**



Projekt diplomové práce

Akademický rok: 2014/2015

Praha, 4. 12. 2015

Osobní údaje:

Bc. Klára Pragerová, osobní číslo 41853599, imatrikulační ročník 2014

Název diplomové práce

Profesionalizace neziskové organizace prostřednictvím funkčního modelu dobrovolnictví

Formulace a vstupní diskuze problému

Ve své diplomové práci se zaměřím na profesionalizaci neziskové organizace prostřednictvím kvalitně a efektivně vedeného dobrovolnictví. Budu reflektovat zkušenost organizace Pestrá společnost, o.p.s., ve které pracuji a která má s dobrovolnictvím dlouhodobé zkušenosti. Ráda bych představila zkušenost této organizace, která se rozhodla hojně využívat dobrovolníky nejen pro práci s klienty, ale zejména jako lidi, kteří se podílejí na provozu organizace a šetří finanční prostředky. Zkušenosti organizace jednoznačně ukazují na fakt, že dobrovolník, jemuž jsou na začátku spolupráce jasně popsány vize a cíle organizace, má možnost se lépe ztotožnit s organizací (Warner et al., 2001). Organizace, která se při výběru a zaučení dobrovolníků zajímá o to, jak propojit cíle své práce s představami dobrovolníka a jeho motivací, musí nepochybně z této spolupráce profitovat (Tošner, Sozanská, 2006).

V práci bych chtěla formou případové studie ukázat, jak se organizaci daří udržovat motivované a spokojené dobrovolníky. V rámci kvalitativního výzkumu jsem zvolila následující výzkumné otázky:

Daří se organizaci získávat a udržovat dlouhodobé dobrovolníky, kteří vidí ve své dobrovolnické aktivitě ten správný smysl, který je zároveň v souladu s cíli organizace? Jakým způsobem se to organizaci daří?

- Do jaké míry se daří propojit výkon dobrovolníka s jeho očekáváním při naplňování poslání organizace?
- Co vnímají dobrovolníci za klíčové důvody při rozhodování, zda budou vykonávat dobrovolnickou činnost v konkrétní organizaci?
- Co ovlivňuje udržení dlouhodobých dobrovolníků?
- Jak je pocit smyslu, který dobrovolníci vyjadřují, podporován ze strany organizace?

Teoretický rámec

Profesionalizace neziskových organizací se vyznačuje tím, že se racionalizuje a diferencuje práce v nich. Toto je zároveň charakteristické pro moderní společnost (Frič, Pospíšilová, 2010). Dobrovolníci se mohou angažovat v neziskových a sociálních organizacích mnoha směry. V první řadě jsou v českém prostředí takové organizace, ve kterých jsou dobrovolníci naprosto klíčoví pro samotný chod organizace. V další podobě mohou dobrovolníci vykonávat práci placených pracovníků. Taková forma výrazně podporuje činnost zaměstnanců, ale chod organizace na této formě nestojí. Na dobrovolníky jsou delegovány úkoly jako zadávání dat do databází, grafické práce, úklidové práce apod. (Frič, 2001).

Přímo profesionalizaci dobrovolnictví vysvětlují Frič a Pospíšilová (2010), kteří se zabývají přímou úrovní profesionalizace stylu řízení dobrovolníků a měří jej prostřednictvím sedmi indikátorů. Jedná se o působení koordinátora v organizaci, školení dobrovolníků, vstupní interview s dobrovolníky, popis práce pro dobrovolníky, požadavek reference, uzavření smlouvy s dobrovolníky a vyslání dobrovolníků dobrovolnickým centrem. Za klíčovou osobu v této profesionalizaci je chápána role koordinátora dobrovolníků, který pracuje s dobrovolníky po celou dobu jejich dobrovolnického angažmá v organizaci. (Tošner, Sozanská, 2006). Steve McCurley a Rick Lynch (2000) dále uvádějí, že management dobrovolníků má vždy odpovídat charakteru organizace a její historii. K tomuto dále Metodika dobrovolnictví v sociálních službách (2012) doplňuje, že důležitým faktorem fungujícího dobrovolnického managementu je faktor stále trvající motivace. Zároveň by dobrovolníci měli být pravdivě informováni o cílech a poslání organizace.

Obecně lze konstatovat, že v organizaci zůstávají spokojení dobrovolníci. Kolektiv autorů v čele s Warnerovou (2011) uvádí, že dobrovolníci pozitivně vnímají dobrovolnictví jako celek, pokud jsou spokojeni s určitou dobrovolnickou zkušeností. Dále vysvětluje, že spokojení dobrovolníci si svou činnost více užívají, obvykle se k dobrovolnické činnosti vrací a často lépe inspirují k dobrovolnictví své okolí. Toto tvrzení upřesňuje Kociánová (2010), která popisuje, jak mají na spokojenost významný vliv splněná či naopak nesplněná očekávání a cíle.

Struktura práce a metodologie

V teoretické části se zaměřím na profesionalizaci dobrovolnického managementu prostřednictvím výběru a zaučení dobrovolníků s ohledem na reflektování jejich motivace. Popíši, jakým způsobem se propojuje motivace dobrovolníků s cíli organizace. V rámci tohoto kontextu vysvětlím, jak dobrovolníci oceňují tuto formu spolupráce a s jakým úskalím se mohou takto orientované organizace potýkat.

V praktické části se v rámci případové studie v organizaci Pestrá společnost, o.p.s. zaměřím na výzkum. Cílem výzkumu bude najít společné řešení profesionalizace dobrovolníků prostřednictvím jejich kvalitního a efektivního náboru a zaučení, ve kterém bude jednoznačně reflektována motivace dobrovolníka. Zvolila jsem formu akčního výzkumu, který dokáže převést výsledky do praxe a urychlit tak proces změny. Výzkum bude koncipován a realizován ve spolupráci s pracovníky a dobrovolníky výše uvedené organizace. Výzkum bude vycházet z každodenní praxe. Nepůjde o detailní popis situace, ale zejména o následný koncept změny a implementaci navržených opatření. Formou anonymních dotazníků jsem již získala od dobrovolníků zpětnou vazbu, jak probíhá stávající nábor a zaučení dobrovolníků, jak pracuje organizace s jejich motivací a spokojeností. Dotazník byl také zaměřen na možnou změnu z pohledu samotných dobrovolníků. Kvalitativní hloubkové rozhovory s dobrovolníky i zainteresovanými pracovníky přinesly konkrétní podněty pro změny a opatření, které v rámci akčního výzkumu navrhuji. Tato opatření budu zároveň implementovat a po třech měsících od zavedení zhodnotím, k jakým konkrétním změnám došlo a jaké měly tyto změny dopady pro profesionalizaci dobrovolnictví přímo v této konkrétní organizaci.

Harmonogram

- Červen 2015 – říjen 2015 – kvantitativní a kvalitativní výzkum, studium dokumentace, srovnávání s odbornou literaturou
- Listopad 2015 – leden 2016 – výstupy z výzkumu, nastavení opatření
- Únor 2016 – duben 2016 – implementace nové strategie, průběžné vyhodnocování, sběr zpětné vazby, návrh případné změny v implementaci

Bibliografie

Literatura

Balogová, Beáta, Alžběta Mračková, Kvetoslava Repková. 2011. „Dobrovolnictvo v dlhodobej starostlivosti o starších ľudí – čo o ňom ne/vieme a čo potrebujeme riešiť“. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 4, s. 16-19

Brokl, Lubomír. 2002. *Hledání občanské společnosti*. Praha: Národohospodářský ústav Josefa Hlávky, s. 11

Brundey, Jeffrey L., Mark A. Hager, 2004. „Volunteer Management Practices and Retention of Volunteers“ [online]. *Washington: The Urban Institute* [cit. 15. 8. 2015]. Dostupné z: <http://www.urban.org/research/publication/volunteer-management-practices-and-retention-volunteers>

Dlouhá, Renata a kol. 2001. *Dobrovolnictví a dárcovství: Interaktivní lekce knihoven pro školy*. Praha: ICN.

Drucker, Peter Ferdinand. 1994. *Řízení neziskových organizací: praxe a principy*. 1. vyd. Praha: Management Press, 184 s. ISBN 80-85603-38-1.

Duben, Rostislav. 1996. *Neziskový sektor v ekonomice a společnosti*. Vyd. 1. Praha: Codex Bohemia, 373 s. ISBN 80-85963-19-1.

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

Frič, Pavol, Tereza Pospíšilová. 2010. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. Století*. Praha: Agnes. ISBN 978-80-903606-8-9

Hamplová, Dana. 2004. *Životní spokojenost: rodina, práce a další faktory* [online]. 1. vyd. Praha: Sociologický ústav Akademie věd České republiky, 43 s. ISBN 80-7330-063-X.

Hladká, Marie. 2008. *Význam dobrovolnictví jako specifického lidského zdroje*. [online] Brno: Masarykova univerzita, Centrum pro výzkum neziskového sektoru. [cit. 15. 8. 2015]. Dostupné z: <https://aosp.upce.cz/article/view/32>

Jacobsen, Susan K.; Carlton, Stuart J.; Monroe, Martha C., 2012. Motivation and Satisfaction of Volunteers at a Florida Natural Resource Agency. *Journal of Park and Recreative Administration* [online]. Vol. 30, no. 1, s. 51–67 [cit. 15. 8. 2015]. Dostupné z: <http://js.sagamorepub.com/jpra/login?source=%2Fjpra%2Farticle%2Fview%2F2542%2F2485&loginMessage=reader.subscriptionRequiredLoginText>

Kociánová, Renata. 2010. *Personální činnosti a metody personální práce*. Vyd. 1. Praha: Grada, 215 s. ISBN 978-80-247-2497-3.

Kolektiv autorů, 2001. *Dobrovolníci v neziskových organizacích*. Praha: ICN, o.p.s. ISBN 80-86423-05-0.

Koubek, Josef. 2007. *Personální práce v malých a středních firmách*. 3., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 261 s. ISBN 978-80-247-2202-3.

McCurlley, Steve a Rick Lynch. 2000. *Manažment dobrovolníků. Ako zmobilizovať všetky zdroje komunity. Vybrané kapitoly*. Bratislava: SAIA.

Müllerová, Magdalena. 2001. *Dobrovolníci pro kulturu: dobrovolnická činnost v kulturních organizacích*. Praha: Česká kancelář programu Culture. ISBN 978-80-7008-268-3.

Ochman, Małgorzata a Paweł Jordan. 1997. *Dobrovolníci: cenný zdroj*. 1. vyd. Baltimore: Johns Hopkins University Press, 32 s. ISBN 1-886333-29-7.

Panenkova, Erika. 2011. *Fenomén dobrovolnictví v českém prostředí*. Diplomová práce. Praha: Univerzita Karlova: Filozofická fakulta.

Randušová, Iva, 2010. *Profesionalizace neziskových organizací*. Diplomová práce. Brno: Masarykova univerzita: Ekonomicko-správní fakulta, Katedra veřejné ekonomie.

Šťovíčková Jantulová, Magdalena. 2005. *Analýza procesu profesionalizace v občanském sektoru jeho aktérů*. Sociální studia [online]. Ročník. 2, číslo 1, s. 131–146 [cit. 15. 8. 2015]. Dostupné z: <<http://socstudia.fss.muni.cz/>>

Tošner, Jiří a Olga Sozanská. 2002. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích: [jak získávat a řídit dobrovolníky v občanských sdruženích, sociálních a zdravotnických organizacích, školách i dalších formách pomoci člověka člověku]*. Vyd. 1. Praha: Portál, 149 s. ISBN 80-7178-514-8.

Tošner, Jiří a Olga Sozanská. 2006. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 2. Praha: Portál, 149 s. ISBN 80-7367-178-6

Vykouřilová, Zuzana. 2011. *Organizační a strukturální změny v redakci dobrovolnické organizace způsobené procesem profesionalizace*. Diplomová práce. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií [cit. 15. 8. 2015]. Dostupné z: <http://is.muni.cz/th/144087/fss_m/>

Warner, Stacy, Brianna L. Newland, B. Christine Green. 2011. *More Than Motivation: Reconsidering Volunteer Management Tools*. Journal of Sport Management [online]. Vol. 25, p. 391–407 [cit. 15. 8. 2015]. Dostupné z: <<http://journals.humankinetics.com/jsm-back-issues/jsm-volume-25-issue-5-september/more-than-motivation-reconsidering-volunteer-management-toolsx>>

Webové stránky

Druhy dobrovolnictví. [online]. Dobrovolník.cz. [cit. 15. 8. 2015]. Dostupné z: <<http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/druhy-dobrovolnictvi/>>.

Zákony

Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě

Analyzované dokumenty

Metodika dobrovolnictví v sociálních službách. 2012 [online]. Hestia, o.s. [cit. 15. 8. 2015]. Dostupné z: <www.hest.cz/cdn/public/001597.pdf>