

Vysoká škola ekonomická v Praze

Diplomová práce

Vysoká škola ekonomická v Praze
Fakulta podnikohospodářská
Studijní obor: Podniková ekonomika a management



Název diplomové práce:

Analýza motivace dobrovolníků

Autor diplomové práce: Bc. Olga Kusáková

Vedoucí diplomové práce: PhDr. Daniela Pauknerová, Ph.D.

P r o h l á š e n í

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma
„Analýza motivace dobrovolníků“
vypracovala samostatně s využitím literatury a informací,
na něž odkazuji v seznamu použité literatury.

V Praze dne 20. prosince 2011

Podpis

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucí své diplomové práce PhDr. Daniele Pauknerové, Ph.D. za cenné rady, vstřícnost a spolupráci.

Mé poděkování patří také zástupcům spolupracujících organizací Mgr. Zuzaně Blahutové z nadace Forum 2000 a Bc. Marii Hůrkové a PhDr. Petru Vojtíškoví z občanského sdružení Okamžik. Také děkuji pracovníkům národního dobrovolnického centra Hestia za ochotu a pomoc.

V neposlední řadě děkuji své rodině a příteli za velkou podporu a trpělivost nejen během psaní mé diplomové práce, ale v průběhu celého mého studia.

Název diplomové práce:

Analýza motivace dobrovolníků

Abstrakt:

Diplomová práce pojednává o motivaci dobrovolníků pro výkon dobrovolnické činnosti. V teoretické části jsou sdruženy poznatky z oblasti dobrovolnictví obecně a dále z oblasti motivace dobrovolníků. Praktická část zjišťuje, jaká byla motivace dobrovolníků ve dvou vybraných nestátních neziskových organizacích. Zjištění byla dána do souvislostí a byly nalezeny shodné a rozdílné znaky. Pro tato zjištění byl použit písemný dotazník. Další metodou byl hloubkový rozhovor, vedený se zástupci daných organizací, který přinesl vhled organizací do problematiky motivace a stimulace dobrovolníků. Na závěr byla udělena doporučení a návrhy na zlepšení pro práci s dobrovolníky.

Klíčová slova:

Motivace, dobrovolnictví, stimulace, neziskový sektor, sociální služby, epizodní dobrovolníci.

Title of the Master's Thesis:

Analysis of Volunteer Motivation

Abstract:

This master's thesis deals with motivation of volunteers. The theoretical part focuses on the field of volunteering in general and also the field of motivation of volunteers. The empirical part presents results from the research that was conducted to find out what the motivation of volunteers in two non-profit organizations was. Findings were put into context and similarities and differences between the two were found. Research was based on questionnaires distributed to volunteers and in-depth interviews with the workers from both organizations. The interviews revealed the perspective of volunteer motivation from the organizations' side. Analysis of results was followed by recommendations for both organizations to improve their work with volunteers.

Key words:

Motivation, volunteering, non-profit sector, welfare service, episodic volunteers.

OBSAH

SEZNAM ZKRATEK	3
ÚVOD.....	4
1 TEORETICKÁ ČÁST	6
1.1 Dobrovolnictví	6
1.1.1 Terminologie.....	6
1.1.2 Vymezení prostoru	10
1.1.3 Historie dobrovolnictví v ČR.....	14
1.1.4 Postoj české veřejnosti	17
1.1.5 Počet dobrovolníků v ČR	22
1.1.6 Profil českého dobrovolníka	23
1.2 Motivace dobrovolníků	26
1.2.1 Zdroje motivace	26
1.2.2 Druhy motivace.....	29
1.2.3 Nejčastější motivy	31
1.2.4 Negativní motivace	37
1.2.5 Motivace ve specifické oblasti.....	38
1.2.6 Stimulace dobrovolníků	42
2 PRAKTICKÁ ČÁST	46
2.1 Metodologie výzkumu.....	46
2.1.1 Dotazníkové šetření.....	46
2.1.2 Hloubkový rozhovor	48
2.1.3 Formulace hypotéz.....	49
2.2 Představení společností	50
2.2.1 Nadace Forum 2000	50
2.2.2 Okamžik	53
2.3 Výsledky výzkumu.....	56
2.3.1 návratnost.....	56
2.3.2 Základní charakteristiky obou souborů	57
2.3.3 Specifika respondentů z Okamžiku.....	63
2.3.4 Motivace u Fora 2000	66

2.3.5	Motivace u Okamžiku	69
2.3.6	Stimulace a doporučení u Fora 2000	73
2.3.7	Stimulace a doporučení u Okamžiku	80
2.3.8	Pokračování v dobrovolnictví.....	88
2.4	Shrnutí výsledů výzkumu	93
2.5	Vyhodnocení hypotéz	94
2.6	Návrhy na zlepšení.....	96
2.6.1	Návrhy pro Forum 2000.....	96
2.6.2	Návrhy pro Okamžik.....	98
ZÁVĚR.....		100
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY		102
SEZNAM OBRÁZKU, GRAFŮ A TABULEK		108
SEZNAM PŘÍLOH.....		109
PŘÍLOHY		110

SEZNAM ZKRATEK

ČSÚ	Český statistický úřad
DC	dobrovolnické centrum
ERD	Evropský rok dobrovolnictví
EU	Evropská unie
FTE	přepočtený počet dobrovolníků
MŠMT	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy České republiky
MU	Masarykova Univerzita
NNO	nestátní nezisková organizace
org.	organizace
SŠ	střední škola
UK	Univerzita Karlova
UP	Univerzita Palackého
VOŠ	vyšší odborná škola
VŠ	vysoká škola
VŠE	Vysoká škola ekonomická v Praze

ÚVOD

„Nejužitečnější ze všech umění je umění být užitečný.“

Benjamin Franklin

Vykonávat nějakou činnost bez nároku na adekvátní finanční odměnu se může člověku s ekonomickým vzděláním zdát poněkud neobvyklé. Proč bych měla dělat něco, z čeho můžu mít maximálně dobrý pocit? Převážily by přínosy nad vloženými „náklady“ (v našem případě především čas a energii) při provedení cost – benefit analýzy? Nepracují dobrovolně jen lidé, kteří nemohou placené zaměstnání najít či jsou již v důchodu? Překvapivým faktem může být, že se najde řada lidí, které právě dobrý pocit či jiné nefinanční ohodnocení uspokojí možná i více, než ohodnocení finanční.

K výběru tohoto tématu mě vedla osobní zainteresovanost a zkušenost s dobrovolnictvím. V jeden okamžik života jsem měla pocit, že bych měla více zužitkovat svůj volný čas. Hledala jsem něco, co nejen vyplní můj čas, ale zároveň mě to obohatí a možná nejenom mě. Rozhodla jsem se, že se stanu dobrovolnicí a chvílka pátrání na Internetu mě přivedla do občanského sdružení Okamžik na podporu nevidomých. Ten rok, kdy jsem docházela za svou „klientkou“ (vitální důchodkyní, která bravurně ovládala práci s počítačem a jezdila jen se svým vodícím psem na jazykové kurzy do zahraničí) a kdy jsem čas od času podle potřeby doprovodila některého z klientů k lékaři či kadeřníkovi, byl pro mě neskutečně obohacující a dal mi mnohem víc, než jsem čekala. Přesto, že sem patřilo i smysluplné využití času, tato původní pohnutka se posléze posunula mnohem níž na žebříčku osobních přínosů z dobrovolnictví.

Shodou okolností jsem se k dobrovolnictví dostala ještě jednou a tentokrát jsem figurovala v trochu jiné roli. Na pár dní jsem se stala osobním doprovodem jednoho z delegátů mezinárodní konference Forum 2000 pořádané v Praze. Přesto, že to byla zkušenost kratší, byla neméně obohacující a hodnotná a její přínos tkví zase v jiných aspektech.

Pro svou diplomovou práci jsem se rozhodla tyto dvě zkušenosti spojit a zjistit, co mají společného a co je naopak odlišuje a to především z pohledu dobrovolníka. Jaká byla motivace lidí pro to pomáhat nevidomým? A co vedlo dobrovolníky k tomu, aby zadarmo pomáhali na mezinárodní konferenci? Abych předložené otázky mohla zodpovědět, bylo třeba si stanovit, jakou metodu k tomu využiji. Jelikož chci oslovit větší množství dobrovolníků, zvolila jsem písemný dotazník, který bude mít největší dosah. Zároveň mě

však zajímá, jak se dané organizace snaží své dobrovolníky stimulovat a co dělají pro to, aby byli spokojeni. K zjištění těchto skutečností provedu dva polostandardizované hloubkové rozhovory se zástupci daných organizací. Zajímat mě bude, zda dobrovolníci pomáhající nevidomým a ti z mezinárodní konference vykazují nějaké rozdíly a zda se rozdíly projevují i v samotných organizacích.

Co tyto lidi motivuje? Jakými pohnutkami jsou hnáni? Proč se z vlastního rozhodnutí do dobrovolnictví pouštějí? Na tyto a spoustu dalších otázek se bude snažit odpovědět má diplomová práce. Zajímat mě tedy bude především **motivace dobrovolníků**. Na tuto problematiku se podívám také z opačné strany, tedy za strany organizací, které dobrovolníky sdružují, a budu zjišťovat, jak dané organizace své stávající dobrovolníky stimulují či jak se snaží získat dobrovolníky nové.

Svou práci budu členit na část teoretickou a praktickou. Teoretická část nabídne poznatky z oblasti motivace a dobrovolnictví a bude základnou pro část praktickou, kde představím výsledky svého výzkumu. Jedním z důvodů výběru tohoto tématu je také fakt, že moje zjištění budou dále využitelná v praxi a obě organizace budou moci na jejich základě zlepšit své stimulační aktivity u dobrovolníků a lépe jim porozumějí. Na závěr tedy poskytnu rady a doporučení vyplývající z provedeného výzkumu. V neposlední řadě považuji toto téma osobně za důležité, jelikož dobrovolnictví je nedílnou součástí občanského sektoru, který podporuje demokratické principy každé země.

Cílem mé diplomové práce tedy je:

- Zjistit, jaká je motivace dobrovolníků ve dvou vybraných organizacích.
- Najít rozdíly a shodné znaky mezi dobrovolníky z těchto organizací.
- Zjistit, jak organizace své dobrovolníky stimulují.
- Navrhnout zlepšení v práci s dobrovolníky.

1 TEORETICKÁ ČÁST

Teoretická část mé práce shrne dosavadní poznatky, které se nějakým způsobem dotýkají motivace dobrovolníků. Nejprve se podívám na fenomén dobrovolnictví, který proberu z několika úhlů. Poté rozeberu motivaci dobrovolníků včetně obecného popisu motivace a vysvětlení např. zdrojů motivace. Budu se též krátce věnovat otázce stimulace ze strany organizací, jež dobrovolníky sdružují.

1.1 DOBROVOLNICTVÍ

*„Na dobrovolníky je často pohlíženo jako na amatéry.
Ale uvědomte si, že Noemova Archa byla postavena amatéry,
zatímco Titanic byl postaven profesionály.“*
Susan J. Ellis

Na začátek bude potřeba si ujasnit několik málo terminologických pojmů, vymezím také prostor, ve kterém se dobrovolnictví nachází včetně legislativní úpravy. Poté se zaměřím na historii dobrovolnictví v naší zemi, jaké důsledky tyto události vyvolaly, a dále bude představen postroj české veřejnosti, ve kterém se právě historie nemálo odráží. Neopomenu i nějaká statistická čísla, například počet dobrovolníků u nás. Na závěr krátce popíšu profil typického českého dobrovolníka.

1.1.1 TERMINOLOGIE

Definice dobrovolnictví, jako mnoho dalších termínů, není zcela jednoznačná, ale v rámci více definic lze najít několik styčných bodů, které každá definice, ať už explicitně či implicitně, obsahuje. Podívejme se nejprve na definici, kterou nabízí Tošner a Sozanská (2002, str. 35). Podle nich je dobrovolník „člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednost ve prospěch ostatních lidí či společnosti.“

Dále si představme definici uvedenou na internetové stránce www.dobrovolnik.cz: „Dobrovolnictví jako veřejně prospěšnou činnost chápeme jako ochotu člověka dát část svého času a sil ve prospěch potřebné organizace nebo člověka, aniž by s příjemcem pomoci byl vázán přátelskými či jinými vazbami. Z dobrovolné činnosti má přínos nejen její příjemce, ale i dobrovolník, kterému přináší nové přátelské vztahy, nové zkušenosti

a dovednosti, někdy i částečné řešení problému nezaměstnanosti“ (<http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/druhy-dobrovolnictvi/>). Tato definice nám již naznačuje i to, co může být tou pohnutkou, která lidi motivuje stát se dobrovolníky. Na toto téma se komplexněji podíváme v samotné kapitole. Krátce bych se však zastavila nad jednou částí této definice. Povšimněme si, že dobrovolnictví dle této definice nabízí **prospěch i samotnému dobrovolníkovi**. Nejedná se tedy o čistý altruismus, který by představoval pouze dávání ze strany dobrovolníka. Ten sice nedostane finanční ohodnocení, ale může získat mnohem více, jak si ukážeme později.

Poměrně výstižná se jeví irská definice, dle které: „dobrovolnictví představuje čas a energii věnovanou ve prospěch společnosti, místní komunity, jednotlivce, mimo nejbližší rodinu, ve prospěch životního prostředí a dalších. Dobrovolné aktivity osoba podniká na základě své svobodné vůle a bezplatně, s výjimkou případných náhrad výloh spojených s touto aktivitou“ (Šojdrová, 2007, str. 13). Na této definici považuji důležité zdůraznění faktu, že dobrovolnictví se odehrává mimo rodinu. Další specifika ohledně ohraničení dobrovolnictví přijdou na řadu za nedlouho. Také si u irské definice všimněme závěrečné zmínky o případných náhradách výloh spojených s výkonem dobrovolnictví.

Ministerstvo vnitra ještě na svých stránkách doplňuje oficiální podmínku minimálního věku – v případě výkonu dobrovolnické služby na území České republiky se jedná o hranici 15 let, v případě výkonu v zahraničí je stanoven minimální věk 18 let.

Nejčastěji se jako charakteristika dobrovolnictví uvádí tři hlavní znaky; **dobrovolnictví je nepovinné, neplacené a je ve prospěch druhých** (Dekker a Halman, 2003, In: Frič, Pospíšilová a kol., 2010; Skovajsa a kol., 2010). Tyto tři dimenze jsou také společné zemím Evropské unie (EU), které nemají oficiální definici dobrovolnictví, ale nějakým způsobem dobrovolnictví popsaly, jak zjistili ve svém výzkumu ohledně dobrovolnictví v zemích EU Hal, Meijs a Steenbergen (2004). Přesto jsou všechny body částečně zpochybnitelné (Dekker a Halman, 2003, In: Frič, Pospíšilová a kol., 2010). Jako příklad jistého donucení uvádějí autoři Frič, Pospíšilová a kol. (2010) situaci, kdy se rodič cítí povinen pomáhat ve škole či kroužku, jenž navštěvuje jeho dítě. Svobodná volba je zpochybněna též v případě výkonu komunitní stáže jakožto náhrady za vězení, v případě nezaměstnaných, kterým dobrovolnická práce usnadní znovuzачlenění na pracovní trh či v případě studentů, kterým tato činnost přinese získání potřebných kreditů. Spousta lidí se výkonem dobrovolnické práce připravuje a čerpá zkušenosti na získání placené práce.

Můžeme v tomto případě tedy hovořit o čistě dobrovolné aktivitě? Ani aktivity, ke kterým jsme hnáni pocitem viny či morální nebo náboženské aktivity, nejsou konány zcela z naší svobodné vůle. Přes všechny tyto výhrady se však lidé s těmito motivy „oficiálně“ za dobrovolníky považují a budeme je tedy mezi dobrovolníky počítat.

Jak již bylo naznačeno, dobrovolník vždy něco za svůj výkon získá, ať už se jedná o dobrý pocit, nové přátele nebo uznání blízkých či společnosti. Spousta organizací však také kompenzuje dobrovolníkům část nákladů (jak ostatně říká irská definice dle Šojdrové), které jim při aktivitách vykonávaných dobrovolnický vzniknou. Většinou se jedná o cestovné či stravné a to již odporuje přesnému výkladu spojení „bez nároku na odměnu“, jak vysvětlují Frič, Pospíšilová a kol. (2010). Nejedna organizace též nabízí buďto zcela zdarma či s výraznou slevy produkty, které prodává, a tím dobrovolníkům ušetří jejich finanční prostředky, které by jinak při nákupu tohoto produktu museli vynaložit.

Ani poslední charakteristika dobrovolnictví, totiž práce konaná pro dobro jiných, se nevyhne lehkému zpochybnění. Pokud bychom tuto frázi vzali doslova, znamenalo by dobrovolnictví jakoukoli pomoc komukoli, tedy i členům rodiny či nejbližšímu okruhu přátel. Avšak jak uvádí Frič, Pospíšilová a kol. (2010), některé definice právě nejbližší rodinu z dobrovolnictví vylučují a jiné dokonce stanovují podmínku obecné prospěšnosti, čímž se z dobrovolnictví vytrácí veškeré aktivity spojené s trávením volného času (sport, kultura či rekreace). Tyto aktivity jsou však v České republice z hlediska počtu dobrovolníků zastoupeny velmi početně. (např. Volunteering Across Europe, [2006]; Frič a kol., 2001). Někdy se též můžeme setkat s termíny dobrovolnictví formální a neformální:

- **Formální¹** - dobrovolnická činnost, jež je zajištěna prostřednictvím organizace (většinou skrze nestátní neziskové organizace jako nadace, občanská sdružení či obecně prospěšné společnosti).
- **Neformální** - zahrnuje aktivity konané neorganizovaně, tedy například sousedská výpomoc či pomoc v rodině.

Moje diplomová práce se zaměří výhradně na dobrovolníky, kteří jsou nějakým způsobem organizováni, tedy na dobrovolníky formální.

¹ Tomuto typu dobrovolnictví se také věnuje valná většina odborné literatury a je zastoupen ve výzkumech z mnohem větší části než dobrovolnictví neformální (Frič a kol. 2010)

V souvislosti s dobrovolnictvím se též někdy potkáme s výrazem **dobročinnost**. Dobročinnost dle Tošnera a Sozanské (2002) náleží k jednomu z občanských ctností a můžeme ji rozdělit na dárcovství a dobrovolnictví. Pod dárcovstvím poměrně jednoduše rozumíme peněžité či nepeněžité dary, které občané věnují většinou prostřednictvím sbírek, nadací či nadačních fondů. Dle Skovajsy a kol. (2010) se tomuto typu dobročinnosti v roce 2004 věnovala téměř polovina obyvatel ČR, což, jak za chvíli uvidíme, je více, než co se dobrovolnictví týče. Tošner a Sozanská (2002) uvádějí mírně odlišné dělení dobrovolnictví, a to na:

- **Občanskou či sousedskou výpomoc** – aktivity zaměřené na rodinu, širší příbuzenstvo či sousedy.
- **Vzájemně prospěšné dobrovolnictví** – činnost v rámci komunity, např. obec, fara či sportovní klub.
- **Veřejně prospěšné dobrovolnictví** – organizované dobrovolnictví pomocí NNO.

Tento fakt Tošner z občanského sdružení Hestia také zdůrazňuje na internetové stránce <http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/druhy-dobrovolnictvi/>. Připomíná, že se u dobrovolnictví orientujeme na veřejně prospěšné aktivity a je zde důležitý jistý rozsah organizovanosti – dobrovolná spolupráce je často realizovaná přes **dobrovolnická centra**². O výpomoc v rodině či sousedskou výpomoc se nemůže jednat též z jiného důvodu. U těchto vztahů totiž částečně kalkulujeme s myšlenkou na oplatu a věříme, že příště soused zase pomůže nám. Dobrovolník nic takového nečeká.

Tošner se také vyhrazuje proti využívání dobrovolníků jako levné pracovní síly. Jednou z důležitých zásad při činnosti dobrovolníka je ta, že nemá nahrazovat práci profesionálů a také by neměl dělat činnosti, do kterých se nikomu nechce. Není tedy možné si dobrovolníka jen tak „objednat“, o což se v posledních letech dle Tošnera některé organizace pokoušejí. V této souvislosti můžeme jako shrnutí uvést 4 teze, kterými se Tošner v počátcích rozvoje dobrovolnictví u nás snažil vyvrátit 4 nejčastější mýty o dobrovolnictví, které u nás panovaly (Tošner, 2008, str. 40):

- „Dobrovolnictví není obět“.
- Dobrovolnictví není zadarmo.

² Náplní činnosti dobrovolnického centra (DC) je organizace a řízení dobrovolnické služby. DC spolupracuje s organizacemi, jež dobrovolníky potřebují, a zajišťuje pro ně nalezení, výcvik a koordinaci služby dobrovolníků. Podoba těchto centre je rozmanitá, někdy mohou vznikat v rámci jiné organizace (např. v nemocnicích), jindy fungují samostatně. 1. DC u nás byla Hestia – Národní dobrovolnické centrum. Zdroj: <http://www.adra.cz/projekty/projekty-v-cr/dobrovolnictvi-kamerou/dobrovolnictvi>; Čančík, 2008

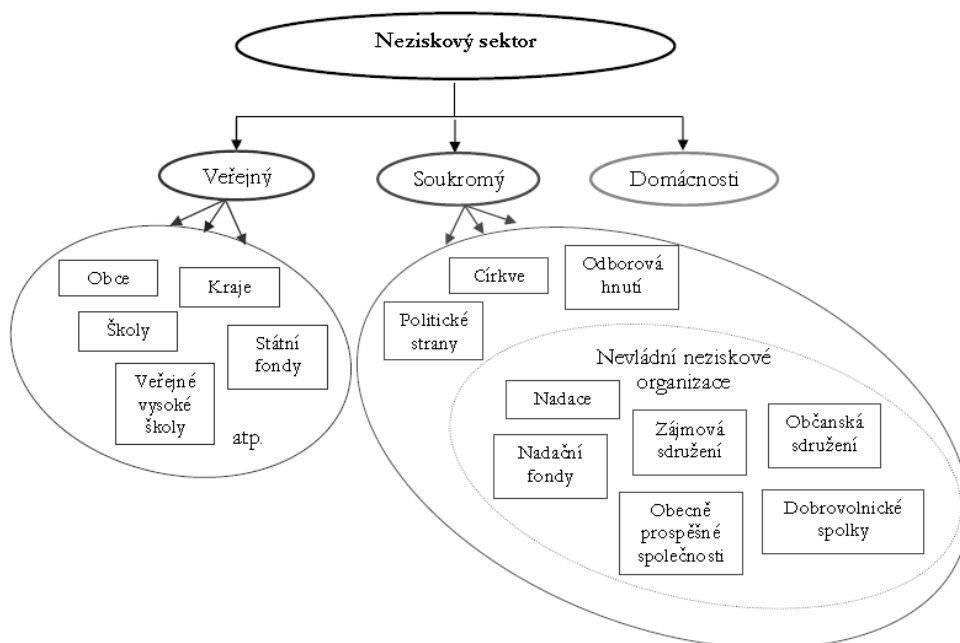
- Dobrovolnictví není amatérismus.
- Dobrovolníci nejsou levná pracovní síla.“

1.1.2 VYMEZENÍ PROSTORU

Ted', když již máme představu co je dobrovolnictví, si ještě vymežeme prostor, ve kterém se nachází. Bohužel ani tady není terminologie jednotná, pokusme se však uvést nejčastěji citované rysy **neziskového sektoru**, kam, jak za okamžik zjistíme, dobrovolnictví spadá.

Pokud se podíváme na národní hospodářství dle Rektoříka a kol. (2010), zjistíme, že se skládá ze sektoru ziskového, který teď bude stát stranou našeho zájmu a neziskového, jež se ještě dělí na sektor veřejný, soukromý a sektor domácností. Strukturu neziskového sektoru názorně zobrazuje graf zpracovaný Chládkovou (2010).

OBR 1 NEZISKOVÝ SEKTOR



Zdroj: CHLÁDKOVÁ, M. 2010 *Limity rozvoje studentské organizace Erasmus Student Network*. 2010. Diplomová práce. Vysoká škola ekonomická v Praze. Vedoucí diplomové práce Daniela Pauknerová.

Základním rysem sektoru neziskového, jak již z názvu vyplývá, je skutečnost, že organizace nevznikají za účelem dosažení zisku. Tento sektor se dle Angelovské, Friče a Goulliho (2009) také někdy označuje jako třetí sektor, čímž se zdůrazní skutečnost, že se jedná o sektor působící mezi státem a trhem. Dále je možné se setkat s termínem „dobrovolnický sektor“ (vyzdvihuje roli dobrovolnosti), „nevládní či nestátní sektor“, případně „nezávislý sektor“, což odkazuje na nezávislost fungování na státu. Chládková

(2010) ve svém grafu používá další často zmiňovaný termín „nevládní neziskové organizace“, čímž vyzdvihuje dvě základní charakteristiky. Jak dále uvádí Angelovská, Frič a Goulli (2009), tento sektor se poslední dobou stále častěji označuje jako „občanský sektor“, čímž je zdůrazněna propojenost s občanskou společností. Tu Vajdová (2005) definuje jako „pozitivní sdružování občanů, které je nezávislé na státu, přispívá k rozvoji občanských hodnot a sociálního kapitálu a je vůči demokracii jako společenskému režimu v podstatě konstruktivní“ (str. 22). V České republice se částečně pod vlivem Rady vlády pro nestátní neziskové organizace ujal pojem „**nestátní neziskové organizace**“ či „NNO“, který pokrývá organizace, jež mají právní formu (ibidem):

- Občanské sdružení
- Nadace nebo nadační fond
- Obecně prospěšná společnost
- Církevní právnická osoba

Škarabelová z Centra pro výzkum neziskového sektoru (http://www.e-cvns.cz/soubory_diskuse/vymezeni_nno.pdf) zmiňuje charakteristiku profesorů Salamona a Anheiera, kteří nestátní neziskové organizace charakterizují pěti základními rysy. Tyto organizace dle nich jsou:

- **Institucionalizované** – mají určitou institucionální strukturu. Angelovská, Frič a Goulli (2009) v této souvislosti uvádějí, že pokud bychom do neziskového sektoru řadili i neformální a dočasná shromáždění, stal by se neziskový sektor příliš pomíjivý a neuchopitelný a bylo by nemožné jej zkoumat.
- **Soukromé** – nespádají do státní správy ani jí nejsou řízeny. To se však nevylučuje se skutečností, že od státní správy mohou čerpat finanční podporu, bez které by ostatně většina NNO nemohla vůbec existovat.
- **Neziskové** – nejsou založeny za primárním účelem tvorby zisku a nepřipouštějí jeho přerozdělování mezi vlastníky či vedení organizace. Pokud je nějaký zisk vytvořen (což zakázáno není), musí se použít na naplňování cíle dané organizace.
- **Samosprávné a nezávislé** – nestátní neziskové organizace jsou schopny se samy řídit a k tomu jsou vybaveny postupy a strukturami. Zároveň nepodléhají kontrole ze strany státu.

- **Dobrovolné** – při svých činnostech využívají dobrovolné účasti jejich aktérů. Dobrovolnost se může projevovat též formou darů či čestné účasti ve správních radách.

Nyní do této problematiky poměrně jednoduše zasadíme dobrovolnictví. Jak již bylo naznačeno, nacházíme se v nestátním neziskovém sektoru³, což potvrzuje i Frič a kol. (2001). Pokud tedy mluvíme o dobrovolnictví, pohybujeme se napříč nestátním neziskovým sektorem, ať už dobrovolník pomáhá v nadaci, občanském sdružení nebo obecně prospěšné činnosti. Rozeznáváme také např. firemní dobrovolnictví, kdy se dobrovolníky stávají zaměstnanci ziskových firem, avšak ve valné většině případů se dobrovolníci vyskytují v neziskovém sektoru. Ještě jednou na tomto místě připomeňme, že mluvíme o tzv. formálním dobrovolnictví, tedy o určité organizované aktivitě, kam tedy nespadá např. výpomoc v rodině či blízkém okruhu přátel.

Legislativní úprava

V současné době je dobrovolnictví upraveno v **zákoně č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě**, k jehož vzniku velkou měrou přispěl Mezinárodní rok dobrovolnictví v roce 2001, k němuž se ČR připojila (Sozanská, 2008). Tento zákon stanovuje základní pravidla a má vytvářet co nejpříznivější prostředí pro rozvoj dobrovolnických aktivit. Zavedl do našeho právního řádu do té doby neznámé pojmy jako:

- **vysílající organizace** – NNO, která dobrovolníky vybírá, eviduje, připravuje pro výkon dobrovolnické služby a uzavírá s nimi smlouvy pro výkon dobrovolnické služby; těmto organizacím je udělena akreditace⁴ Ministerstva vnitra a mohou žádat o dotace ke krytí pojištění dobrovolníků a část výdajů spojených se zajišťováním dobrovolnické služby (např. ubytování či cestovní výdaje, které dobrovolníkovi vzniknou).

³ K tomuto termínu se mimo jiné přiklání i Škarabelová, a to z důvodu jeho používá v soustavě národních účtů, na Vysoké škole ekonomické v Praze [např. publikace "Faktory úspěchu nestátních neziskových organizací" od Novotného, Lukeše a kol. či „Nestátní neziskové organizace“ (teorie a praxe) od Boukala] a také na Masarykově univerzitě v Brně, kde se termín promítl i do označení oboru kombinovaného bakalářského studia „Ekonomika a řízení nestátních neziskových organizací“.

Zdroj: http://www.e-cvns.cz/soubory_diskuse/vymezeni_nno.pdf

Já ve své práci budu používat také tento termín, jelikož se mně zdá být nejvýstižnějším a také nejrozšířenějším.

⁴ Akreditace je udělována na 3 roky a od roku 2003 do roku 2008 bylo poskytnuto celkem 295 akreditací. Akreditace se vztahují k projektům a jedna organizace může mít akreditováno více projektů (Gjuričová, 2008)

- **přijímající organizace** – organizace, pro kterou dobrovolník dobrovolnickou činnost vykonává; uzavírá smlouvu s vysílající organizací.

Zákon se tedy vztahuje pouze na organizace, jež mají udělenou akreditaci od Ministerstva vnitra, což bývá někdy spatřováno jako nevýhoda. Za téměř 10 let existence se objevily i jiné problémy a rezervy v současném znění a z tohoto důvodu se připravuje novelizace zákona. K jejímu vzniku přispěl i Evropský rok dobrovolnictví (ERD)⁵, kterým byl rok 2011 vyhlášen. V rámci ERD vzniklo několik pracovních skupin, které se na tvorbě zákona podíleli díky setkávání a konzultacím. Novela je pouze ve fázi návrhů a tezí, přesto bych některé její aspekty představila. Vycházet budu z materiálů získaných z Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy (MŠMT), které tuto novelu připravuje, a z neformálního setkání zmíněných pracovních skupin ERD, konkrétně z příspěvku Mgr. Michala Urbana.

První úprava by se týkala samotného názvu zákona, který by nově zněl „zákon o dobrovolnictví“. Struktura je navržena do 3 základních částí:

- Vymezení působnosti zákona a definice důležitých **pojmu** jako dobrovolnictví (definice dobrovolnictví v současné podobě zákona není), dobrovolník, dobrovolnická organizace apod. Budou zde také zmíněny **přínosy** dobrovolnictví pro společnost. V této části bude zmínka o **individuálním** dobrovolnictví, které probíhá neorganizovaně a nevztahují se k němu žádná omezení.
- Druhá část bude sdružovat tzv. „**organizace pracující s dobrovolníky**“, kterým k získání tohoto statusu postačí registrace. Tím se přihlásí k určitým zásadám a principům práce s dobrovolníky. Organizace pracující s dobrovolníky budou moci získat různé benefity od MŠMT, avšak nebudou akreditované a nebudou mít nárok na dotaci. Tato forma je méně administrativně náročná.
- Třetí část vychází ze současné legislativní úpravy. Jedná se o **akreditovaný režim**⁶, který má být nápomocný především organizacím, které s dobrovolníky nemají velké zkušenosti. Toho bude docíleno podporou dobrovolnických organizací, které budou více specializované než dnes a budou zajišťovat (vysílat) dobrovolníky těm méně zkušeným organizacím. Akreditované organizace získají

⁵ Evropský rok dobrovolnictví si klade za cíl vytvořit příznivé prostředí pro dobrovolníky a díky různým akcím zlepšit povědomí o hodnotě a významu dobrovolnictví. Zároveň se snaží o zapojení více lidí do dobrovolnických aktivit a umožňuje organizátorům zlepšování dobrovolnických činností.
Zdroj: <http://www.dobrovolnik.cz/evropsky-rok-dobrovolnictvi-2011/>

⁶ O akreditaci by si mj. mohly zažádat i nadace a nadační fondy, na které současný zákon nemyslí.

akreditaci na pět let a budou moci zažádat o dotaci. Akreditace by nebyla udělována na projekt, jako je tomu dnes, ale celé organizaci.

Je možné, aby organizace byla zároveň ve druhé i třetí skupině.

1.1.3 HISTORIE DOBROVOLNICTVÍ V ČR

Kořeny organizovaného dobrovolnictví sahají v našem regionu k počátkům rozvoje křesťanské filosofie a vycházejí z křesťanského milosrdenství a učení o lásce k bližnímu (Frič, Goulli a kol., 2001). Jistý monopol, který na dobrovolnické aktivity v této době církev měla, však postupně slábnul, což si církev způsobila především sama svými aktivitami.

Devatenácté a počátek dvacátého století

Národní obrození vycházející z modernizace a liberalizace veřejného života poskytlo nový podnět pro rozvoj občanských aktivit. Výrazné národnostní snahy se projevy také v oblasti filantropie a neziskových aktivit. Avšak tyto aktivity se většinou uskutečňovaly ve dvou samostatných liniích – české a německé. Církev v tomto období výrazně ztrácí kontrolu nad organizovanými dobrovolnými aktivitami, jelikož problémy, které industrializace a urbanizace v tomto období přinesla, představovaly pro církev příliš velké sousto (Frič a kol., 2001).

První republika

Založení Československé republiky jako mnohonárodnostního státu v r. 1918 doznalo další nárůst neziskových aktivit na základě národnostního principu (Frič, Goulli a kol., 2001). Řada nově vzniklých organizací měla svůj vzor v zahraničí, převážně v USA. První republika se někdy z pohledu neziskového sektoru označuje jako „zlatý věk“. „ (...) pokračovala činnost v oblasti osvěty, vzdělávání a kultury, která zejména v malých městech a obcích představovala jádro společenského života, sdružování a zábavy“ (Tůma, 1999, str. 9, In: Angelovská, Frič a Goulli, 2009, str. 49). Za povšimnutí zde dle mého názoru stojí fakt, že lidé brali aktivity spojené s dobrovolnictvím mimo jiné jako zábavu a formu společenského života.

Druhá světová válka

Okupační režim v období druhé světové války spoustu neziskových organizací zrušil a ty, které vyhodnotil jako potenciálně vhodné pro vlastní účely, prošly reorganizací na striktně centralizované instituce sloužící výhradně státní moci. Poválečné obnovování našťastí netrvalo dlouho a NO opět zaujaly významné místo ve společnosti (Frič a kol., 2001).

Éra socialismu

Nástup komunistické strany k moci v roce 1948 znamenal další problémy pro občanský sektor. Sdružování občanů bylo omezeno na centrálně řízené masové organizace. „Spolkový život byl paralyzován vytvořením akčních výborů, které (...) nahradily volené orgány NO. Majetek spolků a církevních organizací byl zkonfiskován a jednotlivé organizace byly sloučeny do (...) organizací Národní fronty“ (Angelovská, Frič a Goulli, 2009, str. 49). Počet neziskových organizací rapidně klesl z 60 000 na 638 (ibidem).

Komunistická strana utlumila spolkový život a vliv církve považovala za zpátečnický, ale ke zrušení neziskového sektoru nedošlo. Komunisté na organizované dobročinnosti postavili základy budování a existence socialistické společnosti. Dobročinnost (ukrývající v sobě dobrovolnictví) byla silně zidealizována a zástupy lidí, které věřily myšlence socialismu, viděly v dobročinnosti pro socialistický stát boj proti kapitalismu. Komunistická uvědomělost, víra v socialistickou myšlenku a někdy až fanatická obětavost byly stavebními kameny tzv. „proletářského altruismu“ (Frič, 2001, str. 25), který měl do určité míry nahradit absenci komerčního sektoru. Dobrovolnictví ve formě budovatelského nadšení také velkou měrou přispělo k výstavbě velkých děl socialismu, které by jinak možná ani nevznikly. Významnou roli hrály brigády všeho typu, které řešily rozličné problémy hlavně v oblasti zemědělství (zemědělci nestíhali sklídit úrodu apod.).

Socialistický stát však nemohl přiznat, že je v podstatě závislý na dobrovolné práci, navíc soukromého charakteru. Dobročinnost v původním slova smyslu proto byla bagatelizována.

Avšak budovatelské nadšení netrvalo moc dlouho a na poli dobrovolnictví se rojily stále větší potíže. Společnost se rozdělila „na ty, kteří jsou nahoře a ty, kteří jsme dole – ONI a MY“ (Frič a kol., 2001, str. 26). Nově nastoupivší altruismus byl vynucován až do jisté míry vydíráním. Pokud člověk chtěl studovat či budovat kariéru, společenská angažovanost byla podmínkou. Vzniklo množství „ideologicky podchycených“ organizací, jako např.

ROH (revoluční odborové hnutí), SČSP (Svaz československo - sovětského přátelství) a pro mladší ročníky SSM (Svaz socialistické mládeže). Nakonec režim sáhl i k finanční kompenzaci, které se říkalo „hmotná zainteresovanost“. Postupně se však náklady na vynucování „dobrovolné činnosti“ stávaly vyššími a vyššími a režimu docházely prostředky, kterými by své pracovníky stimuloval.

Pražské jaro a disent

Tento bezútešný stav byl částečně narušen v polovině šedesátých let, které znamenaly dobu politického uvolňování (Frič, Goulli a kol., 2001). Vyvrcholením se stal pokus o reformu režimu nazývaný Pražské jaro. Tato doba přinesla zvýšený zájem občanů o věci veřejné a obnovení několika významných neziskových organizací (např. Sokol či Junák). Vznikaly též nové politické organizace (KAN, Klub 231)⁷, jež na tuto situaci reagovaly. Toto občanské vzepětí však mělo jepičí život a bylo přerušeno vpádem vojsk Varšavské smlouvy v srpnu 1968, který nastolil období „normalizace“ a vrátil situaci zpět před rok 1960. Přesto se i v této tvrdé době našlo pár odvážlivců, kterým občanské aktivity nebyly cizí. Mezi nejznámější patří hnutí Charty 77 či VONS⁸, které však nenašly širší podporu ve veřejnosti a byly vystaveny tvrdým represím, nejednou odsuzující její členy k vězení (Kolektiv autorů, 1993 In: Frič, Goulli a kol., 2001). Postupné zlepšování přinesla osmdesátá léta, kdy občanská aktivita vzkvétala téměř ve všech oblastech společenského života, což připravilo půdu pro pád komunistického režimu i následnou liberalizaci.

40 let komunistického režimu po sobě bohužel zanechalo veskrze negativní dědictví. Pojem dobročinnost či dobrovolnictví byly v očích běžných občanů zdiskreditovány

⁷ **KAN** – Klub angažovaných nestraníků; politické hnutí, které však samotnou politickou činnost nevyvíjelo a jehož členem se mohl stát kdokoli, kdo nechtěl být členem KSČ, avšak stál o politickou angažovanost. Počet členů čítal přibližně 40 tisíc.

Zdroj: <http://www.radio.cz/cz/rubrika/historie/prazske-jaro-1968-a-probuzeni-obcanske-spolecnosti-iv>

Klub 231 – „nepolitická organizace politických vězňů“, která se snažila o rehabilitaci svých členů. Název odkazuje na zákon 231/1948 Sb. na ochranu republiky, na jehož základě byla většina politických vězňů odsouzena. Bylo zaregistrováno 80 tisíc zájemců o členství.

Zdroj: <http://www.radio.cz/cz/rubrika/historie/prazske-jaro-1968-a-probuzeni-obcanske-spolecnosti-iv>

⁸ **Charta 77** – známá občanská iniciativa, která ve svém Prohlášení Charty 77 kritizovala nedodržování mezinárodních paktů z Helsinek, ke kterým se ČSSR svým podpisem zavázala. Tyto pakty měly zaručit svobodu a práva lidí. Prohlášení Charty 77 podepsalo celkem 1898 osob.

Zdroj: <http://libpro.cts.cuni.cz/charta/index.htm>; <http://charta77.wordpress.com/>;

<http://www.totalita.cz/vysvetlivky/ch77.php>

VONS – Výbor na obranu nespravedlivě stíhaných; sdružení, které pomáhalo nespravedlivě stíhaným osobám. Jeho členové zajišťovali postiženým právní, finanční i jinou pomoc. Jednotlivé případy byly zpracovány do sdělení, jež byla předávána do zahraničí, odkud se vracela zpět do Československa pomocí Radia Svobodná Evropa či Hlasu Ameriky. Celkem bylo vydáno 1125 těchto sdělení.

Zdroj: <http://www.vons.cz/uvod>; <http://www.vons.cz/statisticky-prehled>

především díky silné ideologizaci a vazbě na kariérní postup. Dobrovolná práce se stala synonymem pro neautentickou a vynucenou aktivitu, které je lépe se vyhnout. Tento negativní odkaz bohužel pocítujeme doposud.

Období po roce 1989

Po roce 1989 musela česká společnost znovu objevit své hodnoty a najít nové příležitosti pro seberealizaci, což byl případ všech post-komunistických zemí střední a východní Evropy (Govaart, 2001). Jako zvláště důležitá se jevila myšlenka vytvoření občanské společnosti založené na vzájemné solidaritě svobodných občanů, jejímž hlavním představitel a propagátorem se stal prezident Václav Havel.

Počátky devadesátých let byly spojeny spíše s okouzlením z nově nabyté svobody a konzumerismu. Až později lidé částečně přehodnotili systém svých hodnot a začali se orientovat na tradiční humanistické aktivity a hodnoty.

Spousta organizací (např. skauti, YMCA nebo Sokol), jejichž činnost byla zakázána minulým režimem, své aktivity obnovila. Občanský sektor začal postupně vzkvétat a ke znovuzrozeným organizacím začaly přibývat nové. I když jsme po 20 letech ušli dlouho cestu, ještě jí máme kus před sebou a je otázkou, kdy bude zdolán.

Přesto, že jsem kapitole o historii dobrovolnictví u nás věnovala poměrně široký prostor, považuji to za důležité. A to především z důvodu, že minulé události hrály podstatný vliv ve formování nejen postoje veřejnosti k dobrovolnictví, o čemž bude pojednávat má další kapitola, ale i v samotném dobrovolnictví, jak je u nás praktikováno, což se odráží i v samotné motivaci dobrovolníků.

1.1.4 POSTOJ ČESKÉ VEŘEJNOSTI

Pokud bychom se podívali na pohled široké veřejnosti na dobrovolnictví, musíme bohužel konstatovat, že je stále částečně pokřiven vlivem událostí minulých. Přibývá sice dobrovolníků samotných a rozšiřuje se povědomí o různých dobrovolnických aktivitách, avšak lidé, kteří stojí stranou tohoto dění, mají velmi odlišné názory ve srovnání se zahraničím, kde mají na dobrovolníky mnohem vstřícnější pohled.

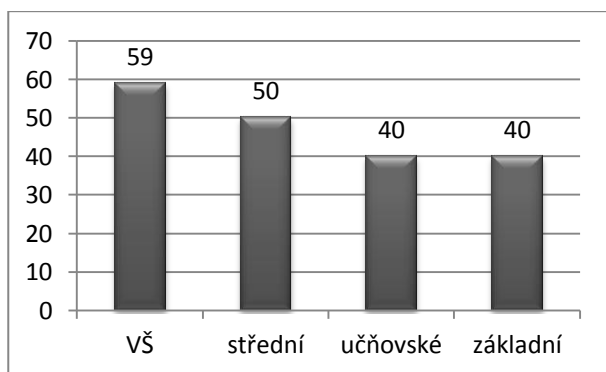
Govaart (2001) v této souvislosti říká, že česká společnost přijímá dobrovolníky jako někoho, kdo tyto aktivity provozuje za účelem vzájemné výhodnosti, tedy, že očekávají, že

jim dobrovolnictví přinese něco prospěšného. Na formu, která by zdůrazňovala pouhé dobrovolnictví pro veřejné dobro, se valná část společnosti dívá podezřívavě a tuší jiné skryté motivy.

Zatím jsme mluvili pouze obecně, je na řadě ukázat nějaká konkrétní data a čísla. V letech 1999 – 2000 byl u nás proveden první reprezentativní výzkum týkající se dárcovství a dobrovolnictví. Pojďme si představit některé výsledky výzkumu (Frič a kol., 2001).

76% obyvatel ČR se domnívá, že dobrovolníci mnoho nezmůžou a problémy měst a obcí by měly řešit úřady. Podceňování role dobrovolníků se objevuje především u občanů se základním vzděláním a stoupců KSČM. Rozdělení názoru na budoucnost dobrovolnictví u nás dle věku uvádím v následujícím grafu. Uvedené četnosti se vztahují k odpovědi, že dobrovolnictví u nás má velkou budoucnost.

GRAF 1 DOBROVOLNICTVÍ MÁ V ČR VELKOU BUDOUCNOST



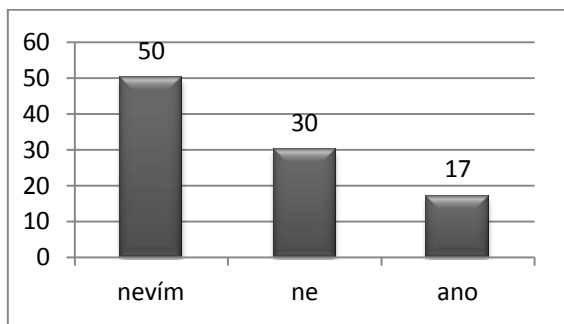
Zdroj: FRIČ, P. a kol. 2001 *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice: (výsledky výzkumu NROS a Agnes)*. Vyd. 1. Praha: NROS, 2001. ISBN 80-902633-7-2.

Vidíme, že pozitivní náhled na dobrovolnictví roste s vyšším dosaženým vzděláním. Vzdělání je tedy důležitým aspektem v mnoha oblastech, dobrovolnictví nevyjímaje, a jeho podpora by měla být jedna z priorit našich vlád, chceme - li mít vyspělou občanskou společnost.

Více než polovina (52%) obyvatel budoucnost dobrovolnictví vidí negativně a nechápe jeho roli ve společnosti. Stále se zde projevuje negativní dědictví socialistického režimu, jehož aspekty byly popsány v předešlé kapitole o historii dobrovolnictví. Třetina respondentů vyjádřila názor, že lidé pracující dobrovolně a zadarmo jsou k smíchu. Je příznačné, že tento názor nejčastěji panuje mezi přívrženci KSČM (47%).

Pozitivní zprávou je, že z morálního hlediska dobrovolnictví přece jen nedopadlo tak špatně. Lidé se na něj stále dívají jako na určitý druh ctnosti. Plných 68% obyvatel souhlasilo s názorem, že v určité době pocítí každý morální povinnost zapojit se do dobrovolnictví. Avšak otázkou zůstává, kolik se jich skutečně nějak zapojí. Dotaz ve výzkumu, který toto zjišťoval, přinesl následující výsledky:

GRAF 2 BYL BYSTE OCHOTEN VYKONÁVAT DOBROVOLNOU PRÁCI, KDYBY VÁS O TO NĚJAKÁ ORGANIZACE POŽÁDALA?



Zdroj: FRIČ, P. a kol. 2001 *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice: (výsledky výzkumu NROS a Agnes)*. Vyd. 1. Praha: NROS, 2001. ISBN 80-902633-7-2.

Respondenti byli dotázáni, zda by byli ochotni vykonávat dobrovolnou práci, pokud by je nějaká organizace požádala. Vidíme, že pouze 17% by uvažovalo o zapojení do dobrovolnictví, celá polovina lidí neví, jak by reagovala a třetina by rovnou nabídku odmítla. Pozitivní odpovědi převládaly nejvíce u mladých lidí ve věku 18 – 30 let (28%), z občanů nad 60 let věku se kladně vyjádřila pouhá 4%. Přesto, že nejčastěji deklarovaným důvodem pro nezapojení byl nedostatek času, 43% respondentů uvedlo špatnou zkušenost s minulým režimem. Tito lidé byli do dobrovolnické činnosti zapojeni právě jen za minulého režimu a podezřívají organizace, že jejich zájem není autentický, a že o nikoho ve skutečnosti nestojí. Komunistický odkaz je bohužel velký, naštěstí nastupuje mladá generace nepostížená těmito časy.

V roce 2009 u nás proběhl zatím poslední výzkum týkající se dobrovolnictví a i zde byl částečně zkoumán postoj veřejnosti, ale i samotných dobrovolníků, k fenoménu dobrovolnictví. Uvedu zde jedno zajímavé zjištění. 24% obyvatel ČR si myslí, že dobrovolníci jsou naivní lidé, kteří netuší, že je někdo zneužívá. Co je na tomto čísle zajímavé je fakt, že tento názor zastává celá jedna pětina samotných dobrovolníků. A asi už nepřekvapí, že se tento názor vyskytoval nejvíce mezi voliči KSČM (36%).

Tošner a Sozanská (2002) uvádí „hezký“ příklad toho, co si o dobrovolnicích myslí laická veřejnost, a citují jeden názor, který zazněl v rozhlasové anketě o tom, kdo to jsou dobrovolníci: „No, to jsou ekologičtí aktivisti, co se přivazují řetězem k bráně elektrárny, no a potom taky ty báby, co uklízejí v kostele“. Tady už to nelze ani svést na minulost, tady se jedná zkrátka o neznalost a naprosto mylnou představu o dobrovolnictví.

V pohledu na dobrovolnictví se odráží též hlubší stanoviska a názory veřejnosti. Zmínila bych v této souvislosti zajímavý výzkum představený v knize Hodnoty a postoje v ČR 1991 – 2008 (2009). Tato publikace přináší celistvý pohled na hodnoty a názory české společnosti, které byly zjišťovány v sérii opakovaných výzkumů – v roce 1991, 1999 a 2008. Ocituji zde dvě otázky, které byly v roce 2008 položeny reprezentativnímu vzorku občanů ČR. (Tyto otázky nebyly součástí výzkumu v letech 1991 a 1999, nenabízí se nám tedy srovnání).

První otázka zněla:

1) „*Myslíte si, že by se Vás většina lidí snažila využít, pokud by k tomu měli příležitost, anebo by se snažili jednat čestně?*“ (str. 80)

A jak na ni lidé odpovídali?

27% → většina lidí by se mě snažila **využít**
52% → **střed**
20% → většina lidí by se snažila jednat **čestně**

Za zmínku stojí demografické rozdělení odpovědí: zatímco lidé z Čech zvolili první odpověď z 30%, na Moravě předpokládají, že by se jich snažila většina lidí využít, jen z 24%.

Druhá otázka, kterou jsem z tohoto výzkumu vybrala, byla položena takto:

2) „*Řekl(a) byste, že se lidé většinou snaží být nápomocní, nebo že se převážně starají sami o sebe?*“ (str. 81)

36% → lidé se většinou starají pouze **sami o sebe**
53% → **střed**
11% → lidé se většinou snaží být **nápomocní**

I zde to byli spíše občané Čech, kteří měli méně valné mínění o svých spoluobčanech, avšak ještě zajímavější je statistika dle věku. Pro přehlednost uvádím rozdělení odpovědí na předchozí otázku v závislosti na věku v tabulce (uvedeno je kladné zastoupení odpovědi „lidé se většinou starají pouze o sebe“).

TAB 1 ŘEKL(A) BYSTE, ŽE SE LIDÉ VĚTŠINOU SNAŽÍ BÝT NÁPOMOCNÍ, NEBO ŽE SE PŘEVÁŽNĚ STARAJÍ SAMI O SEBE?

Věk	Lidé se starají pouze o sebe
18 – 29	28%
30 – 44	38%
45 – 59	36%
60+	43%

Zdroj: HODNOTY A POSTOJE V ČR 1991 – 2008 (pramenná publikace European Values Study) 2009 sestavili Rabušic L., Hamanová J. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2009. ISBN 978-80-2104-952-9.

Vidíme, že se zvyšujícím se věkem nacházel názor, že lidé se většinou starají pouze o sebe, větší zastoupení (s mírným odchýlením mezi mladší střední a starší střední generací) a rozdíl mezi krajními skupinkami tvořil celých 15%.

Stejně tak procentuální zastoupení klesalo s vyšším dosaženým vzděláním (u lidí se základním vzděláním převládal první názor z 38%, zatímco u vysokoškolsky vzdělaných lidí z 25%).

Co nám z těchto dvou otázek vyplývá? A jaký to má vlastně vztah k dobrovolnictví? Osobně se domnívám, že lidé očekávající, že je ostatní budou využívat, či zastávající názor, že se většina lidí stará především sama o sebe, budou jen těžko mít pozitivní náhled na dobrovolnictví. Názory na první otázku vyjadřují nedostatek důvěry ve společnost a bez ní nelze dobrovolnictví přijmout takové, jaké je a má být. Stejně pokud si více než třetina lidí myslí, že lidé se starají především sami o sebe, nelze od nich čekat, že se sami dobrovolníky stanou či budou na tyto lidi mít pozitivní názor a pohled. Vyzdvihla jsem zde věkové rozdělení odpovědí na druhou otázku. Početné zastoupení názoru, že lidé se starají pouze o sebe u osob starší 60 let věku, může mít podle mého názoru více příčin. Jednou z nich by mohly být i špatné zkušenosti s minulým režimem, kde pomoc nebyla autentická a lidé na ni tedy zanevřeli. Nejspíš velkou roli bude hrát i to, nakolik se staří lidé cítí být např. osamoceni. Pokud hodně, mohou z toho vyvodit, že se lidé starají jen sami o sebe, jelikož se nevěnují přímo jim.

1.1.5 POČET DOBROVOLNÍKŮ V ČR

Hal, Meijs a Steenbergen (2004) uvádí, že v roce 2004 bylo v české republice cca **5000 dobrovolníků** (str. 65). Tento údaj se mi však zdá být hodně podceněný a jeví se jako velmi skromný i ve srovnání s jinými výzkumy.

Naproti tomu z italského výzkumu Volunteering Across Europe [2006] vyplynuly tyto informace. V neziskovém sektoru pracuje téměř 74 200 placených lidí, 40 900 lidí se věnuje dobrovolnictví na plný úvazek a celkový počet dobrovolníků dosahuje asi 10% celkové populace, čili kolem **1 milionu dobrovolníků** (str. 229).

Pravda bude nejspíš někde mezi těmito dvěma údaji, mnohem blíže však údaji 1 mil. Český statistický úřad vytvořil v roce 2004 na podnět Organizace spojených národů ve spolupráci s Johns Hopkins University Satelitní účet neziskových organizací⁹, ve kterém najdeme spoustu dat týkajících se neziskového sektoru včetně dobrovolnictví. Ze zprávy vydané v roce 2011 za rok 2009 vyplynuly informace o počtu dobrovolníků, jež jsou shrnuty v následující tabulce.

TAB 2 POČET DOBROVOLNÍKŮ ZA ROKY 2005 – 2007

Rok	2005	2006	2007
Počet dobrovolníků	840 067	871 921	1 215 363

Zdroj: ČSÚ, Satelitní účet neziskových institucí ve zkrácené verzi účtů, 2011, dostupný z http://apl.czso.cz/nufi/SUNI_2009.htm

Vidíme tedy, že v době italského výzkumu byl počet dobrovolníků téměř 900 000, výzkum se tedy o mnoho nemýlil. Zato informace od autorů Hal, Meijs a Steenbergen (2004) se v tomto světle jeví jako hodně zkreslené (přesto, že uvádějí data za rok 2004, nelze předpokládat, že by se počet dobrovolníků za jeden rok zvýšil z 5000 na více než 800 000). Vysvětlením tedy nejspíš bude jiná definice, kterou autoři pro status dobrovolníka používali, bohužel ji však ve svém díle neuvedli. Analyzovali sice definice (kolikrát konstatovali jejich neexistenci) dobrovolnictví ve zkoumaných zemích EU, ale jelikož Česká republika oficiální definici nemá, byl v tomto případě použit odhad neziskových organizací (Hal, Meijs a Steenbergen, 2004, str. 15, 16, 65). Jako velmi pravděpodobné se

⁹ Jeho přínos spočívá mimo jiné v odhadu hodnoty práce dobrovolníků, členění dat dle odvětví, právních forem NNO či regionů a možnosti mezinárodního srovnání, jelikož satelitní účty vznikají i v zahraničí. Přestože se pro tvorbu satelitního účtu využívá mezinárodní metodika, jednotlivé satelitní účty mohou být přizpůsobeny místním podmínkám a specifikům.

Zdroj: http://www.e-cvns.cz/soubory/Satelitni_ucet_neziskovek.pdf

jeví vysvětlení, že v údaji 5000 je zahrnut každý člověk, který dobrovolnickou činnost vykonává třeba ve více NNO, pouze jedenkrát. Na tomto principu ostatně právě probíhá přepočítání dobrovolníků u nás, kdy se přechází z údaje o počtu, který uvádí NNO, avšak nebere se v potaz fakt, že jeden člověk je často zapojen ve více organizacích, na údaj přepočtený počet dobrovolníků (FTE). Následující informace jsem získala elektronickou komunikací se zaměstnankyní Českého statistického úřadu (ČSÚ). Údaj přepočtený počet dobrovolníků dle FTE se přepočítává průměrným počtem odpracovaných hodin na 1 plný úvazek. Vychází se z vykázaných odpracovaných hodin dobrovolníky, které se vydělí průměrným počtem odpracovaných hodin na 1 celý úvazek¹⁰. Počet dobrovolníků v ČR podle této metodiky uvádím v následující tabulce.

TAB 3 POČET DOBROVOLNÍKŮ ZA ROKY 2005 – 2009 DLE METODIKY FTE

Rok	2005	2006	2007	2008	2009
Přepočtený počet dobrovolníků (FTE)	36 139	28 045	47 777	27 257	27 155

Zdroj: Informace získaná elektronickou komunikací se zaměstnankyní ČSÚ

Z tabulky nám jasně vyplývá, že dobrovolníci mají též určitou ekonomickou hodnotu a jejich výkon je možný přepočítat na plný pracovní úvazek. Dále se vykazují údaje jako celkový počet hodin odpracovaný dobrovolníky (z tohoto čísla ostatně údaje v tabulce vychází) nebo ocenění dobrovolnické práce¹¹.

1.1.6 PROFIL ČESKÉHO DOBROVOLNÍKA

Jaký je vlastně typický český dobrovolník? Jaké vykazuje demografické charakteristiky a ve kterých oblastech nejvíce působí?

Pro zjištění faktu, v jakém typu organizací se dobrovolníci u nás angažují nejvíce, může posloužit již zmíněný výzkum, jenž byl zveřejněn v díle Hodnoty a postoje v ČR 1991 – 2008 (2009). Kromě názorů na práci, rodinu, morálku, politiku, národní identitu či obecné hodnoty se věnoval také výkonu dobrovolné činnosti.

Výzkumníci položili následujících 15 otázek reprezentativnímu vzorku obyvatel v ČR v letech 1991, 1999 a 2008. Jelikož považují za zajímavé podívat se na posun v čase, uvedu zde data za rok 2008 i 1991. Pro přehlednost uvedu pouze tyto krajní roky, rok 1999 vynechám.

¹⁰ Např. za rok 2009 byl průměrný počet odpracovaných hodin na 1 celý úvazek 1738 hodin.

¹¹ Zájemci naleznou více informací na http://apl.czso.cz/pll/rocenka/rocenka.indexnu_sat

Otázka zněla „*Vykonáváte neplacenou dobrovolnou práci pro*“ a následně popis organizace (org.), který uvádím v následující tabulce. Čísla ukazují procentuální zastoupení lidí, kteří odpověděli kladně.

TAB 4 PROCENTNÍ ZASTOUPENÍ DOBROVOLNÍKŮ DLE SEKTORŮ

Údaje v %	2008	1991
org. zabývající se službami pro přestárlé, postižené, jinak znevýhodněné	4	2
náboženská nebo církevní org.	3	2
org. zabývající se vzděláním, uměleckými, hudebními nebo kulturními aktivitami	5	2
odbory	3	6
politická strana či hnutí	2	2
org. zabývající se činností v místě bydliště, chudobou, zaměstnaností, bydlením nebo rasovou nesnášenlivostí	2	1
org. zabývající se rozvojem třetího světa nebo lidskými právy	1	0
org. zabývající se ochranou životního prostředí, ekologického hnutí nebo pro organizace zaměřenou na práva zvířat	4	3
sdružení podle povolání či profesní asociace	2	2
org. zabývající se prací s mládeží (např. vedení skautů)	4	3
org. zaměřenou na sport nebo zábavu	11	7
org. žen nebo pro ženské hnutí	2	1
mírové hnutí	1	0
dobrovolná organizace v oblasti zdraví	2	3
jiná organizace	4	4

Zdroj: HODNOTY A POSTOJE V ČR 1991 – 2008 (pramenná publikace European Values Study) 2009 sestavili Rabušic L., Hamanová J. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2009. ISBN 978-80-2104-952-9.

Z tabulky můžeme vyčíst, že až na dvě zaznamenáváme ve všech oblastech nárůst dobrovolníků v čase. Vidíme, že těmito oblastmi jsou odbory a organizace v oblasti zdraví. Menší angažovanost v odborech si vysvětlují několika fakty. Na účast v odborech není nahlíženo jako na prestižní činnost, pohled na ně negativně utváří média. Lidé možná také nevidí v odborech příliš smysl, protože špatně hájí jejich zájmy. Navíc, jak zjistíme z kapitoly o motivaci, jedním z motivů pro dobrovolnictví je např. pocit naplnění či smysluplné využití volného času a lze polemizovat s tím, nakolik nabízí účast v odborech pocit naplnění či do jaké míry chtějí lidé svůj volný čas dobrovolně věnovat záležitostem týkající se jejich zaměstnání. Jednoprocentní pokles v oblasti zdraví není příliš významný, důvodem může být přesun těchto dobrovolníků do jiných oblastí či zájem o zdraví z jiné perspektivy než dobrovolnické. Za povšimnutí také stojí, že nejvíce se lidé angažují v organizacích zaměřených na sport nebo zábavu.

Důležitým konstatováním je, že ve valné většině oborů dochází k nárůstu počtu dobrovolníků.

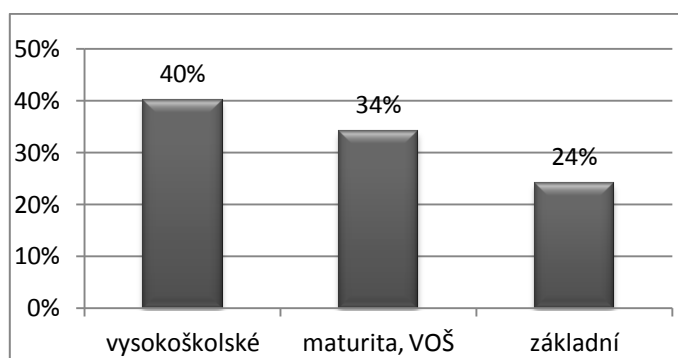
Nestává se ojediněle, že by dobrovolník figuroval ve **více NNO naráz**. Frič, Pospíšilová a kol. (2010, str. 168) uvádějí, že 18% dobrovolníků je aktivních ve dvou či více organizacích. Nejmenší podíl v tomto ohledu vykazuje mládež, nejvíce vícenásobných dobrovolníků najdeme mezi lidmi ve věku 25 – 34 let (23%).

Věk v dobrovolnictví obecně nehraje důležitou roli, avšak jen do 55 let. Lidé do tohoto věku dobrovolnický spolupracují zhruba ve stejné míře, podíl dobrovolníků mezi mládeží a lidmi ve středním věku se nijak neodlišuje. Angažovanost však klesá se seniorskými léty, mírně po 55 letech věku, výrazněji po dosažení 65 let (Frič, Pospíšilová a kol., 2010).

Na **pohlaví** při souhrnném pohledu na dobrovolnictví nezáleží, muži a ženy jsou zastoupeni poměrně rovnoměrně. Rozdíly se však najdou v závislosti na oblasti. Zatímco ženy se dobrovolnický angažují především v oblasti kultury, sociálních služeb a církevním dobrovolnictví, muži převažují v oblasti sportu, tradičních zájmových organizacích (zahrádkáři, rybáři apod.) a ve sboru dobrovolných hasičů (Pospíšilová a Frič, 2010).

Již jsme viděli, jak velký vliv má **vzdělání** na postoj k dobrovolnictví. Stejně tak je tomu i u samotného výkonu dobrovolnictví. Čím vyšší vzdělání, tím pravděpodobněji se člověk stane dobrovolníkem. Data představuje následující graf.

GRAF 3 AKTIVITA DOBROVOLNÍKŮ DLE VZDĚLÁNÍ



Zdroj: POSPÍŠILOVÁ, T. – FRIČ., P. 2010 První výsledky z výzkumu The Patterns and values of Volunteering In: *Dobrovolnictví v české společnosti – současnost a perspektivy. Sborník z konference*. Kroměříž: Klub UNESCO Kroměříž a HESTIA – Národní dobrovolnické centrum Praha, 2010

1.2 MOTIVACE DOBROVOLNÍKŮ

Nyní se dostáváme k druhé kapitole teoretické části, která se bude věnovat motivaci dobrovolníků. V rámci odhalení hlavních motivů pro dobrovolnictví zahrneme též motivy negativní, které sice nejsou žádoucí, ale někdy se mezi dobrovolníky bohužel vyskytují.

1.2.1 ZDROJE MOTIVACE

Pojem motivace je velmi široký a každý máme o významu tohoto slova alespoň matnou představu a jistě jsme jej nejednou použili. Motivace je také velmi podrobně zpracována v četných publikacích a vysokoškolských pracích. Z toho důvodu, a také proto, že motivace jako taková není ústřední téma mé diplomové práce (tím je dobrovolnictví), nastíním toto téma jen stručně a zaměřím se na nejpodstatnější prvky motivace, které jsou pro dobrovolnictví relevantní.

Pokud se podíváme na téma motivace obecně, najdeme několik definic, které se částečně liší, ale obsahově míří do stejných rovin. Nakonečný (1996) vidí v motivaci vysvětlení psychologických důvodů chování, tedy příčinu toho, proč se různí lidé orientují na různé cíle. Charakteristika to však není vyčerpávající, protože různí lidé se v téže situaci chovají různě na základě toho, jak se naučili v té dané situaci cílů dosahovat, je zde tedy patrný vliv účinků učení. Kern, Mehl, Nolz a spol. (2006) uvádí velmi jednoduché vymezení pojmu motivace, a to „všechno, co způsobuje nějaké chování, jednání nebo reakci“ (str. 53). Dále uvádí, že příčiny chování se různí. Kassin (2007) se více zaměřuje na určitý popud či energii, které jsou přítomny ve vnitřním stavu člověka a podněcují jej k aktivitě směřující k určitému cíli. Jako nejkompaktnější se jeví definice od Plhákové (2004), která mimo jiné připomíná, že českým ekvivalentem slova motivace je slovo pohnutka. Jako motivaci potom vidí „souhrn všech intrapsychických dynamických sil neboli motivů, které zpravidla aktivizují a organizují chování i prožívání s cílem změnit existující neuspokojivou situaci nebo dosáhnout něčeho pozitivního“ (str. 319).

Významnou roli v otázce motivace hrají její zdroje, tedy co motivaci utváří, z čeho pramení. Bedrnová, Nový a kol. (2007) jako základní zdroje uvádějí:

- Potřeby
- Návyky
- Zájmy

- Hodnoty a hodnotové orientace
- Ideály

Co se dobrovolníků týče, jejich motivace se bude generovat především z oblasti **hodnot a ideálů**, svou roli zde může sehrát i **zájem**, jelikož prostřednictvím dobrovolnictví se člověk může obohatit a rozvíjet své schopnosti a dovednosti, potažmo svou osobnost. Nezanedbatelný vliv můžou mít též **návyky**. Pokud je dítě už od dětství vedeno k tomu, že pomáhat je normální, bude mít jistě lepší předpoklady pro to stát se dobrovolníkem v dospělosti. Toho je možné dosáhnout i prostřednictvím pěstování jistých dovedností, které jedince při výkonu dobrovolné práce využije. Motyčka (2011) v této souvislosti připomíná, že výchova neleží jen na rodičích (přesto, že jejich úloha je primární), ale také na státních institucích v čele se školou. Škola by neměla pouze vzdělávat, ale i vychovávat.

Motivace může být vědomá, podvědomá nebo také nevědomá. Někdy se může zdát, že člověk jedná bez zjevné motivace. Ta může být ukryta nejen jeho okolí, ale i jemu samotnému. Některé potřeby a hodnoty mohou být člověku neznámé, jelikož vychází z jeho pudů či návyků, jež jsou ukryty hluboko v podvědomí. (Bělohávková, 2010).

Teorií motivace existuje řada (např. Maslowova pyramida potřeb, Herzbergova dvoufaktorová teorie nebo Mc Gregorova Teorie X a Y), a tak jako většina teorií se s postupem času měnily a vyvíjely. Já se na tomto místě nebude věnovat výčtu a popisu těchto teorií, ale podívám na jeden zajímavý aspekt, který dle mého názoru s tématem dobrovolnictví souvisí.

Bedrnová, Nový a kol. (2007) při popisu motivace pracovního jednání rozlišují dva typy motivace (přesto, že mluví o motivaci pracovního jednání, je možné tuto teorii přenést i do jiných oblastí) :

- Motivace **extrinsická** – motivy této motivace se nacházejí „mimo“ vlastní práci.
- Motivace **intrinsická** – souvisí přímo se samotnou prací.

Mezi nejvýznamnější extrinsické motivy patří např. potřeba peněz, potřeba jistoty (kromě spojitosti s finančním zajištěním zde mluvíme i o výhledu do budoucnosti), potřeba potvrzení vlastní důležitosti (určité sebepotvrzení spojené s prestiží pracovní či

společenské pozice) či potřeba sociálních kontaktů. Bělohávková (2010) sem zařazuje např. i uznání od druhých.

Intrinsické motivy zahrnují potřebu činnosti vůbec (člověk potřebuje využít nadbytečnou energii), potřebu výkonu (jejíž součástí je radost či uspokojení z úspěšného výkonu), potřeba kontaktu s druhými lidmi či potřeba smyslu života a seberealizace. (Bedrnová, Nový a kol., 2007).

Dobrovolnictví, dle mého názoru, čerpá motivy převážně (avšak nejen) z oblasti intrinsické, kterou též můžeme nazývat vnitřní. Plháková (2003) k tématu uvádí, že vnitřní motivace „ovlivňuje lidské chování a prožívání bez jakékoliv vnější odměny. Vede k aktivitám, které jsou uspokojující samy o sobě“ (str. 383). Podstatu této motivace vidí v lidské tendenci vyhledávat nové věci a rozptýlení a zároveň potřebu si dokázat, že člověk je schopný řešit problémy. Dále uvádí potřebu překonávat překážky, zvládat obtížné úkoly a také potřebu řídit si sám svůj vlastní život. Jelikož tedy není dobrovolník motivován finančně, čili zvnějšku, je důležité, aby byl ztotožněn s prací, kterou vykonává, potažmo s organizací, se kterou spolupracuje a jejími cíli.

Průkopníkem v oblasti vnitřní motivace je americký profesor psychologie Edward L. Deci. Ten na začátku sedmdesátých let provedl několik experimentů, pomocí kterých se snažil dokázat, že extrinsické (vnější) odměny snižují vnitřní motivaci (Deci, 1971 In: Bates, 1979). Bates (1979) uvádí experiment, při kterém dvě skupinky studentů měly skládat skládačku podobnou puzzle. Jedna skupinka byla za každý složený kus odměněna jedním americkým dolarem, zatímco druhá, kontrolní, nebyla odměněna vůbec. Po skončení této fáze si mohli účastníci vybrat, zda chtějí dál pokračovat v činnosti anebo si číst časopis. Studenti z neplacené skupinky pokračovali ve skládání puzzle častěji, než studenti z placené skupinky. Tento pokles ve vnitřní motivaci vysvětluje Deci přesunutím vnímaného centra příčinné souvislosti (kausality) daného úkolu (Bates, 1979), tedy že studenti se soustředí více na odměnu než úkol. Bates (ibidem) však s těmito závěry polemizuje a vysvětlení daných jevů zčásti zpochybňuje. Přesto, že věřím, že zde mohl hrát vliv i jiný faktor, v podstatě souhlasím s prof. Decim.

1.2.2 DRUHY MOTIVACE

Přestože není dobrovolník motivován finančně, nějaké důvody a pohnutky ke svému chování má. Ty mohou mít hodně rozličnou povahu a nabývat různých podob. Některé mohou být spíše nezištné, altruistického rázu (pomoc druhým bez osobního přínosu), u někoho se objevuje větší osobní užitek (získání zkušenosti, které využije v pozdější kariéře). I Frič (2001) odmítá koncept tzv. ryzích dobrovolníků, kteří pracují dobrovolně zcela nezištně. Dobrovolník má vždy nějaký důvod pro své rozhodnutí a odměnu v nějaké formě dostane, někdy, i kdyby ji nechtěl (dobrý pocit, uznání od druhých). Hezký příklad uvádí Džbáňková (2002, str. 39): „Dokonce i křesťané starající se v kláštřech o bezmocné očekávají kompenzaci své oběti ve formě posmrtného života v ráji.“ Tento fakt koresponduje také s definicí dobrovolnictví z internetových stránek www.dobrovolnik.cz, která byla uvedena z počátku kapitoly o dobrovolnictví. Novotný, Lukeš a kol. (2008) dokonce v této souvislosti uvádí, že pokus o ryzí dobrovolnictví, a tedy vyhýbání se odměně, musí nevyhnutelně vést k ukončení dobrovolnictví.

Pojďme si nyní podívat na další zjištění, která vyplynula z výzkumu o dárcovství a dobrovolnictví u nás (Frič, 2001, str. 66, 67).

Nejprve se podívejme na **důvody**, které dobrovolníci pro zvolení dobrovolnické činnosti nejčastěji uváděli:

- Důvěryhodnost organizace 93%
- Přesvědčení, že dobrovolnou prací lze napomoci šíření dobré myšlenky 91%
- Možnost navazovat nové vztahy se zajímavými lidmi 76%
- Snaha uplatnit své schopnosti 75%
- Pocit, že dobrovolná práce patří ke způsobu života lidí jako jsou oni 75%
- Možnost získat nové dovednosti a zkušenosti 74%
- Pocit, že jejich pomoc potřebují lidé, které znají 74%
- Oslovení lidmi, kteří pro danou organizaci již pracovali 74%

Jako důležitý podnět k dobrovolnictví se ukázal být osobní kontakt se členy NNO. 89% dobrovolníků bylo osloveno přímo organizací, zatímco pouhých 11% se přihlásilo z vlastní iniciativy.

Jen asi u třetiny dobrovolníků se ukázaly být důležité aspekty jako náboženské přesvědčení, zkušenost s obtížnou rodinnou situací či osobní příklad příbuzných či známých.

Následnou klastrovou analýzou¹² odpovědí byly rozlišeny tři základní typy motivace. Ty se navzájem mohou prolínat, ale většinou má jedna z nich dominantnější postavení. Frič a kol. (2001, str. 67) rozlišuje tyto tři druhy:

- **Konvenční motivace** - objevuje se u lidí, kteří jsou k dobrovolnictví vedeni určitými morálními normami nejbližšího okolí či obecnými neformálními společenskými pravidly a většinou obojím. Mezi českými dobrovolníky je zastoupena z **41%**. Značný vliv zde hrají očekávání a vzory chování z prostředí rodiny a přátel, ale i širší společnosti. Konvenční motivace je čerpána též z náboženského přesvědčení, můžeme říct, že se opírá o principy křesťanské morálky či o představy o správném způsobu života, proto nepřekvapí, že konvenční motivace převažuje hlavně u lidí nad 60 let a věřících.
- **Reciproční motivace** - jak vyplývá již z jejího názvu, obsahuje prvky reciprocity, tedy vzájemné výhodnosti. Dobrovolník hledá elementy, jež přinesou dobro nejen společnosti, ale i jemu samotnému. Hlavními motivy, kterými je dobrovolník v tomto případě hnán, jsou získání nových zkušeností, navázání nových vztahů či uplatnění svých schopností. Tato spíše pragmatická motivace se projevuje převážně u mladých lidí do 30 let a ateistů. Rozhodující vliv má u **37%** českých dobrovolníků.
- **Nerozvinutá motivace** - je charakterizována jako soubor prvků, které vytvářejí základní prostor pro rozhodování dobrovolníků. Těmito prvky se rozumí např. důvěra v organizaci, pro kterou by chtěli pracovat, přesvědčení o smysluplnosti dobrovolné práce v konkrétním případě a také pocit, že se dobrovolnictvím mohou podílet na šíření dobré myšlenky. Tato motivace se objevuje u **23%** dobrovolníků a většinou ji nalezneme u vysokoškolských studentů či osob střední a starší generace (46 – 60 let).

¹² Typ analýzy, ve kterém jsou získaná data tříděna na základě tzv. klastrů, podskupin zkoumaných objektů, které vykazují velkou míru podobnosti mezi sebou a od ostatních v souboru se liší (Hartl, Hartlová 2010).

Ve výzkumu, jenž byl proveden v roce 2009, rozdělili jeho autoři zkoumání dobrovolnictví do tří perspektiv (Frič, Pospíšilová a kol., 2010). Dle těchto dimenzí k výzkumu přistupovali, ale zároveň mu přizpůsobili např. i kategorie motivace dobrovolníků, kde pro každou perspektivu je typický jiný druh motivace.

- **Nezisková perspektiva** – dívá se na dobrovolnictví jako na nezištný dar a zdůrazňuje hodnoty altruismu, humanismu, lásky k bližnímu a soucitu s potřebnými. Nezisková perspektiva koresponduje s **altruistickou** motivací, která jako hlavní motiv vidí prospěch jiných či celé komunity.
- **Perspektiva občanské společnosti** – vnímá dobrovolnictví jako občanskou ctnost a z hodnot vyzdvihuje solidaritu, demokracii, povinnost vůči komunitě, rovnost a spravedlnost. Primárním motivem je zde naplňování morálních imperativů a závazků komunity, které nazýváme **normativní** motivace.
- **Volnočasová perspektiva** – chápe dobrovolnictví jako příjemné trávení volného času a akcentuje hodnoty jako seberealizace, zábava, relaxace, praktický užitek např. ve smyslu obohacení o nové znalosti, zkušenosti. Koresponduje s **egoistickou** motivací, při které dobrovolník hledá prospěch i pro sebe, ale za předpokladu, že z jeho aktivit mají užitek i jiní.¹³

1.2.3 NEJČASTĚJŠÍ MOTIVY

Mezi nejrozšířenější motivy k dobrovolnictví tedy patří **dobry pocit** z pomoci druhým, pocit **smysluplnosti** a naplnění, navázání **nových vztahů**, využití **volného času** či uplatnění svých **schopností**. V tomto směru rozlišujeme, zda dobrovolník chce spíše své schopnosti předat či naopak nějaké nové získat (Novotný, Lukeš a kol., 2008).

Duben (1996) dále uvádí **touhu změnit člověka a společnost**, chuť zlepšit život určité skupině lidí, **přípravu** na dobrovolnou práci v důchodu či možnost stát se spolupracovníkem důležité organizace a moci přesvědčit se, zda dělají skutečně to, co deklarují.

K těmto možným motivům Hladká [2008] z Centra pro výzkum neziskového sektoru přidává ještě **rozdílení kreativity, operativnosti, různorodosti, sebedůvěry či řešení nekonvenčních problémů**. Přesto, že zde mluvíme spíše o profesní oblasti, dobrovolník se

¹³ Autoři výzkumu rozšířili egoistickou motivaci o kategorii hédonistické motivace, která lépe pokrývá volnočasovou perspektivu.

rozvíjí též v rovině osobní. Mezi přínosy v této rovině patří např. **nový pohled na svět**, posilování smyslu pro demokratické postupy a přístupy občanské společnosti aj. Hladká také uvádí, že jisté skupině občanů může dobrovolnictví zlepšit jejich **postavení ve společnosti**. Jedná se o sociálně slabé nebo zdravotně postižené, kteří se prostřednictvím dobrovolnictví zařadí více do společenského dění, dále o důchodce, kteří mohou znovu nalézt smysl života a předávat své zkušenosti a také o nezaměstnané, kterým dobrovolnictví může nabídnout získání potřebných zkušeností.

Přesto, že to z celkového pohledu není motiv převažující, věřící lidé velmi často vidí v dobrovolnictví „**službu Bohu**“ či „předávání Boží lásky“ (Hynek, 2006).

Podívejme se na motivy, jak je předkládá Susan J. Ellis z Energize, Inc. (<http://volunteerguide.org/volunteer/motivation/why-volunteer.htm>). Ta mimo jiné říká, že je v pořádku, pokud dobrovolník vyžaduje nějaké výhody i pro sebe, nejen pro ostatní. Radí, abychom se na dobrovolnictví neřídili jako na pomoc někomu, kdo ji potřebuje, ale jako na směnu (exchange). Z velkého výčtu motivací, které uvádí, jmenujme alespoň některé:

- Sdílet své dovednosti
- Vykonat svou občanskou povinnost
- Ukázat oddanost či závazek svému přesvědčení
- Tlak přátel či příbuzných
- Pocit uspokojení z našich výkonů
- Protože když to neuděláte vy, tak to neudělá nikdo
- Získat pohled zevnitř, stát se znalcem
- Jako terapie
- Přilepšit své budoucí kariéře
- Zlepšit si svůj životopis
- Mít výmluvu dělat to, co vás skutečně baví
- Moci kritizovat
- Otestovat své schopnosti
- Přijmout výzvu

S některými motivy, jež Susan J. Ellis nabízí, bych však polemizovala. Ne všechny se mi zdají být správnými motivy či motivy skutečně vedoucí k dobrovolnictví (resp. vedoucí

ke skutečnému dobrovolnictví). Např. dobrovolnictví sice může působit jako terapie, rozhodně bych ji však neuvedla jako motiv pro to stát se dobrovolníkem. Lehce se pak může stát, že dobrovolník bude hledat pouze užitek pro něho samotného a snadno zapomene, že ve středu jeho činnosti by měla spíš stát osoba, které se nějakým způsobem snaží pomoci. Mimo jiné by to také mohlo uškodit samotnému dobrovolníkovi, pokud by jeho prvotní představy nebyly naplněny. Nemyslím si tedy, že terapie je vhodným motivem pro dobrovolnictví.

Také bych si dovolila vyjádřit kritiku k bodu tlak přátel či rodiny. Ano, někdo se dobrovolníkem z tohoto důvodu stát může. Ale již dříve (Frič, Pospíšilová a kol., 2010, str. 9) jsme našli zpochybnění skutečné svobodné vůle. Též u bodu, který jako motiv udává fakt, že pokud to neuděláte vy, tak nikdo, bych si nebyla zcela jista svobodným rozhodnutím a skutečnou touhou po dobrovolnictví.

Vineyard (1991) uvádí, že motivace je cokoliv, co podněcuje lidi konat, nabídnutím příležitosti dělat to, co mají rádi či co je zajímavé. Jako tajemství motivace uvádí, že je uživatelsky definovaná (zvnitřnělá). Znamená to, že jedinec si sám určí, co za motivaci považuje, je tedy potřeba, abychom tomu, koho chceme motivovat¹⁴, nabídli něco, co mu osobně přijde zajímavé.

Ve své knize Vineyard (1991) dále představuje výzkum, který provedl Ray Francis v rámci své závěrečné práce na University of Wisconsin v roce 1982 týkající se motivace dobrovolníků nazvaný Volunteer Motivation Profile a přinesl zajímavá zjištění. Pokud dobrovolníkům nabídneme práci, která odpovídá jejich osobní motivaci, dobrovolníci pak:

- Přijmou pozici snadněji
- Budou cítit větší uspokojení z pozice
- Budou déle pozici vykonávat

Ze statistiky, kterou Francis provedl, vyplynulo, že 69% lidí, kteří vykonávali dobrovolnickou práci na základě svého motivačního profilu, pokračovali i po 3 měsících. Naopak z lidí, kteří vykonávali nahodilou dobrovolnickou práci bez ohledu na svou motivaci, zůstalo po 3 měsících jen 29%. Ze svého výzkumu vyvodil Francis následující závěr:

¹⁴ Resp. stimulovat; o tom více v podkapitole 1.2.6 Stimulace dobrovolníků.

- Stupeň shody mezi osobní motivací a vykovávanou prací ovlivňuje pravděpodobnost, že dobrovolník zůstane delší dobu.
- Stupeň shody je přímo úměrný dobrovolníkově spokojenosti.
- Následná spokojenost a udržení pozice nejsou funkcí počáteční motivace.

Z posledního bodu nám vyplývá, že i když bude dobrovolník hodně motivovaný na začátku, v případě, že realita nenaplní jeho očekávání, s největší pravděpodobností dobrovolnictví zanechá. Závěrem z tohoto výzkumu tedy můžeme říct, že pro spokojenost a tím pádem dobrý výkon dobrovolníků je potřeba, aby vykonávali činnosti, které odpovídají jejich osobnímu motivačnímu profilu.

Na motivaci má dle Vineyard vliv především (1991):

- Pracovní prostředí
- Postoje
- Morálka
- Řešení problémů
- Podpora
- Plánování
- Supervize

Důležité je nejen, aby byli dobrovolníci pozitivně motivovaní a měli rádi práci, kterou dělají, ale také aby byli mezi lidmi, kteří jsou též spokojeni a výkon dobrovolné práce je naplňuje a uspokojuje.

Výzkum provedený v USA stanovil 6 základních motivů, které vedou k **prvotnímu rozhodnutí** stát se dobrovolníkem (Gallup Poll on Giving and Volunteering. Independent Sector. 1990 In: Vineyard, 1991):

- **Pomoc** – „Chtěl/a jsem udělat něco užitečného“
- **Zábava** – „Myslel/a jsem, že mě ta práce bude bavit“
- **Pro nejbližší** – „Pomohlo by to kamarádovi či někomu z rodiny“
- **Předchozí využití služeb** – „Dříve jsem využíval/a těchto služeb jako klient“
- **Zkušenosti** – „Chtěl/a jsem se něco naučit a získat zkušenosti“
- **Volný čas** – „Využití volného času“

Porozumění prvotním motivům je důležité především při formování strategií oslovování dobrovolníků.

Ve své esejí Mapping Volunteer Activity (Cnaan, Amrofel, 1994 In: Bělohlávková, 2010) předkládají její autoři pět základních kategorií odměn, jež může dobrovolník získat. Bělohlávková (2010) na ně pohlíží jako na pět základních motivací k dobrovolnictví. Jsou jimi:

- **Hmotné či materiální hodnoty** (tangible rewards) – služby zdarma, výhoda při studiu, pracovní zkušenost atd.
- **Vnitřní odměny** (internal rewards) – dobrý pocit ze sebe sama, pocit důležitosti a naplnění.
- **Sociální interakce** (social rewards) – setkání s novými lidmi, kteří navíc sdílejí podobné zájmy.
- **Uspokojení normativního tlaku** (normative rewards) – naplnění očekávání rodiny, blízkého okolí či společnosti.
- **Vyhnutí se jiné povinnosti** (avoidance rewards) – vyhnutí se povinnosti platit pokutu či jít do vězení, příp. jít na vojnu (což již v ČR není aktuální).

Pokud bychom se snažili najít paralelu mezi těmito typy motivace a Fričem předloženými druhy (Frič a kol., 2001), pak uspokojení normativní tlaku bychom přirovnali k Fričově konvenčnímu typu, měřitelné či vnitřní odměny a sociální interakce jsou obdobou motivace reciproční. Označit vyhnutí se povinnosti jako dobrovolnictví je poměrně sporné, jelikož člověk je do tohoto rozhodnutí tlačěn volbou buď dobrovolnictví (ve formě veřejně prospěšné práce) nebo vězení (Bělohlávková, 2010). Na tomto místě opět vzpomeňme kritiku, kterou Frič připomíná na jiném místě (Frič, Pospíšilová a kol. 2010) – svobodná volba je v případě jistého tlaku zpochybněna a tím celé dobrovolnictví, resp. skutečná touha po něm. Avšak faktem zůstává, že se tato motivace někdy objevuje a lidé začínají s dobrovolnictvím právě z tohoto důvodu. Pro Fričův poslední typ, motivaci nerozvinutou, oporu v Cnaanovi a Amrofelovi nenacházíme, což může vyplývat z faktu, že se jedná o motiv spíše zástupný, který navíc umožňuje skrytí skutečných důvodů k dobrovolnictví (Bělohlávková, 2010).

Zajímavá jsou zjištění, která zazněla na konferenci o dobrovolnictví v Kroměříži v květnu 2009 a týkala se motivací dobrovolníků – **seniorů**. Jak vidíme v následující tabulce, téměř polovina seniorů má silně reciproční motivaci a pomáhají především proto, že jednou

mohou pomoc dobrovolníků sami potřebovat. Jak uvedla ve svém příspěvku Nováková, „myslí na zadní kolečka“ (2009, str. 83). Na otázku „V případě, že již jako dobrovolník pracujete, nebo chcete pomáhat, co je hlavním motivem Vašeho rozhodnutí?“ odpovídali senioři následovně:

TAB 5 MOTIVACE SENIORŮ

V případě, že již jako dobrovolník pracujete, nebo chcete pomáhat, co je hlavním motivem Vašeho rozhodnutí?	Počet	%
Jednou mohu sám/a pomoc potřebovat	208	45
Vyplývá to z mé povahy, mého životního postoje	126	25
Cítím potřebu být někomu užitečný/á	112	22
Mám dostatek volného času a chci ho smysluplně využít	59	12

Zdroj: NOVÁKOVÁ, E. 2009 Výsledky ankety Senioři jako dobrovolníci – dobrovolníci seniorům. *Senioři jako dobrovolníci – dobrovolníci seniorům*. Kroměříž: Klub UNESCO, 2009, sborník z konference

Přesto si troufám tvrdit, že role seniorů by neměla být v naší společnosti podceňována ani co se dobrovolnictví týče. Jsou to lidé, kteří mají životní zkušenosti, volný čas, často chuť a potřebu pomáhat a (asi jako spousta z nás) potřebu seberealizace a uznání (Antoš, 2009).

Pár posledních postřehů k motivaci dobrovolníků doplníme z jednoho supervizního víkendu pro dobrovolníky (Bergerová a Červenková ed., 2005, str. 37). Otázka zněla: „Co mi dává dobrovolnictví?“

- (...) Přehodnocení životních hodnot – člověk není pouze malinkým šroubečkem v kolosu světa, ale je schopen (...) něco hodnotného na světě vytvořit, změnit... jen je třeba si toho všimnout a neztrácet nadšení.
- Rozšířilo mi to obzory.
- Učí mě trpělivosti a dává mi energii.
- Jiný žebříček hodnot, lepší komunikace, jsem si víc jistá.

Někteří autoři (Rektořík, 2010) se domnívají, že motivace pramení pouze z altruismu, filantropie a charity (str. 12), my jsme si však ukázali, že motivů je celá škála.

1.2.4 NEGATIVNÍ MOTIVACE

„Napínáte síly pro bližní a máte na to krásná slova.

*Já vám ale říkám: Vaše láska k bližnímu je
jen vaší špatnou láskou k sobě samým.*

Prcháte k bližnímu před sebou samým

a chcete z toho učinit ctnost:

já ale odhaluji tu vaši

„nezištnost“

Friendrich Nietzsche

Citát z této podkapitoly se může jevit jako „střelba do vlastních řad“. Věřím, že valná většina dobrovolníků je vedena motivy veskrze pozitivními. Někdy to ale mohou být pohnutky spíše negativního rázu a můžou být až nebezpečné. Vitoušová (1998, In: Tošner a Sozanská, 2002) vyjmenovává např. tyto motivy:

- Soucit vedoucí k degradaci klienta
- Nepřiměřená zvědavost
- Pocit povinnosti
- Skutkaření, snaha něco si zasloužit.
- Touha obětovat se, osobní neštěstí, se kterým si člověk neví rady a chce ve službě hledat vlastní duševní rovnováhu
- Osamělost a z ní pramenící touha po přátelství.
- Nedostatek sebeúcty a s ním spojená touha potkat ještě ubožejší lidi

Hynek (2006) dále zmiňuje např. tyto:

- **Substituční** – jedná se v podstatě o „lечение komplexů“, tedy určitou kompenzaci vlastních problémů péčí o jiné.
- **Sexuální** – tento zvláště nebezpečný motiv se bohužel může vyskytnout např. u dobrovolníků s dětmi.
- **Moc** – i touha po moci a prosazení vlastního já může být jedním z negativních motivů, objevující se např. u psychologů, pedagogů či duchovních.
- **Víra** – víru jsme již jmenovali jako běžný motiv, bez negativního nádechu. Někdy však pozitivní motiv může přerůst z negativní, v tomto případě se může jednat

o přemrštěné sebeobětování, přehnaný soucit či jistý „obchod“ s Bohem, kdy si člověk „vyslouží“ posmrtný život v nebi.

- **Pocit vlastní důležitosti** – když si člověk uvědomí, že ho někdo může potřebovat, může to mít za následek vlnu negativních reakcí. Začne se zaměřovat více na vlastní výkon a má potřebu dokazovat svou užitečnost. Klade si úkoly, na jejichž splnění nemá kapacitu a může se uchýlit k přejímání odpovědnosti za klienta, což vede všechno k oslabení jeho pomoci.

Vurst (2008) z organizace ADRA přidává ještě touhu prožít něco hrdinského či syndrom „spasitele“, kdy jsou lidé přesvědčeni, že oni můžou něco či někoho zachránit, avšak jejich pomoc je spíše přítěží.

Není vždy jednoduché rozpoznat, jaké motivy vlastně dobrovolníka vedou. Každopádně v případě rozpoznání některého z výše uvedených motivů by nezisková organizace měla dobrovolníka odmítnout, jelikož by mohl způsobit újmu druhým lidem, případně poškodit vztahy mezi členy dobrovolnického týmu.

1.2.5 MOTIVACE VE SPECIFICKÉ OBLASTI

Motivy se samozřejmě liší v závislosti na oblasti, kde dobrovolník pomáhá. Nebudu zde jmenovat všechny možné oblasti a jejich motivy; zaměřím se na ty, ve kterých budu provádět svůj výzkum.

Sociální služby

První organizací, na jejíž dobrovolníky se zblízka podívám, bude občanské sdružení Okamžik. Toto sdružení, jehož činnost si blíže představíme v praktické části, se věnuje podpoře těžce zrakově postižených (dále nevidomých). Zařadili bychom jej tedy mezi organizaci poskytující sociální služby. Této oblasti se věnuje značné množství literatury a vykazuje spoustu rysů, které najdeme u motivace obecně. Nebudu zde tedy uvádět tyto motivy znovu, vyjmenuju jenom pár ostatních motivů, které se zde mohou nabízet.

Během týdne dobrovolnictví, který se konal 31. 10. – 7. 11. 2011 a proběhl v rámci Evropského roku dobrovolnictví, o němž již padla zmínka dříve, se uskutečnil otevřený kulatý stůl na téma „Dobrovolnictví v sociálně – zdravotních službách“. Zde vystoupila Ivana Kořínková, aby představila výsledky šesti tematických kulatých stolů, které se právě

tohoto tématu týkaly¹⁵. V diskuzích participovalo 132 expertů a vyjádřili se mimo jiné k přínosům dobrovolnictví ve zdravotně sociálních službách pro dobrovolníky. Přesto, že přínos následuje až po samotné zkušenosti, zatím co motiv je to, co vede k zahájení této aktivity, můžou mezi přínosy být i motivy, které se tím podnětem stanou. Motiv a přínos vidím v této souvislosti jako určité spojené nádoby, kdy jedna se nějakým způsobem promítá do druhé a někdy se jí přímo může stát. V diskuzích tedy byly jmenovány:

- **Nový pohled na životní hodnoty a hodnotu zdraví** - pracuje – li člověk s těžce nemocným pacientem, může se mu přehodnotit žebříček hodnot a uvědomí si pomíjivost života a co je v něm vlastně důležité.
- **Sebereflexe a podnět pro osobní růst** – dobrovolník se nejednou může dostat do krizových situací nebo minimálně do situací, se kterými se v běžném životě neseťká. Kromě podnětů pro zamyšlení o sobě samém ho to může velmi osobně obohatit a případně naučit sociálním dovednostem (např. řešení konfliktů).
- **Odbourání předsudků** – především v tabuizovaných oblastech má hodně lidí nějaké předsudky, ať mluvíme o onkologii či pacientech s AIDS. Kontakt s nimi může přispět k odbourání těchto předsudků. Může se však jednat i o lidi mentálně nebo zdravotně postižené či jinak znevýhodněné, ke kterým se společnost někdy staví odměřeně či rozpačitě.
- **Sebezkušenostní příprava na prostředí budoucí profese** – o přípravě na budoucí profese již zmínka byla. Zde může být velkou výhodou právě ono prostředí, se kterým přijde dobrovolník do kontaktu a ví tedy, co jej po zahájení pracovního výkonu čeká.

Ještě bych zde zmínila jeden faktor, který byl zahrnut do přínosů pro pacienty. Jedná se o podporu léčebného procesu (naděje, motivace, sebevědomí, sebeúcta atd.). Je nesporné, že myšlenka, že toto všechno můžu jako dobrovolník přinést, může být též velmi motivující a může být samotným motivem, ne – li tím největším.

¹⁵ Zájemci mohou nalézt sestřih zvukových záznamů z těchto stolů, fotografie a prezentace na adrese <http://skok.biz/>

Epizodní dobrovolníci

Druhou zkoumanou skupinou budou dobrovolníci, kteří vypomáhali na mezinárodní konferenci Forum 2000 jako osobní doprovod delegáta¹⁶. Tady už se nám situace trošku komplikuje a česká literatura je v tomto ohledu skoupá na slovo. Pojďme se tedy podívat, co k tomu říkají zahraniční odborné studie.

Nejprve je potřeba tyto dobrovolníky někam zařadit, abychom tuto oblast vůbec mohli popsat. Přímo dobrovolníci konference (a zvláště pracující jako doprovod delegáta konference) nejsou v literatuře popsáni, proto budeme muset použít připodobnění k jiným oborům, které jsou alespoň částečně prozkoumány (resp. motivace dobrovolníků v této oblasti). Poté už se můžeme pustit do samotné analýzy motivace dobrovolníků.

Výrazným rysem pořádání konference je krátkodobá povaha, která se objevuje u různých akcí a událostí – anglicky *event*. Proto tyto dobrovolníky někdy označujeme jako event dobrovolníky (Barron a Říhová, 2011). Jako jiný (a více český) termín můžeme použít výraz **epizodní dobrovolník**, který se sice v české literatuře nevyskytuje, ale poměrně dobře vystihuje povahu tohoto typu dobrovolnictví a začíná se v poslední době objevovat hojně v literatuře zahraniční. Tam najdeme definici epizodních dobrovolníků jako jedinců, kteří dávají přednost krátkodobému dobrovolnictví nebo konkrétním úkolům a projektům (Points of Light Foundation, 2004 In: Pauline a Pauline, 2009).

Motivace těchto dobrovolníků vykazuje **rozdíly** od motivace běžných dobrovolníků (Farrell a kol., 1998, In: Barron, Říhová, 2011; Pauline a Pauline, 2009). Důležitým rysem je zde určitý závazek či oddanost (commitment) události, na které se spolupodílejí. Holmes a Smith (2009, In: Barron a Říhová, 2011) konstatují, že dobrovolníci, kteří vypomáhají na festivalech či různých akcích a událostech mají podobu právě těchto epizodních dobrovolníků a většina z nich se vrací a se stejnou událostí pomáhají po dobu několika let.

Barron a Říhová představili v roce 2011 studii o motivaci dobrovolníků na Mezinárodním festivalu kouzel v Edinburghu¹⁷. Jako teoretické východisko použili jednodimenziální teorii Cnaana a Goldberg-Glena, která udává, že motivace dobrovolníků může nabývat dvou podob:

¹⁶ K této činnosti více v úvodu praktické části.

¹⁷ Edinburgh International Magic Festival

- **Altruistické motivy** – vycházení z hodnot a zahrnují potřebu pomáhat druhým, pomáhat společnosti či náboženské důvody.
- **Sobecké motivy** – jsou založeny na myšlence, že člověk něco z dobrovolnictví získá, např. nové zkušenosti, vylepšení kariérní profilu atp.

Přesto, že byl tento model kritizován pro svou jednoduchost, je vhodný pro představení výsledků výzkumu Barrona a Říhové. Ti provedli 9 individuálních polostandardizovaných hloubkových rozhovorů s dobrovolníky ze zmiňovaného festivalu kouzel. Mezi motivy a faktory, které respondenti jmenovali, byly např. tyto:

- Získání kontaktů, šance na nalezení potenciálního zaměstnavatele.
- Přilepšení pracovní kariéry, cenná položka do životopisu.
- Podívat se na místa, kam se běžný účastník festivalu nedostane, být součástí „VIP“ týmu.
- Získání pracovní zkušenosti.
- Vyhlídka naučení se nějakých kouzel či triků.
- Přispět k úspěchu události.

Zajímavé je zjištění, že dobrovolníci dělali jasné rozlišení mezi dobrovolnictvím pro dobro druhých (živené motivy spíše altruistickými) a dobrovolnictvím jako egoistickým záměrem s recipročními prvky. Všichni zařadili své motivy spíše do druhé kolonky s tím, že se jedná o jiný druh dobrovolnictví. Toto naznačuje jistý posun ve vnímání dobrovolnictví, kdy hlavní přínos tkví ve výhodách pro samotného dobrovolníka.

Tato zjištění potvrzují i Frič, Pospíšilová a kol. (2010), kteří ve své publikaci „*Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*“ uvádějí devět klíčových trendů dobrovolnictví dle Elishy Evans a Joe Saxtona. Hned na prvním místě zmiňují, že dnešní dobrovolník chce vědět, „**co z toho bude mít**“, tedy jestli jim dobrovolnická činnost přinese např. pracovní zkušenost, získání nových přátel či překonání pocitu osamocení. Dobrovolníci tedy pracují také pro sebe, nejen pro ostatní, což je trend, jenž se promítl ve všech ostatních.

Pořádání konference se v některých ohledech podobá pořádání sportovní události (minimálně vykazuje též rysy epizodního dobrovolnictví). Je proto na tomto místě vhodné zmínit závěr studie provedené v roce 2003 při jednom maratonu (Strigas a Jackson, 2003). Její autoři zjistili, že hlavní motivy dobrovolníků se generovaly z oblasti motivů

egoistických (sobeckých), které zahrnovaly např. zlepšení svých dovedností, využití volného času, získání kontaktů, které by byly prospěšné v další kariéře či vybudování nových vztahů. Potvrdili tedy dřívější výsledky jiných studií.

1.2.6 STIMULACE DOBROVOLNÍKŮ

Druhý pohled, který se nám v otázce motivace dobrovolníků nabízí, je pohled organizací, které s dobrovolníky pracují, a to jak ony své dobrovolníky stimulují¹⁸.

Bedrnová, Nový a kol (2007) uvádí, že podstatou stimulace je **záměrné ovlivňování lidského chování**, jedná se tedy o vnější působení na motivaci. Účinnost stimulace závisí na tom, zda je adresovaná vhodně svému příjemci. Čím více je známá motivační struktura člověka, tím snadněji se podaří zvolit ty nejučinnější stimulační prostředky. Stimul můžeme chápat jako vnější podnět, pobídku, popud či incentivu. Účinek stimulace se bude odvíjet od vnitřního prostředí člověka, od jeho motivační struktury člověka, která určí, zda je schopen a připraven podnět přijmout. Veškeré vnější podněty procházejí výběrem, který si člověk nemusí vždy plně uvědomovat. Vědomě a vůlí nelze ovlivnit, který z podnětů na sebe necháme působit.

Mezi prostředky stimulace, které jsou relevantní pro dobrovolníky, může patřit:

- **Obsah práce** – apel hrdosti na práci (práce má smysl, užitečná, hodnoty, apel na seberozvoj, apel společenský, apel péče o druhé lidi).
- **Povzbuzování** – ve formě neformální hodnocení, působí v rovině racionální (zpětná vazba) a emocionální (pracovník cítí, že je důležitý, něco dokázal).
- **Atmosféra pracovní skupiny** – člověk vždy pracuje lépe, cítí - li se příjemně v atmosféře, která ho obklopuje.
- **Identifikace s prací, profesí a podnikem** – přijal práci jako nedílnou součást svého života, součást jeho osobní charakteristiky
- **Externí stimulační faktory** – image organizace, čím uznávanější a prestižnější, tím víc působí

¹⁸ V české literatuře se většinou rozlišuje **motivace** jako vnitřní hnací síla a **stimulace** jako vnější působení na motivaci. V zahraniční literatuře však k tomuto pojmovému oddělení zpravidla nedochází a pojem motivace se používá v obou významech.

Možná právě proto, že dobrovolníci nejsou odměňováni finančně, je potřeba v jejich případech přistupovat k otázce stimulace **citlivěji**, jelikož je třeba hledat jiné než peněžní cesty. Dobrovolník též potřebuje cítit, že je jeho práce oceňovaná. Ocenění můžeme též brát jako jeden ze způsobů stimulace. Forem, jak poděkovat a dát najevo, že si organizace dobrovolníka váží, je mnoho. Novotný a kol. (2002) uvádí například následující:

- Přání k svátku a narozeninám
- Dárek a přání k Vánocům
- Pozvání na neformální setkání týmu
- Uspořádání slavnostního setkání dobrovolníků
- Podpoření osobního rozvoje a dosažení nových dovedností
- Uvedení dobrovolníka ve výroční zprávě
- Jmenování zkušeného dobrovolníka poradcem programu
- Zajištění cen od sponzorů (sleva na nákup, volné minuty do fitcentra, lístky do divadla atd.)
- Pro dobrovolníky studenty přichází v úvahu i vydání osvědčení o dobrovolnické činnosti pro přijímací zkoušky, uznání dobrovolnické činnosti jako praxe atd.

U posledního bodu Novotný a kol. (2002) vyjadřuje obavu, aby se u tohoto typu dobrovolníků neobrátili priority a jedinou motivací těchto studentů nebylo pouze získání osvědčení.

Při oceňování dobrovolníků platí určité zásady, jako např. vyjadřovat vděčnost často, být upřímný, hodnocení spokojenosti spojovat s člověkem, nejen prací či věnovat zvýšenou pozornost těm výsledkům, kterých si sám dobrovolník cení nejvíc. Samozřejmostí je použití stejné či podobné odměny za stejné výsledky a též poděkování v souladu s výsledky (Ochman, M. – Jordan, P. 1997, In Novotný a kol. 2002).

Ocenění však zdaleka není jediným nástrojem stimulace dobrovolníků a Novotný a kol. (2002) uvádí např. tyto:

- Příjemná atmosféra v dobrovolnickém centru
- Správně fungující management dobrovolníků
- Jasná a jednoduchá pravidla
- Rychlé reakce na připomínky dobrovolníků
- Rychlá a účinná pomoc dobrovolníkovi, pokud si o ni požádá

Již zmíněný výzkum od Friče a kol. (2001) ukazuje, že NNO si jsou plně vědomé nutnosti dobrovolníky nějak stimulovat a za jejich činnost i odměňovat. Nejčastěji se jedná o určité **morální odměny**. Může se jednat o pochvaly či ocenění, uveřejnění ve výročních zprávách nebo veřejné poděkování v novinách. Častá jsou také **neformální setkání** dobrovolníků a pracovníků NNO při kulturních nebo společenských akcích. Někdy jsou dobrovolníkům **hrazeny vložené náklady** (např. cestovné či stravné) jindy jsou odměněni **naturálními požitky** (vstupenky na kulturní akce, občerstvení apod.). Z výzkumu též vyplynulo, že za jednu z největších odměn dobrovolníci považují **pocit participace na společensky prospěšném projektu**. Čím větší prestiž daná organizace má, tím větší uspokojení dobrovolník pociťuje (Frič a kol., 2001).

Získávání dobrovolníků

Předtím však, než je možné dobrovolníky stimulovat, je nutné je nějakým způsobem oslovit, získat pro dobrovolnickou činnost. Jaké možnosti má organizace v oslovování dobrovolníků? Literatura (Novotný a kol., 2002; Tošner a Sozanská, 2002), nabízí následující:

- **Leták, plakát, vývěska** – nejčastější, ale nejméně adresný a málo efektivní způsob, vždy by měl být doplněn jinou formou.
- **Propagace v tisku** – přímý náborový inzerát či reportáž o dobrovolnickém programu či činnosti dobrovolníků, zpravidla to přivede nové (zvědavé) zájemce.
- **Místní rozhlasové či televizní vysílání** – nejučinnější informování o projektech, ne vždy se jedná přímo o nábor, ale samotná informace o programu je dostačující.
- **Příbuzní a přátelé** – jedna z nejčastěji využívaných forem, jejíž výhodu bych viděla především v důvěryhodnosti, kterou organizace získá prostřednictvím důvěry ve známého. Bohužel je to zdroj rychle vyčerpatelný.
- **Náborová akce** – cílené získávání dobrovolníků pro konkrétní činnost, lze spojit s některou jinou cílenou akcí, kde se předpokládá větší zájem veřejnosti (např. veletrh).
- **Vysoké školy, VOŠ, střední školy** – největší zdroj dobrovolníků v ČR. Je však třeba přijít přímo mezi studenty a připravit speciální akci a případnou diskuzi. Letáček na nástěnce postačí málokdy.
- **Internet** – využití má hlavně ve velkých městech, největší zásah VŠ vzdělaných a VŠ studentů.

Vyplatí se různé formy získávání kombinovat.

Pokud bychom se chtěli podívat na procentuální zastoupení jednotlivých zdrojů získávání dobrovolníků v ČR, tak jako nejčastější forma (47%) figurují příbuzní a přátelé (Frič, Pospíšilová a kol., 2010, str. 152). Jako druhý nejčastější informační zdroj se umístila organizace, již je dobrovolník členem, přičemž se jedná pouze o osobní charakter. Noviny či televize oslovily pouze 3% dobrovolníků a Internet dokonce jen 2%. Fakt, že se vyplatí používat více forem, potvrzuje 17% dobrovolníků, kteří byli osloveni dvěma či více zdroji.

2 PRAKTICKÁ ČÁST

A nyní jsme se již přehoupili do druhé části mé práce, tedy do části, kde prakticky využijeme teoretické podklady z části první. Stěžejní kapitolou bude seznámení s výsledky mého výzkumu. Předtím ještě popíšu metody, které jsem k výzkumu použila a představím dvě nestátní neziskové organizace, se kterými jsem na výzkumu spolupracovala. Na závěr dojde k analýze získaných výsledků a také navržení řešení a opatření, které by organizace mohly aplikovat, aby zvýšily či podpořily motivaci a spokojenost svých dobrovolníků a účinně je stimulovali.

2.1 METODOLOGIE VÝZKUMU

Metod pro můj výzkum jsem použila několik. Pro zjištění faktu, co motivuje dobrovolníky, jsem zvolila **písemný dotazník**. Dále jsem provedla dva hloubkové **polostandardizované rozhovory** se zástupci daných organizací, abych zjistila, jak se oni snaží stimulovat své dobrovolníky a zajistit jejich spokojenost. Jako další metodu jsem pro svůj výzkum studovala **literární prameny**. Čerpala jsem především z české i zahraniční literatury, která se zabývá dobrovolnictvím obecně i přímo motivací dobrovolníků. V případě popisu motivace dobrovolníků v oblasti, ze které pocházejí dobrovolníci Nadace Forum 2000, jsem čerpala výhradně ze zahraničních článků a výzkumů, jelikož žádná česká literatura k tomuto tématu zatím neexistuje. Soustředila jsem se také na samotnou metodiku a nastudovala si potřebné informace ke správné volbě a aplikaci metod. Mnou zvolené metody a důvod pro jejich volbu nyní představím.

2.1.1 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

Při výběru nejvhodnějších metodik jsem měla několik možností. Po následném rozboru technik, výhod a nevýhod jednotlivých metod vyšlo najevo, že nejvhodnější pro zjištění motivace a spokojenosti dobrovolníků bude dotazování. Pozorováním pohnutky vyzkoumatelné nejsou, jelikož nevykazují žádné viditelné vnější projevy. Ani experiment by v tomto případě vhodný nebyl, není potřeba žádné intervence či aktivního zasahování (Bedrnová, Nový a kol, 2007). Stejně tak analýza věcných skutečností nepřicházela v úvahu – nebylo by jaké dokumenty či produkty lidských činností zkoumat. Z těchto důvodů padla volba na dotazování.

V rámci dotazování jsem měla opět více možností. Dotazování na ulici jsem vyřadila hned z počátku, jelikož mé téma je specificky zaměřené a je potřeba oslovit pouze dobrovolníky. Individuálním rozhovorem bych na ně sice již zacílit mohla, avšak z důvodu větší reprezentativnosti jsem i tuto možnost vyloučila. Nedá se předpokládat, že by většina dobrovolníků měla čas na rozhovory a nikdy by se mi nepodařilo oslovit takové množství dobrovolníků, jako metodou, kterou jsem nakonec zvolila – **písemný dotazník rozesílaný elektronickou poštou.**

Pro dotazník jsem tedy zvolila elektronickou podobu a k jeho vytvoření jsem použila internetovou aplikaci docs.google.com. Dotazníky jsem vytvořila dva, každý pro jednu NNO. Tyto dotazníky byly mezi dobrovolníky rozeslány koordinátorkami organizací.

Dotazník, jenž se týkal Fora 2000, jsem již použila ve své seminární práci nazvané „Analýza motivace a spokojenosti dobrovolníků“ v loňském roce. Abych mohla použít i loni získaná data, zcela jsem zachovala podobu dotazníku a poprosila jsem koordinátorku z Fora 2000 o opětovné odeslání. V průvodním dopise dobrovolníkům bylo vysvětleno, o jaký výzkum se jedná, a že jsem stejný prováděla již loni, takže pokud ho už jednou účastnili a dotazník vyplnili, aby tak nečinili znovu. Zamezila jsem tedy duplikaci odpovědí, zároveň jsem ale mohla spojit data ze dvou výzkumů. Pro tento dotazník jsem použila převážně otázky polootevřené, které slučují výhody otázek otevřených a uzavřených. Nabídkou předem daných odpovědí se zajistí snadnější a přesnější vyhodnocení, možnost individuální odpovědi poskytne prostor pro možnost, která v nabídce nebyla, ale respondent ji považuje za nejlepší. V případě, že nabízené odpovědi představovaly vyčerpávající možnosti (např. ano / ne), byla použita varianta uzavřených otázek. Na závěr jsem umístila jednu otevřenou otázku, kde jsem nabídla prostor pro závěrečné zhodnocení, doporučení či jakékoliv připomínky, které by respondenti mohli k tématu mít. Kategorizaci odpovědí na tuto otevřenou otázku bude možné učinit až po provedeném dotazování (Kusáková, 2010).

Dotazník pro Okamžik byl sestavován pouze pro účely této diplomové práce a částečně z dotazníku pro Forum 2000 vycházel. Jelikož se však typ dobrovolnické činnosti v každé organizaci liší, spousta otázek musela být upravena. Zároveň je dotazník rozsáhlejší a doplněn o jiné otázky otázek. I tady jsem většinou sáhla po možnosti polootevřených otázek, i proto, že si mi tato forma osvědčila. Vícekrát jsem zvolila možnost otevřené otázky a to vždy jako otázku doplňující k předešlé otázce (například mě zajímalo, zda

u dobrovolníka došlo k nějaké události a poté jsem se ho zeptala na důvody, proč k ní došlo). Koncept závěrečné otevřené otázky s jakýmkoliv připomínkami či zhodnoceními zůstal zachován. Oba dva dotazníky uvádím v přílohách (příloha č. 1 a 2)

2.1.2 HLOUKOVÝ ROZHOVOR

Mimo zjištění pohnutek a motivů, které vedou dobrovolníky k jejich rozhodnutí, mě také zajímalo, co dělají organizace, jež s dobrovolníky spolupracují, pro jejich stimulaci a zajištění spokojenosti. Při zvážení všech výhod, nevýhod a charakteristik jednotlivých metod padla jasná volba na **hloubkový polostandardizovaný rozhovor**, který jsem vedla se zástupci spolupracujících organizací. Polostandardizovaná forma rozhovoru mi přišla nejvhodnější z toho důvodu, že kombinuje výhody nestandardizovaného a standardizovaného rozhovoru. Měla jsem tedy připravenou strukturu rozhovoru a některé otázky, avšak chtěla jsem nechat prostor pro případné odbočení z dané struktury, pokud by to bylo stále v rámci tématu. Tuto metodu využiji spíše jako podpůrnou či doplňkovou; hlavní vyhodnocování bude probíhat dle otázek v dotaznících a tato zjištění budou stěžejní. Výsledky z rozhovorů nebudu vyhodnocovat zvlášť, avšak zjištění promítnu do průběžného vyhodnocování dotazníků a doplním relevantní informace vždy tam, kde se tématu dotknu v dotazníku. Tento postup zajistí, že zjištění budou dána do souvislostí.

V případě Fora 2000 se jednalo o individuální rozhovor s koordinátorkou projektů, v Okamžiku mi čas věnovali hned dva zástupci organizace (žena – vedoucí dobrovolnického centra a muž – vedoucí poradenského centra, bývalý vedoucí dobrovolnického centra; pro zjednodušení budu uvádět koordinátor a koordinátorka).

Tato kvalitativní metoda se mi jevila také vhodná proto, že nám umožní srovnat a dát do souvislostí fakta získaná z dotazníků. Koordinátoři mi tedy poskytnou údaje o tom, jak oni stimulují dobrovolníky a co si myslí, že je jejich hlavní motivace, z dotazníků mi potom vyplynou data o tom, jak to ve skutečnosti je.

2.1.3 FORMULACE HYPOTÉZ

Na základě rozhovorů s pracovníky z organizací, vlastní zkušenosti a studia literatury jsem si stanovila určité **teze**. Teze jsou obecná tvrzení o nějaké skutečnosti. Předpokládám, že mnou zkoumaní dobrovolníci se budou lišit v zaměření vzhledem k odlišnostem, jež jednotlivé organizace vykazují. Z tohoto důvodu jsem též formulovala některé otázky a odpovědi v dotaznících odlišně. Již v teoretické části jsem uvedla, že zatímco jedni dobrovolníci vypomáhají v sociální oblasti, druhou skupinku bychom mohli nazvat epizodní dobrovolníci, kteří dle literatury vykazují rozdíly oproti běžným dobrovolníkům. Též se domnívám, že dobrovolníci z Fora 2000 se budou rekrutovat převážně z řad studentů, zatímco dobrovolníci z Okamžiku budou zastoupeni rovnoměrněji ve všech věkových kategoriích. Vycházím jak z mé vlastní zkušenosti tak charakteristiky těchto činností.

Pro lepší naplnění mých cílů jsem si stanovila **hypotézy**. Hypotéza je určitý výrok, který se týká dané problematiky, ale o kterém zatím nevíme, jestli je pravdivý či nikoliv. Nový, Surynek a kol. udává, že „hypotézy jsou konkretizací zkoumané problematiky v teoretické rovině, která umožňuje pokračovat hledáním empirických ukazatelů“ (2006, str. 241). Je konkrétnější než teze. Na základě výzkumu ji poté podrobujeme procesu verifikace, tedy ověřování, zda je či není pravdivá.

Já jsem si na základě zvolených tezí a také zkušenosti a intuice (způsoby, které uvádí Ferejčík, 2010) stanovila následující 4 hypotézy:

H1 Vzhledem k odlišnosti dobrovolnické činnosti se bude lišit zastoupení dobrovolníků dle pohlaví, věku a zaměstnání.

H2 Hlavní motivací dobrovolníků z Fora 2000 bude možnost získat pracovní zkušenosti a kontakty.

H3 Hlavní motivací dobrovolníků z Okamžiku bude touha někomu pomoci.

H4 Většina dobrovolníků z obou organizací chce nějakou dobrovolnickou činnost vykonávat celý život.

Po zjištění výsledků bude možné ověřit nejen pravdivost těchto hypotéz, ale také navrhnout opatření na zlepšení, která by bylo pro organizace přínosná a nasměrovala je správným směrem na poli motivace a stimulace dobrovolníků.

2.2 PŘEDSTAVENÍ SPOLEČNOSTÍ

Nyní se naše pozornost zaměří na organizace, kde bude výzkum prováděn. Stručně též popíšu vzorek respondentů, jenž bude předmětem zkoumání.

2.2.1 NADACE FORUM 2000



Organizace, se kterou jsem již loni spolupracovala, je Nadace Forum 2000, která byla založena v roce 1996 a u jejího zrodu stáli prezident Václav Havel, japonský filantrop Yohei Sasakawa a nositel Nobelovy ceny míru Elie Weisel. Již tato jména a jejich funkce dají vytušit směr činností, kterým se nadace věnuje. Hlavním posláním nadace je identifikace klíčových problémů, kterým čelí dnešní civilizace. Věnuje se nalézání cest, jež zabrání stupňování konfliktů, jejichž hlavními součástmi jsou náboženství, kultura či etnická příslušnost. Forum 2000 poskytuje platformu pro otevřenou diskuzi o těchto tématech a prostřednictvím různých aktivit a projektů se snaží o posilování demokracie v nedemokratických zemích, o rozvoj občanské společnosti, respekt k lidským právům a náboženskou, kulturní a etnickou toleranci (<http://www.forum2000.cz/cz/o-nas/o-nadaci/>).

Nadace Forum 2000 realizuje každoročně několik vzdělávacích a multidisciplinárních projektů. Jedná se například o Mezináboženský dialog, Iniciativu „Společná starost“, projekt „Voda na Blízkém východě“ nebo NGO market – veletrh neziskových organizací, kde NNO z České republiky i zahraničí představují své aktivity široké veřejnosti a mají tak možnost oslovit nové dobrovolníky, sponzory či načerpat nové poznatky.

Co se **organizační struktury** týče, tak ta vzhledem k faktu, že se jedná o nadaci, nevykazuje rysy klasické organizační struktury. Základem je 5 rad, a to Dozorčí rada o třech členech, Mezinárodní poradní výbor sestávající z 12 členů, Corporate Council čítající 11 členů, dále Správní rada, jež má členů 7 a konečně Programový výbor, který je však funkční pouze v průběhu konference a jeho počet se každý rok mění. Tyto rady rozhodují o zásadním dění v nadaci. Dále zde působí tým o šestnácti lidech, kteří jsou přítomni během celého roku a podílejí se na připravovaných projektech (vedle office manažerky jsou to většinou koordinátoři projektu). V období konference Forum 2000 se vždy základní tým rozroste jak o placené pracovníky, tak o dobrovolníky a jak již bylo řečeno, je aktivní Programový výbor. Během celého roku zde také pomáhají stážisté.

Konference Forum 2000

Mnou zkoumaný vzorek dobrovolníků se rekrutuje z největšího projektu nadace a to výroční konference Forum 2000, která se koná již od roku 1997. Tehdy byly do Prahy pozvány osobnosti světového jména za účelem diskuze o výzvách a rizicích, kterým lidstvo činilo tehdy na prahu nového tisíciletí. První konference byla velmi úspěšná a zúčastnilo se jí 55 delegátů. Od té doby si konferenci právem získala světový věhlas a významní hosté na ní každoročně diskutují témata zahrnující oblasti od mezináboženského dialogu přes lidská práva až k národní bezpečnosti. Za dobu trvání konference (letos proběhl již 15. ročník) se konference zúčastnily stovky delegátů a jejich příspěvky a diskuze si vyslechly desetitisíce účastníků. Z delegátů zmiňme alespoň taková jména jako Jeho Svatost Dalajláma, Bill a Hillary Clintonovi, Madeleine Albright, spisovatel a politolog Francis Fukuyamu, íránská nositelka Nobelovy ceny míru Shirin Ebadi, prezident Gruzie Michail Saakašvili či ruský opoziční politik Grigory Javlinsky¹⁹.

Pokud bychom chtěli vytyčit **cíl konference**, tak jednoduše řečeno mapuje proces globalizace se všemi jeho pozitivními a negativními důsledky. Cíl konference je na internetové stránce Fora 2000 popsán takto: „Diskuze na konferenci zkoumá a analyzuje kořeny terorismu, roli náboženství, antropologické teorie o konfliktu civilizací a obecně všechny problémy, které jsou podstatou těchto pokračujících konfliktů. Delegáti Fora 2000 také diskutují o tom, jak zacházet s rozmanitými světovými kulturami, ideologiemi a náboženstvími, jestli je demokracie odpovědí v celosvětovém měřítku a jaká je role médií v konfliktu vnímání.“ (<http://www.forum2000.cz/cz/projekty/konference-forum-2000/>).

Zkoumaný vzorek

Jak již bylo zmíněno, já se ve svém výzkumu zaměřím pouze na dobrovolníky, kteří vypomáhali na konferenci Forum 2000. Nadace pořádá ročně několik projektů, které si liší svým rozsahem i možnostmi, které v rámci dobrovolnické spolupráce nabízejí. Z tohoto důvodu jsem oslovila pouze dobrovolníky z jednoho projektu a předešla tím pádem možným vlivům plynoucím z různorodosti projektů na motivaci. Mimo to je konference největší událostí a podílí se na ní nejvíce dobrovolníků.

¹⁹ Čtenář najde seznam delegátů všech ročníků konference i s jejich medailonky na stránce <http://www.forum2000.cz/cz/projekty/konference-forum-2000/>, pod jednotlivými roky a záložkou “delegáti”.

Dobrovolníci v průběhu konference vykonávají **osobní doprovod delegátovi** konference a starají se o něho po celou dobu konference od jeho příletu až po závěrečný odlet. Veškeré aktivity podřizují itineráři delegáta, který je většinou hodně nabitý (ukázkou dvou různých itinerářů – z loňské a letošní konference – uvádím v přílohách viz. příloha č. 3 a 4). Dobrovolník dostane itinerář od Fora 2000 a je na něm, aby vše naplánoval a zkoordinoval tak, aby byl itinerář dodržen. První kontakt dobrovolníka s delegátem začíná na letišti, kde je delegát svým doprovodem vyzvednut. Poté s ním dobrovolník projde itinerář a seznámí ho se vším, co ho během jeho pražského pobytu čeká. Delegát má často ještě nějaké jiné požadavky, například se chce s někým sejit či vidět něco v Praze. Během konference pak dobrovolník delegáta doprovází při všech aktivitách, sahajících od přednášek na konferenci (ať už delegát vystupuje jako řečník nebo posluchač), přes stravování, až po případné jiné schůzky či činnosti. Doprovod slouží jako delegátova první kontaktní osoba v případě jakýchkoliv potíží či přání. Zároveň objednává dopravu – tu zajišťuje Forum 2000 služebními vozy a na doprovodu je jejich včasné objednání, pokud je potřeba se s delegátem přesunout např. z hotelu na konferenční místo. Vozy však nejsou určeny pro soukromé účely, chce – li se delegát podívat například na Pražský hrad, auta z Fora mu k tomu neposlouží.

Konference trvá tři dny a většina delegátů přilétá den před zahájením a odlétá závěrečný den či den po té. Najdou se však i výjimky a někdy musí být doprovod k dispozici déle, naopak někteří delegáti přilétají jen na dvě noci.

Co se delegátů týče, jedná se o **vážené hosty** z řad světových politiků či politologů, filozofů, sociologů, kunsthistoriků, vědců, novinářů, představitelů světových náboženství a aktivistů (v oblasti lidských práv či politiky) či zakladatelů nebo ředitelů významných společností a institucí. Od dobrovolníka se tedy očekává, že bude znát a dodržovat základy etikety. Samozřejmostí je znalost minimálně jednoho světového jazyka – většinou probíhá komunikace v angličtině²⁰. Na dobrovolníkovi je, aby si o svém delegátovi před jeho příjezdem zjistil informace ohledně jeho postojů či zájmů a měl tak přehled o tématech, o kterých může s delegátem diskutovat a kterým je naopak lépe se vyhnout.

Dobrovolníci jsou vybíráni při **osobním pohovoru**, jehož úspěšné absolvování je nutnou podmínkou pro každého dobrovolníka. Koordinátorka na pohovoru zjišťuje, proč se daná osoba o funkci doprovod delegáta zajímá, a snaží se zjistit, jestli ví něco o samotném

²⁰ Osobní doprovod je přidělen pouze zahraničním hostům konference.

Foru 2000. Dobrovolník též musí prokázat jazykovou vybavenost. Koordinátorka dále zjišťuje, zda by se potenciální dobrovolník dokázal pohotově vypořádat s nečekanou situací, např. kdyby se výrazně zpozdil a delegát by na něj již nemohl čekat.

Vybrané dobrovolníky poté čeká prohlídka konferenčních prostor (z nichž hlavní je palác Žofín) a informační schůzka. Před samotným zahájením konference jsou jim též poslány materiály, které jim mají napomoci a týkají se např. jednotlivých konferenčních prostor, základů etikety a obsahují spoustu rad a doporučení, jak se chovat v různých situacích.

2.2.2 OKAMŽIK



Okamžik je občanské sdružení, které pomáhá (nejen) nevidomým. Bylo založeno roku 2000 po inspiraci dobrovolnickými projekty na semináři národního dobrovolnického centra Hestia. K jeho zrodu největší měrou přispěl současný ředitel Miroslav Michálek (sám nevidomý), který k založení a vlivu semináře Hestie říká: „Jako nevidomý sociální pracovník jsem hned pochopil, v kolika situacích mohou dobrovolníci nevidomým pomoci a jaké nové možnosti jim mohou pootevřít. Absolvoval jsem také výcvik pro koordinátory dobrovolníků – a nedalo se nic dělat, museli jsme jednu neziskovku taky založit.“ (Bergerová a Červenková ed., 2005, str. 7). Okamžik jako první u nás začal poskytovat osobní asistenci nevidomým prostřednictvím profesionálně vyškolených dobrovolníků.

V roce 2004 získal Okamžik akreditaci Ministerstva vnitra ČR (tedy pouze rok po přijetí zákona o dobrovolnické službě, který akreditace u nás zavedl). Následující rok překračuje poprvé a nastalo počet 100 dobrovolníků.

Poslání má Okamžik na svých webových stránkách <http://www.okamzik.cz/> definované takto: „**Posláním** občanského sdružení Okamžik je podporovat plnohodnotný a samostatný život lidí se zrakovým postižením a propojovat ho se světem lidí bez postižení prostřednictvím sociálních služeb, dobrovolnických, vzdělávacích, kulturních a osvětových aktivit.“ Sdružení poskytuje poradenství v otázkách života nevidomých a různé pohledy na tuto tematiku. Nabízí však nejen pomoc v sociální oblasti a nepomáhá pouze nevidomým. Okamžik taky pořádá kulturní akce, kde představuje tvorbu nevidomých a jinak zdravotně postižených, což je příklad propojování života těchto lidí a lidí bez postižení. Organizuje i různé aktivity jako semináře, workshopy a besedy, kde seznamuje veřejnost se životem

nevidomých a pomáhá osvětě v tomto oboru. Někteří čtenáři si možná vzpomenou na plakáty, které byly jednu dobu k vidění v pražských tramvajích a vysvětlovaly cestujícím, jak správně pomáhat nevidomým při cestování. K dostání jsou též různé knihy a publikace, které se ať už autorsky nebo tematicky dotýkají zdravotně postižených (příloha č. 5 zobrazuje osvětový leták o pomoci nevidomým, vydaný Okamžikem).

Organizační struktura Okamžiku je třístupňová. Nejvýše postavený je výkonný ředitel (jak již bylo zmíněno, je jím pan Michálek, který Okamžik před 10 lety zakládal) a dále se zde nachází vedoucí jednotlivých služeb, což jsou dobrovolnické centrum, poradenské centrum, dětská asistence, PR a fundraising, kultura, finanční manažer a hmateliér (atelier a dílna hmatového modelování pro nevidomé). Na pozici výkonných funkcí působí jeden pracovník v dobrovolnickém centru, jeden v poradenském centru a dále několik asistentů v dětské asistenci, kteří však mají uzavřenou dohodu o provedení práce.

Dobrovolnické centrum

Dobrovolníci jsou v Okamžiku sdružováni před dobrovolnické centrum (DC), které nabízí zapojení do pomoci nevidomým dvěma způsoby.

- **Jednorázové doprovody** – při tomto typu spolupráce doprovázejí dobrovolníci nevidomé (klienty) při různých občůzkách typu doprovod k lékaři, na úřad, za účelem obstarání nejrůznějších služeb (kadeřník) apod. Dobrovolníci nespolečně pracují s jedním klientem pravidelně, ale zajišťují různé doprovody dle svých možností a požadavků klientů. Klient si vždy zadá svůj požadavek s popisem doprovodu do dobrovolnického centra a pracovník Okamžiku rozesílá tyto požadavky vždy 1x týdně dobrovolníkům (ukázku takového požadavku uvádím v příloze č. 6). Ti se potom hlásí podle svých časových a místních možností. Úspěšnost zajištění objednávek klientů je cca 95% (http://www.okamzik.cz/main/okamzik/Dobrov_centrum/sluzby/jednoraz_doprovody.html).
- **Dlouhodobá spolupráce** – spočívá v relativně pravidelné dlouhodobé spolupráci dvojice nevidomý klient a dobrovolník. Náplň setkávání je v režii dvojice, resp. klienta. Většinou se jedná o pomoc při zabezpečování běžných denních potřeb jako třídění pošty, předčítání, nákupy nebo činnosti související se studiem či zaměstnáním klienta. Dobrovolník může též pomoci s péčí o rodinu nebo při

volnočasových aktivitách (kultura, sport, společenský život). Četnost setkávání se odvíjí od potřeb klienta a možností dobrovolníka, většinou 2x až 4x za měsíc v rozsahu 2 – 3 hodiny. První setkání potenciální dvojice probíhá pod vedením pracovníka DC.

(http://www.okamzik.cz/main/okamzik/Dobrov_centrum/pro_dobrovolniky/jak_do_brovolnici_pomahaji.html).

Dobrovolník může pomáhat i více klientům zároveň a taky se může zapojit do obou forem spolupráce.

Zkoumaný vzorek

Dobrovolníci tvoří nedílnou část aktivit Okamžiku, jelikož jsou to právě oni, kdo samotnou asistenci klientům nabízí. Při rozhodování, které dobrovolníky oslovím, jsem mohla zvolit jen jednu z forem spolupráce. Avšak jelikož z vlastní zkušenosti vím, že dobrovolník je často zapojen do obou forem, rozhodla jsem se oslovit všechny dobrovolníky, kteří v Okamžiku působí. Navíc nepředpokládám, že by se motivy lidí zapojených do jednoho typu spolupráce výrazně lišily od motivů lidí z druhé skupinky. Roli hrají spíše časové možnosti dobrovolníka, případně jiné vlivy, ale ne motivace pro to stát se dobrovolníkem.

Cesta k **zapojení do dobrovolnického centra** začíná úvodní schůzkou s pracovníkem Okamžiku. Ta slouží k vzájemnému seznámení a představení aktivit, jež Okamžik nabízí. Následuje výcvik, který probíhá ve třech částech a trvá vždy tři hodiny (celkem tedy devět hodin). Výcvik se také zaměřuje na praktické dovednosti, které si dobrovolníci následně vyzkouší na zkušebním doprovodu nevidomého klienta, kde si otestuje, zda dobrovolník zvládá každodenní situace při doprovázení nevidomých jako např. cestování městskou dopravou. Následující závěrečná schůzka slouží k ujištění obou stran, že dobrovolník je na tuto činnost připraven a dojde k podepsání smlouvy o výkonu dobrovolnické činnosti.

Dobrovolník má povinnost se jednou za dobu trvání své spolupráce zúčastnit supervize (jednou za nejbližší 3/4 rok od zahájení spolupráce), které je vedena vyškoleným psychoterapeutem. Supervize nabízí příležitosti k sebevzdělání, k nabytí nových dovedností, často pomocí her. Iniciativa je většinou ponechána na dobrovolnících, v případě, že dobrovolníci žádná témata nepřinesou, supervizor má připravená svoje. Často se např. probírají hranice dobrovolnické spolupráce či komunikace.

V případě dlouhodobé spolupráce vyžaduje Okamžik vždy jednou za měsíc zprávu o tom, kolikrát se dvojice sešla a kolik spolu strávili času. Zda hlášení napíše dobrovolník či klient, je na jejich vzájemné domluvě. Pisatelé většinou připojí i informace o tom, kde spolu byli a co dělali, i když to Okamžik vyloženě nevyžaduje. Ukázkou jak těchto hlášení, tak emailu, který DC rozesílá jako připomenutí, uvádím v přílohách (příloha č. 7).

2.3 VÝSLEDKY VÝZKUMU

Nyní se již dostávám k představení výsledků mého výzkumu. Tuto část budu členit na několik podkapitol, které budou seskupeny tematicky a zároveň umožní vyhodnocení stanovených hypotéz – dle tohoto kritéria budou také řazeny. Objeví se však i jiné podkapitoly, dokreslující představu o dobrovolnické činnosti a analyzující data potřebná pro navrzení možných zlepšení. V případě, kdy byly hypotézy stanoveny pro obě organizace společně, bude i vyhodnocení probíhat souběžně – toto se týká hypotéz o odlišném zaměření dobrovolníků a postoji k pokračování v dobrovolnictví. Naopak u hypotéz, které se na téma motivace dívají odděleně, vyhodnotím i výsledky z každé organizace zvlášť. Provedu tedy také verifikaci hypotéz, shrnu veškerá zjištění a udělím organizacím návrhy na zlepšení.

Na začátek okomentuju návratnost dotazníků.

2.3.1 NÁVRATNOST

Přesto, že byly dotazníky dva, byly rozesílané natřikrát – dotazník do Fora 2000 loni a letos. Návratnost uvádím pro přehlednost v následující tabulce.

TAB 6 NÁVRATNOST DOTAZNÍKŮ

Návratnost	posláno	odpovědí	návratnost
Forum 2000 (rok 2010)	64	24	38%
Forum 2000 (rok 2011)	75	21	28%
Forum 2000 celkem	139	45	32%
Okamžik	138	44	32%

Zdroj: Autorka

Vidíme, že první rok byla návratnost z **Fora 2000** téměř 40%. Další rok byla sice nižší, ale to může být dáno skutečností, že dobrovolníci, kteří byli ochotní dotazník vyplnit, tak

učinili již loni a nováčků nebylo zase tolik. Pokud bychom data za oba dva roky sečetli, mohli bychom dostat souhrnné číslo. Toto však není možné, jelikož neznáme počet jednotlivců, někteří se účastnili obou ročníků konference (někteří se účastnili oba dva roky, ale mohli být do výzkumu zahrnuti pouze jednou). Údaj, který tímto nesprávným výpočtem obdržíme, je 32%. S jistotou tedy můžeme pouze říct, že návratnost je určitě **vyšší než 32%**, jelikož počet jednotlivců je nižší než 139 a součet odpovědí 45 se nám v tomto případě nemění.

Dobrovolníků v **Okamžiku** je podstatně víc, co se absolutních čísel týče. Návratnost vyjádřená v procentech byla **32%**, tedy stejně jako při hypotetickém sečtení dvou ročníků konference Forum 2000. Jak jsem však uvedla, u Fora 2000 bude toto číslo určitě vyšší, můžeme tedy konstatovat, že návratnost byla u Okamžiku nižší než u Fora 2000. DC v Okamžiku však oslovilo i dobrovolníky, kteří mají spolupráci na čas přerušenu, a přesto, že jeden z nich dotazník vyplnil, je možné, že, jelikož nejsou aktivními dobrovolníky, žádosti od Okamžiku nevěnovali tolik pozornosti. A navíc, jak dále uvidíme, většina dobrovolníků z Okamžiku jsou pracující lidé, kteří mají nejspíš méně volného času, než např. studenti, kteří tvořili většinu v nadaci Forum 2000.

2.3.2 ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKY OBOU SOUBORŮ

Podívejme se na základní demografické charakteristiky respondentů z obou souborů. Uvedu zde rozdělení dobrovolníků dle věku, pohlaví a zaměstnání (případně vysoké školy, studují – li nějakou). Dále podle toho jak dlouho (v případě Fora 2000 po kolikáté) jsou dobrovolníky. Tento rozbor napomůže pro vyhodnocení první hypotézy. Nejprve se podívejme, které pohlaví bylo více zastoupeno.

TAB 7 ROZDĚLENÍ DLE POHLAVÍ

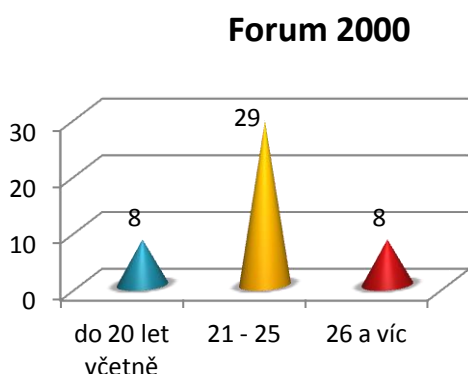
Věk	Forum 2000	Okamžik
muž	22	8
žena	23	36

Zdroj: Autorka

Je zřejmé, že zatímco ve Foru 2000 byli muži i ženy zastoupeni vyrovnaně (s nevýraznou převahou žen), v Okamžiku převažují významně ženy (36 dobrovolnic tvoří 78%). To potvrzuje data uvedená v teoretické části, že ženy se více angažují v sociálních službách. Co do pohlaví se tedy dobrovolníci lišili výrazně.

Nyní se podívejme na to, ze kterých věkových skupin se dobrovolníci nejvíce generovali.

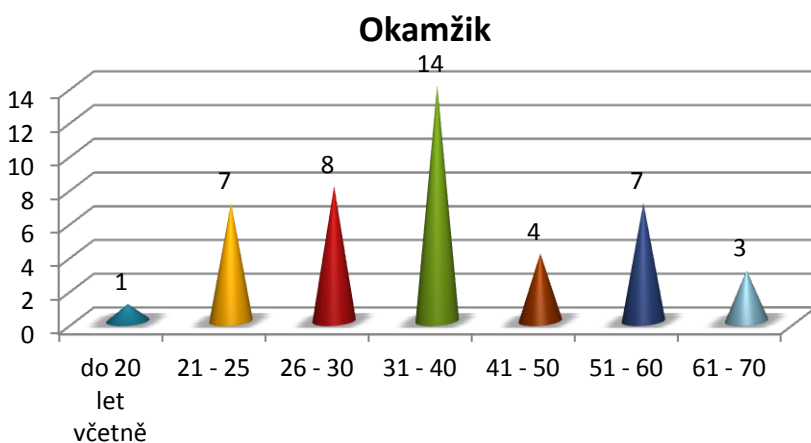
GRAF 4 ROZDĚLENÍ DLE VĚKU – FORUM 2000



Zdroj: Autorka

Vidíme, že převážná většina dobrovolníků na konferenci Forum 2000 spadala do věkové kategorie 21 – 25 let. Celkem se jednalo o 29 dobrovolníků, což představuje celých 64%. Krajní kategorie, tedy do 20 let a více než 26 let, byly zastoupeny rovnoměrně, po 8 respondentech. Konference tedy přitahuje především mladé lidi.

GRAF 5 ROZDĚLENÍ DLE VĚKU – OKAMŽIK



Zdroj: Autorka

Z grafu představujícího věkové rozdělení respondentů v Okamžiku vyplývá mnohem rovnoměrnější věkové zastoupení po téměř celé škále věku (zařazena byla i odpověď 71 a víc, tu však nikdo nezvolil, a proto ji neuvádím ani v grafu). Dobrovolníci se nejvíce rekrutovali z rozmezí 31 – 40 let. To potvrdil i hloubkový rozhovor, kdy mi bylo sděleno, že struktura dobrovolníků se mění a v současné době přicházejí spíše pracující lidé středního věku, kteří hledají rovnováhu proti svému zaměstnání, kde ne vždy vidí smysl

a jiný než finanční přínos. Dobrovolníci z obou organizací se tedy výrazně lišili i podle věku.

Další demografickou charakteristikou, kterou jsem zjišťovala, bylo zaměstnání dobrovolníků.

TAB 8 ROZDĚLENÍ DLE ZAMĚSTNÁNÍ

Zaměstnání	Forum 2000	Okamžik
studoval/a VŠ	24	3
studoval/a SŠ	1	0
pracoval/a	5	26
studoval/a VŠ a pracoval/a	15	3
studoval/a VOŠ	0	1
nezaměstnaný/á	0	3
na mateřské dovolené	0	2
v důchodu	0	3
jiné	0	3

Zdroj: Autorka

Tabulka jasně ukazuje, že naprostá většina dobrovolníků z konference Forum 2000 v době výpomoci studovala vysokou školu, nemálo jich k tomu také pracovalo. Pouhých 5 jedinců bylo již zaměstnaných a jeden dobrovolník dokonce studoval střední školu. U Okamžiku převládali pracující dobrovolníci, což koresponduje s věkovým rozdělením a s výsledky získanými z hloubkového rozhovoru. Za nimi následovali vysokoškoláci (3 pouze studující a 3 navíc i pracující) a poté po třech lidé nezaměstnaní a v důchodu. Objevily se zde i dvě ženy na mateřské dovolené, jedna (v odpovědi jiné) těhotná a pracující a také jeden student vyšší odborné školy. Co se týče zbylých dvou lidí v odpovědi jiné, tak jeden z nich byl dobrovolník s přerušenou spoluprací, který se vydal na pěší pout' do Santiaga de Compostela a dalších poutních míst, druhý respondent byl pracující starobní důchodce, který navíc studuje Univerzitu třetího věku. Na ostatní studenty vysokých škol se pojd'me blíže podívat nyní.

39 dobrovolníků z Fora 2000 a 6 z Okamžiku studovali vysokou školu. Které převažovaly? To názorně zobrazuje následující tabulka.

TAB 9 ROZDĚLENÍ DLE VYSOKÉ ŠKOLY

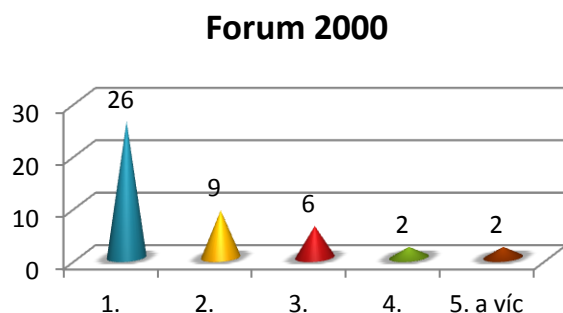
Vysoká škola	Forum 2000	Okamžik
VŠE	10	0
UK - Právnická fakulta	2	2
UK - Filozofická fakulta	5	0
UK - Matematicko - fyzikální fakulta	1	0
UK - Fakulta sociálních věd	14	0
UK - Fakulta humanitních studií	1	1
UK - 1. - 3. Lékařská fakulta	0	1
UK - jiná fakulta	1	2
MU	4	0
UP	1	0
jiné	4	0

Zdroj: Autorka

Třetinové zastoupení dobrovolníků z Fora 2000 měla Fakulta sociálních věd Univerzity Karlovy (UK), na druhém místě s deseti respondenty skončila Vysoká škola ekonomická v Praze (VŠE). Tak široké zastoupení studentů VŠE se může zdát být překvapivé, nejspíš bychom na ekonomicky zaměřené škole nehledali studenty pracující bezplatně a dobrovolně. Je třeba si však uvědomit, co všechno Forum 2000 nabízí, a jak uvidíme v otázkách ohledně motivace, studenti se často orientují na prvky, které jsou přínosné i pro ně. Poměrně hodně zastoupeny byly i jiné fakulty UK. Zajímavé je, že 4 lidé studovali brněnskou Masarykovou univerzitu, což určitým způsobem podporuje představu prestiže Fora 2000. Jeden dobrovolník vážil cestu z Olomouce z Univerzity Palackého. Mezi čtyřmi jinými odpověďmi se objevila dvakrát Metropolitní univerzita Praha, jednou Vysoká škola mezinárodních a veřejných vztahů a jednou Vysoké učení technické v Brně – celkem tedy 5 lidí (11%) studovalo v Brně. Někteří respondenti studovali dvě školy, většinou se jednalo o kombinaci VŠE a některé fakulty UK nebo dvě fakulty UK. V Okamžiku žádná vysoká škola nedominovala výrazně - dvakrát byla zastoupena Právnická fakulta, dvakrát jiná fakulta UK (z toho jednou Evangelická teologická) a po jednom Fakulta humanitních studií a Lékařská fakulta. Lze tedy konstatovat, že i rozdělení dobrovolníků - studentů mezi české vysoké školy se u obou organizací lišilo.

Nyní se podívejme na to, jak jsou dobrovolníci organizacím věrní. U Fora 2000 jsem zjišťovala, po kolikáté se dobrovolníci konference účastní, u Okamžiku jak dlouho již jako dobrovolníci spolupracují. Odpovědi tedy byly jinak formulované, výsledky představím ve dvou grafech.

GRAF 6 DÉLKA SPOLUPRÁCE S FOREM 2000



Zdroj: Autorka

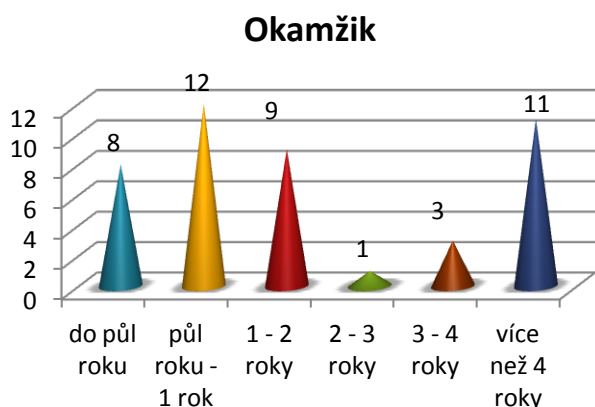
Převážná většina dobrovolníků (26, což představuje 58%), se účastnila konference poprvé. Tento jev může mít několik příčin:

- Dobrovolníci pohlíží na konferenci jako na jednorázovou aktivitu, kterou si chtějí jen jednou zkusit. Nemusí to znamenat, že byli nespokojeni; jen jim stačila jedna zkušenost, kterou využijí např. v životopisu.
- Dobrovolníci nejsou s prací spokojeni a nechtějí se účastnit vícekrát (na tuto teorii nám poskytnou odpovědi další otázky).
- Ti dobrovolníci, kteří se účastní konference již po několikáté, mohli být již v minulosti vícekrát osloveni s prosbou o vyplnění dotazníků týkajících se konference. Navíc po každé konferenci je Forum 2000 žádá o krátkou zpětnou vazbu. Můžeme tedy předpokládat, že tento fakt mohl hrát negativní roli v ochotě dotazník vyplnit.
- Vysvětlení tohoto jevu však nemusí nutně mít jen negativní konotace. Takové množství nováčků svědčí o velkém zájmu veřejnosti o tuto činnost a Forum 2000 se nemusí bát nedostatku dobrovolníků.

Přesto 42% dobrovolníků, kteří se konference účastnili více než jedenkrát, pořád značí jistou věrnost. Potvrzuje se tvrzení z teoretické části, že epizodní dobrovolníci se vracejí, aby se stejnou událostí vypomáhali více let. V našem případě však věrnost klesá s množstvím let, s největším skokem hned po prvním roce.

Koordinátorka z Fora 2000 mi k tomuto řekla, že podle jejího názoru se asi 30% dobrovolníků vrací. Vidíme, že má data tento údaj úplně nepovtruzují, může to být dáno buď nepřesnou představou koordinátorky, nebo aktivnějšími nováčky při vyplňování dotazníku.

GRAF 7 DÉLKA SPOLUPRÁCE S OKAMŽIKEM



Zdroj: Autorka

Velmi zajímavá zjištění přišla z Okamžiku. Nejvíce lidí vykonávalo dobrovolnickou činnost půl roku až rok. Vidíme však, že i okolní kategorie, tedy do půl roku a 1 až dva roky jsou zastoupeny poměrně značně. Poté přijde velký skok, délka 2 až 4 roky je početně velmi chudá. A druhé nejvyšší číslo se objeví u poslední kategorie zahrnující dobrovolníky, kteří s Okamžikem spolupracují více než 4 roky. Zdá se tedy, že dobrovolníci se zdrží buďto relativně krátce, max. dva roky, nebo jsou Okamžiku opravdu věrní a spolupracují dlouhodobě, více než 4 roky. Jako možná vysvětlení se mi jeví tato:

- Dobrovolníci pohlíží na spolupráci jako na krátkodobou aktivitu (tedy něco podobného jako u Fora 2000), kterou si chtějí pouze vyzkoušet.
- Dobrovolníci nejsou již od začátku spokojení, odejdou po pár měsících.
- Přesto, že ze začátku je dobrovolnická práce baví, později v ní přestanou nacházet smysl a naplnění (může to být dáno i faktem, že se stane do určité míry rutinní, např. u dlouhodobé spolupráce dělají s klientem pořád to samé).
- Někteří dobrovolníci volí spolupráci s Okamžikem za určitých podmínek, které později pominou (např. student dokončí školu, nezaměstnaný si najde práci apod.).
- Možné vysvětlení může být i nedostatečná škála, kterou jsem zvolila – není vyloučené, že roky 4, 5, 6, 7 a 8 by byly každý zastoupený po dvou, čímž by došlo k rozprostření; přesto je tento úkaz zajímavý a velký počet dobrovolníků, kteří se zdrží max. 2 roky, se tím nemění.

Z mnou zjištěných dat tedy plyne, že nejvíce lidí se u obou organizací angažuje jen krátce, avšak v Okamžiku jich více než ve Foru 2000 pokračuje dlouhodobě.

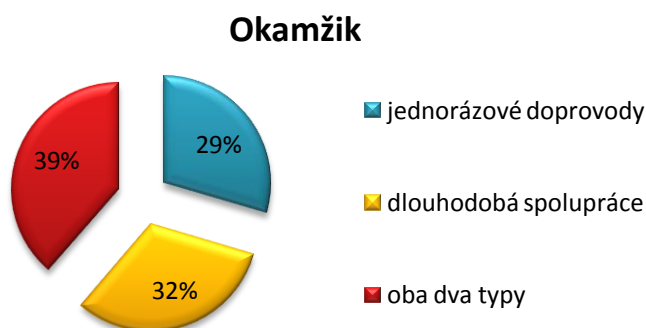
Tato subkapitola poslouží k verifikaci první hypotézy. Vyhodnocení všech hypotéz provedu na závěr, po představení kompletních výsledků výzkumu.

2.3.3 SPECIFIKA RESPONDENTŮ Z OKAMŽIKU

U Fora 2000 měli všichni dobrovolníci stejný typ „klienta“, u všech se jednalo o delegáta konference. Nebylo tedy třeba zjišťovat žádné další charakteristiky ohledně spolupráce. V Okamžiku mohli být zapojeni buď do jednorázových doprovodů nebo do dlouhodobé spolupráce (nebo do obou). Zjišťovala jsem tedy, kolik jich volilo který typ spolupráce a případně jestli došlo k nějakým změnám a proč.

Přesto, že k této oblasti nebyla sestavena žádná hypotéza, poslouží její zhodnocení k lepšímu pochopení pozice dobrovolníků a charakteristice dobrovolnické spolupráce. Výsledky budou též přínosné pro Okamžik, který získá lepší představu zejména o důvodech změn. Ty můžou značit nespokojenost a potenciál pro zlepšení a být vodítkem pro vhodnější nabízení jednotlivých typů spolupráce dobrovolníkům dle jejich možností a preferencí.

GRAF 8 TYP SPOLUPRÁCE V OKAMŽIKU



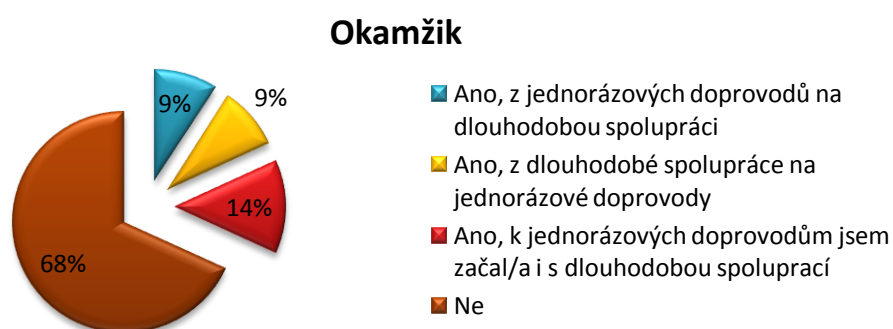
Zdroj: Autorka

Na kterém typu spolupráce se podílíte?

Z grafu vyplývá, že většina dobrovolníků vykonává jak jednorázové doprovody, tak mají svého dlouhodobého klienta. Oba dva typy převládaly u 39% respondentů, což je 17 dobrovolníků. O 3 jednotlivce méně, 14 (představující 32%), bylo zapojeno pouze do dlouhodobé spolupráce a 13 dobrovolníků pomáhalo s jednorázovými doprovody. Sama jsem byla zapojená do obou forem a důvod pro tuto volbu vidím především v různorodosti obou typů. Při dlouhodobé spolupráci chodí dobrovolník často za klientem domů a občas dělá i rutinní záležitosti – samozřejmě může dvojice vyrazit i na výlet či podnikat různá

dobrodružství – avšak jedná se pořád o stejného člověka se stejnými požadavky. Zatímco jednorázové doprovody jsou pokaždé jiné, jiný je jak klient, tak trasa, tak i jeho požadavky či specifika a tento typ umožní poznat více nevidomých a určitým způsobem zdokonalovat techniku doprovázení. Tato forma skýtá více možných výzev. Neumožní však vybudovat si hlubší vztah s klientem, jelikož ten je pokaždé jiný. Navíc každý typ je jinak náročný časově, u dlouhodobé spolupráce se dvojice schází pravidelně, někdy i v předem dané dny, takže dobrovolník si vyhradí např. každý druhý úterní podvečer a ví, že tehdy má vyhrazený čas pro svého nevidomého klienta. Naopak někomu jinému vyhovuje styl jednorázových akcí, kdy reaguje pohotově dle současné situace, jelikož ta je u něj hodně proměnlivá. Faktor času se projevil i u otázky změny typu spolupráce, kterou teď představím.

GRAF 9 ZMĚNA TYPU SPOLUPRÁCE U OKAMŽIKU



Zdroj: Autorka

Změnil se u Vás někdy v minulosti typ spolupráce?

Z grafu je zřejmé, že u dvou třetin respondentů nedošlo ke změně typu spolupráce. 14% však uvedlo, že k jednorázovým doprovodům začali i s dlouhodobou spoluprací a po 9% (4 respondenti) byly zastoupeny změny z jednoho typu na druhý. Jaké důvody k těmto změnám vedly? Na to bude potřeba udělat rozbor další otázky, kterou jsem pro širokou variabilitu odpovědí položila jako otevřenou.

Pokud došlo k první zmiňované změně (tedy **příbrání si dlouhodobé spolupráce k jednorázovým doprovodům**), jako důvody byly uváděny tyto.

- Výhoda pravidelnosti setkávání a fakt, že člověk ví, s kým se setká, a navíc může poznat zajímavého člověka.
- Přátelství a porozumění s klientkou (z tohoto přesně nevyplývá, co bylo impulzem ke změně – dobrovolnice se musela nejprve rozhodnout, že zkusí dlouhodobou

spolupráci a až poté mohlo vzniknout její přátelství s klientkou; není však vyloučeno, že našla svou klientku díky jednorázovému doprovodu, kde si s ní dobře rozuměla a na základě toho se rozhodla s ní navázat dlouhodobou spoluprací).

- Zájem o konkrétní aktivitu – sport.
- Silně vyvinuté sociální cítění, pro dobrý pocit ze smysluplně prožitého života potřeba být užitečný těm, kteří pomoc ocení a potřebují; pomoc může přispět ke zlepšení kvality života postižených (opět zde není zcela zřetelně uvedena pohnutka pro změnu formy pomoci, ale lze se domnívat, že respondentka začínala s jednorázovými doprovody a chtěla být ještě více nápomocná, proto začala i s dlouhodobou spoluprací).
- Jedna dotazovaná uvedla, že jednorázových doprovodů teď dělá minimálně, ale pro začátek to byla dobrá škola poznání různých vnímání zrakového postižení. Domnívá se, že je dobré začít s nimi a poté případně přidat dlouhodobou spoluprací. U každého vidí pro i proti.

U změny **z dlouhodobé spolupráce na jednorázové doprovody** byl třikrát zmíněný faktor času a jednou překážky při dlouhodobé spoluprací (blíže nespecifikováno). Jedna dobrovolnice, která zatím z časových důvodů má pouze jednorázové doprovody, by si však ráda v brzké době vyšetřila pravidelnou chvilku na dlouhodobou spoluprací.

Jak jsem předpokládala již u minulé otázky, někomu z časových důvodů vyhovuje více dlouhodobá spolupráce a zmiňoval tedy tento důvod pro změnu **z jednorázových doprovodů na dlouhodobou spoluprací**. Jednoho dobrovolníka nalákala nabídka ze strany Okamžiku.

Jedna dobrovolnice v rámci změn popsala svou situaci, kdy začínala s dlouhodobou spoluprací, poté si přibrala i krátkodobé doprovody a na jednom z těchto doprovodů se seznámila s klientem, se kterým se následně domluvila na dlouhodobé spoluprací.

U dobrovolníků zapojených do dlouhodobé spolupráce v Okamžiku jsem též zjišťovala, zda u nich někdy došlo ke změně klienta. Sedm respondentů na tuto otázku odpovědělo kladně. Jako vysvětlení, na které jim byla nabídnuta otevřená otázka, uváděli rozmanité důvody, přesto je však lze rozdělit do třech základních okruhů.

- Opět se zde objevovaly časové důvody. Jednou šlo o dobrovolníka, který měl 2 klienty, teď má jen jednoho, jedna respondentka nebydlí přímo v Praze a proto si

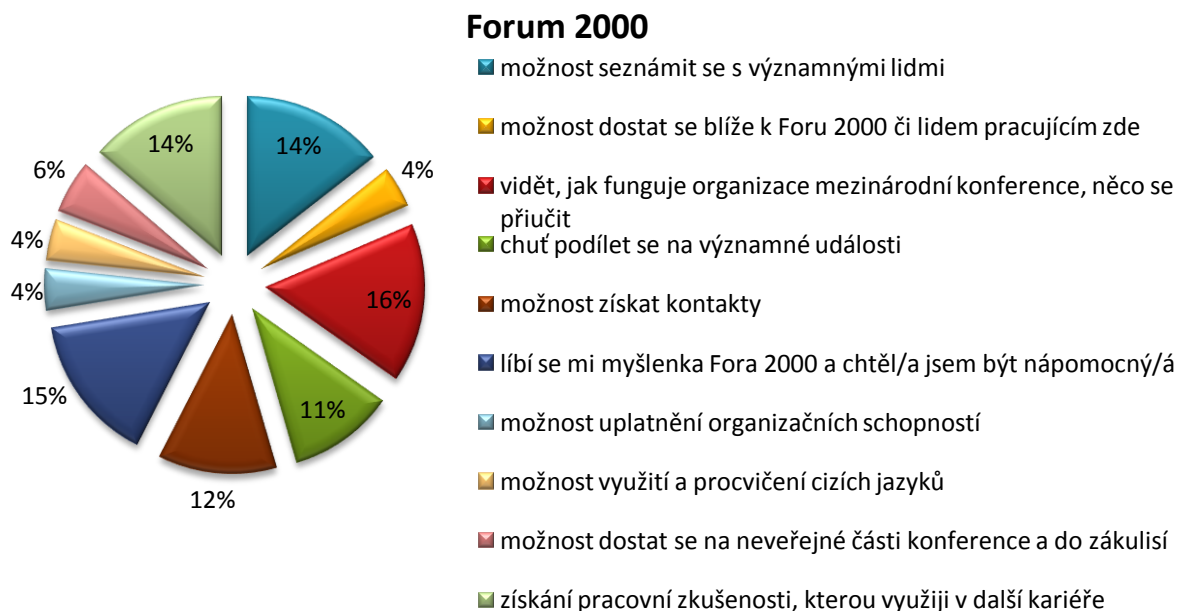
našla klienta blíže domovu (šlo jak o časové tak místní důvody), jednou byly uvedeny pouze časové důvody.

- Stejný počet reakcí (3) bychom zahrnuli pod kategorii rozdílnost charakterů, neboli, jak uváděli dobrovolníci, prostě si s klientem „nesedli“. Při dobrovolnické spolupráci je samozřejmě potřeba, aby si dvojice rozuměla. Občas se stane, že jsou lidé příliš rozdílní a není důvod, aby spolupráce pokračovala, pokud oba dva necítí určitou radost ze setkávání (to je také rozdíl oproti placené práci, kde za předpokladu, že si nerozumíte s kolegou, nebude tak snadné ho z tohoto důvodu vyměnit či vás přeradit).
- Překvapivě to byla jednou nevidomá klientka, která z časových důvodů spolupráci odmítla.

2.3.4 MOTIVACE U FORA 2000

Další podkapitolou se podíváme na otázky, které se nějakým způsobem zaměřovali na motivaci. První z nich zjišťovala přímo motivaci, poslouží tedy k vyhodnocení jedné z hypotéz. Jelikož jsou hypotézy stanoveny odlišně pro každou organizaci, bude i vyhodnocení probíhat odděleně. Nyní se budu věnovat nadaci Forum 2000.

GRAF 10 MOTIVACE DOBROVOLNÍKŮ – FORUM 2000



Zdroj: Autorka

Jaká byla Vaše hlavní motivace pro dobrovolnou práci na konferenci Forum 2000?

Co se dobrovolníků na konferenci Forum 2000 týče, jako jejich hlavní motiv byla s 16% označena odpověď „vidět, jak funguje organizace mezinárodní konference, něco se přiučit“ a 15% respondentů zvolilo odpověď „líbí se mi myšlenka Fora 2000 a chtěl/a jsem být nápomocný/á“. Nejvíce tedy dobrovolníky lákalo prostředí konference jako takové a doufali, že se něco přiučí. To podporuje myšlenku, že dobrovolníci hledali přínosy pro ně samé. Pouze o dva hlasy méně však získala odpověď výrazně odlišná – dobrovolníci chtěli být nápomocní něčemu, čemu věří a co se jim líbí. Jejich motivace tedy nebyla výlučně reciproční. Po 14% získaly odpovědi „možnost seznámit se s významnými lidmi“ a „získání pracovní zkušenosti, kterou využiji v další kariéře“. Z 12% byla také významná možnost získat kontakty. Tyto motivy jsou opět přínosné více pro samotné dobrovolníky.

Na opačné straně se umístily se 4 procenty možnosti uplatnění organizačních schopností a také procvičení cizích jazyků. Důvod pro druhé zmíněné může být ten, že dobrovolníci mají znalost cizích jazyků na tak vysoké úrovni (jinak by tuto práci ostatně nemohli vykonávat), že je nepotřebují procvičovat na akcích jako je tato. A i pokud by to motivací bylo, rozhodně ne primární.

Podíváme – li se na teoretické podklady k tzv. epizodním dobrovolníkům, kam jsem lidi z Fora 2000 zařadila, vidíme, že víceméně korespondují se zjištěnými daty. Samotný fakt, že se jednalo o mezinárodní konferenci, byl pro dobrovolníky důležitý, stejně tak chtěli být nápomocní Foru 2000 pro jejich myšlenku. Tuto odpověď můžeme přirovnat k odpovědi „příspěť k úspěchu události“, který se objevil u dobrovolníků na festivalu kouzel. U dobrovolníků však byla notně zastoupena i reciproční motivace, oceňují možnost seznámit se s významnými lidmi a pracovní zkušenost, kterou takto získají, je pro ně také velmi přínosná.

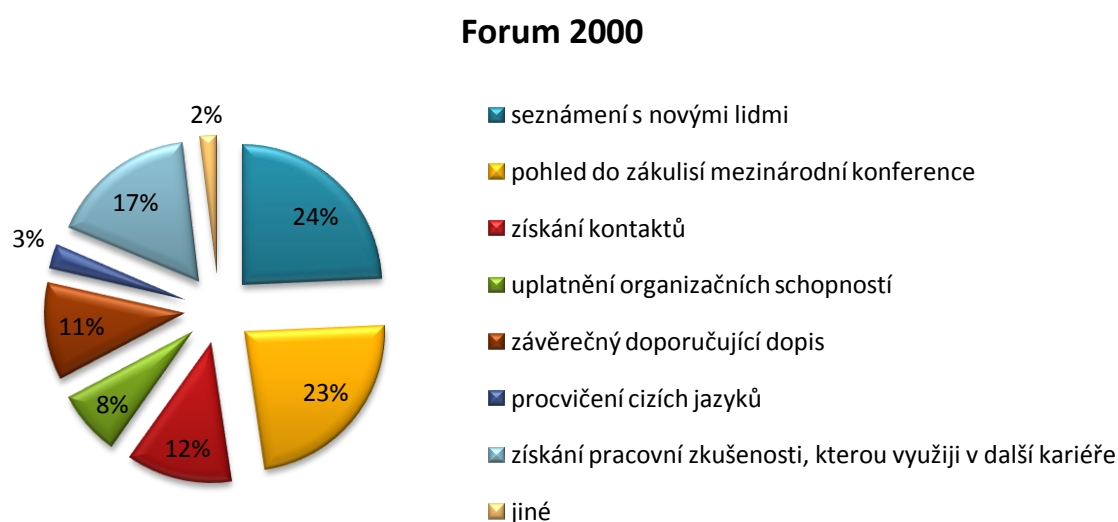
Při rozhovoru s koordinátorkou z nadace jsem se snažila zjistit, jaké ona si myslí, že jsou hlavní motivy dobrovolníků. Jako hlavní uvedla možnost setkat se s významnými lidmi, také témata, která konference přináší případně konkrétní lidé, kteří na danou konferenci přijedou. Jako důležité také vidí, že se dobrovolníci dostanou do zákulisí konference, která se navíc stává stále známější a prestižnější. Tady vidíme shodu v tom, co předpokládá pracovnice Fora 2000 a jaké jsou skutečné motivy dobrovolníků.

Také jsem při rozhovoru zjišťovala, zda se někdy stane, že by musela dobrovolníka odmítnout. Běžně se tedy hlásí víc dobrovolníků, než kolik je nakonec potřeba, čili ne všichni delegáta dostanou z kapacitních důvodů. To je určitě pro Forum 2000 dobře, navíc

vždy má nějaké náhradní dobrovolníky pro případ, že některý jiný dobrovolník na poslední chvíli odstoupí. Přesto se někdy stane, že dobrovolníka musí odmítnout již na základě pohovoru. Nejčastějším důvodem je přecenění jazykových schopností (převážně angličtiny) ze strany dobrovolníka – což je základ na konferenci, jak jsem již zmínila výše. Výjimečně se taky stane, že pracovník Fora 2000 má pocit, že kandidát nesplňuje svým chováním a vystupováním to, co se od funkce doprovod delegáta mezinárodní konference vyžaduje a mohlo by to způsobit problémy ve vztahu k delegátovi. Jsou to však spíše jednotlivci, častějším je problém s angličtinou.

Nyní se podívejme na otázku, co dobrovolníci vidí jako největší osobní přínos.

GRAF 11 OSOBNÍ PŘÍNOS PRO DOBROVOLÍKY – FORUM 2000



Zdroj: Autorka

V čem vidíte největší osobní přínos z dobrovolnické práce na konferenci Forum 2000?

Téměř čtvrtina dobrovolníků uvedla jako největší osobní přínos seznámení s novými lidmi, vidíme tedy, že podstatnou roli hraje interpersonální aspekt, lidské vztahy. Další téměř čtvrtina (23%) ocenila pohled do zákulisí mezinárodní konference a přístup na místa, kam se běžný návštěvník konference nedostane (opět koresponduje s motivy dobrovolníků na festivalu kouzel). Na dalších příčkách se umístily možnosti získání pracovní zkušenosti a získání kontaktů. Dvakrát se vyskytla odpověď jiné, jedna neupřesněná a jedna respondentka kromě odpovědi „získání pracovní zkušenosti, kterou využiji v další kariéře“ napsala, že dobrovolnická spolupráce jí také přináší „dobrý pocit z toho, že jsem volný čas věnovala dobré věci“. Odpovědi zde téměř přesně korespondovaly s výsledky z motivace dobrovolníků.

Poslední otázka, kterou k tomuto tématu zanalyzují, se týkala určitého postoje k vykonávané práci, zda ji respondenti považují za zábavnou, přínosnou pro ně, přínosnou pro společnost či zodpovědnou. Odpovědi od dobrovolníků z Fora 2000 jsou vyobrazeny v následující tabulce.

TAB 10 POSTOJ K DOBROVOLNICKÉ PRÁCI – FORUM 2000

S kterým výrokem se nejvíce ztotožňujete? Práci považují za	
zábavnou	12
přínosnou pro mě	14
přínosnou pro společnost	9
zodpovědnou	10

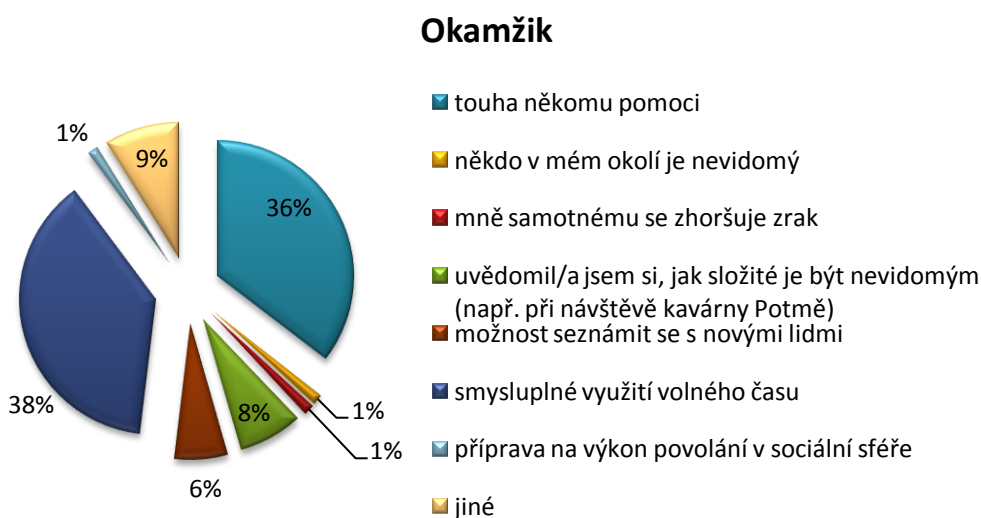
Zdroj: Autorka

Je patrné, že dotazovaní nejvíce považují dobrovolnickou práci na konferenci za přínosnou pro ně, zvolilo ji 14 jednotlivců. Přesto byly všechny odpovědi zastoupeny zhruba stejně. Nejméně odpovědí získala možnost „přínosnou pro společnost“, ale stále zvítězila u 9 dobrovolníků. Dobrovolníci tedy dle této otázky sice jsou motivováni spíše recipročně a hledají prvky, které přinesou užitek jim samotným, ale není to postoj výrazně převažující.

2.3.5 MOTIVACE U OKAMŽIKU

A jaká byla motivace dobrovolníků s nevidomými?

GRAF 12 MOTIVACE DOBROVOLNÍKŮ – OKAMŽIK



Zdroj: Autorka

Jaká byla Vaše hlavní motivace pro to stát se dobrovolníkem v Okamžiku?

Jako nejsilnější motiv se ukázalo být smysluplné využití volného času, které bylo důležité pro celých 38 % dotázaných. Dobrovolníci zde mohli uvést více možností a tuto vybralo celkem 30 z nich (to znamená, že ze všech dobrovolníků 68% zvolilo tuto možnost). Toto zjištění je částečně překvapivé, jelikož se jedná o motivaci reciproční (či egoistickou, resp. hédonistickou), kdy dobrovolníci hledají přínosy spíše pro sebe. Potvrzuje to však zjištění v demografické charakteristice, kde zastoupeni byli hojně pracující lidé ve středním věku, kteří hledali smysluplnost, kterou často nenacházeli ve svém zaměstnání (jak mi bylo sděleno při hloubkovém rozhovoru a jak přiblížím později). Jen o dva méně, 28, znamenající 36%, cítilo touhu někomu pomoci – tady už mluvíme o altruistické motivaci, která zdůrazňuje užitek pro druhého. 7 dotazovaných zvolilo možnost jinou, 4 z nich využili možnosti svou odpověď specifikovat. Pro jednoho bylo motivací udržení kontaktu s lidmi se zrakovým postižením, jeden dobrovolník kromě odpovědi smysluplné využití volného času napsal, že potřeboval kontakt s lidmi, jedna respondentka měla již zkušenosti s nevidomými z au – pair pobytu v Německu a hledala poté podobnou možnost v ČR a jednoho dobrovolníka zajímal život nevidomých. Minimálně z prvních dvou odpovědí opět cítíme přínos pro dobrovolníka.

Na dobrovolníky mělo též vliv, když byli nějakým způsobem konfrontováni s životem nevidomých a uvědomili si složitost, kterým nevidomí musejí čelit. Tuto možnost uvedlo 6 lidí. Pokud bychom chtěli opět tuto motivaci nějak zobecnit, zařadili bychom ji mezi motivace altruistickou, jelikož prvotní pohnutka bylo vcítění situace nevidomých (která je asi vždy složitá) a touha jim pomoci. Našel se i jeden respondent, který se do DC v Okamžiku přihlásil, jelikož se jemu samotnému zrak zhoršuje. Jeden dobrovolník má zase někoho ve svém okolí, kdo je nevidomý. Též pouze jednu odpověď získala možnost „příprava na výkon povolání v sociální sféře“. Mnou zkoumaní dobrovolníci tedy nepohlíží na pomoc nevidomým přes Okamžik jako na možnost, jak přilepšit svému pracovnímu profilu, minimálně ne ti, kteří v sociální oblasti pracovat chtějí.

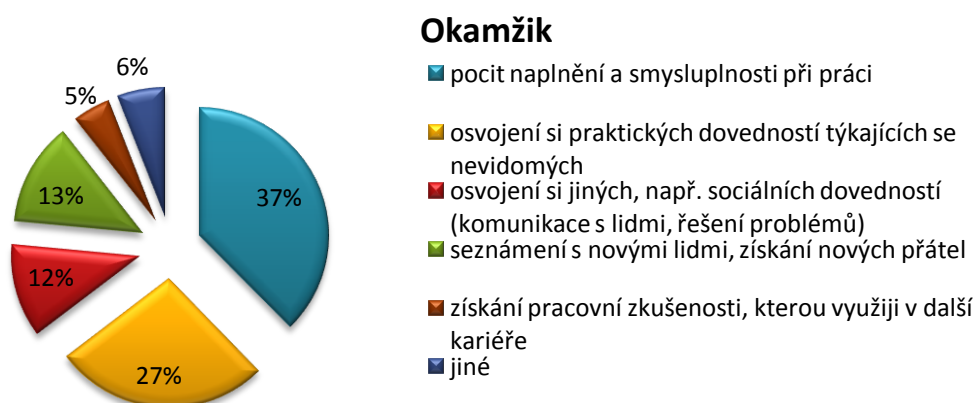
Koordinátor z Okamžiku mi k možné motivaci sdělil, že se k nim hlásí tři základní skupiny lidí. Ti první jsou občané, kteří vstupují do důchodového věku (případně jim odchází děti z domu) a nechtějí zcela ztratit kontakt s lidmi a mají potřebu být společností ještě nějak užiteční. Druhou velkou skupinou, která je momentálně na vzestupu, jsou lidé z komerčních firem, kteří hledají smysluplnou práci pro svůj volný čas (tento fakt jsme již zmiňovala při demografickém popisu dobrovolníků). Třetí skupinu tvoří studenti, kteří chtějí získat praxi. Tyto tři základní skupiny dle motivů odrážejí také věkové zastoupení či

zaměstnání dobrovolníků. Každý člověk má samozřejmě ještě jiné motivy a i lidé z jednotlivých skupinek se budou ve svých motivech částečně lišit, ale tyto tři základní motivační proudy je možno označit jako klíčové.

S koordinátory z Okamžiku jsem si povídala též o negativních motivech, které někdy dobrovolníky do DC přivedou. Okamžik neklade žádné kvalifikační požadavky na dobrovolníky, co se například vzdělání týče. Jediné, co od dobrovolníků požaduje, je bezpečné a správné doprovázení klientů a spolehlivost. Jestliže cítí, že uchazeč by s tímto mohl mít problémy, musejí ho bohužel odmítnout, jelikož by dobrovolnická práce nebyla kvalitně zajištěna, což Okamžiku ukládá zákon, a mohlo by dojít k ohrožení klienta. Někdy se také stává, že lidé jsou do dobrovolnické práce hnáni sice vidinou pomoci, ale hlavně pro sebe. Tím mám na mysli motivy, které byly v teoretické části označeny jako substituční, kdy člověk má osobní problém, který sám není schopný vyřešit. Takové lidi musí Okamžik též odmítnout. Občas se v DC ukáže člověk, kterému se samotnému zhoršuje zrak a z tohoto důvodu se chce do spolupráce zapojit. Někdy to možné je (a doufejme, že je to případ jednoho dobrovolníka z mého výzkumu), jindy jsou však tyto lidé spíše na hranici odmítnutí, jelikož zrak mají tak špatný, že by měli spíše figurovat jako klienti. DC v Okamžiku je však v takové pozici, kdy si dobrovolníka může dovolit odmítnout, jelikož se jich každý rok hlásí víc.

Následující graf nám ukáže, co dobrovolníci považují za největší osobní přínos z dobrovolnické činnosti.

GRAF 13 OSOBNÍ PŘÍNOS – OKAMŽIK



Zdroj: Autorka

V čem vidíte největší osobní přínos z dobrovolnické práce s Okamžikem?

Vidíme, že více než třetina viděla největší přínos v pocitu naplnění a smysluplnosti při práci. Jelikož mohli respondenti opět volit více než jednu možnost, výsledek bude ještě příznivější – smysluplnost pociťuje 32 z celkových 44 dotázaných (resp. ji považují za největší osobní přínos; pociťovat ji mohou všichni, jen si více cení některé jiné možnosti). Tento pocit je v dobrovolnictví důležitý, a pokud jej člověk začne ztrácet, může s dobrovolnictvím až skončit. Spousta lidí právě z tohoto důvodu dobrovolně pomáhat začne a jistou smysluplnost hledá, například oproti svému povolání (jak již bylo zmíněno). Pro 27% dotazovaných bylo největším osobním přínosem osvojení si praktických dovedností, které se týkají nevidomých. Dle mého názoru je toto bod, který se hodně projeví v následném přínosu, ale méně je zastoupen v samotné motivaci. Lidé často chtějí jen pomáhat či smysluplně využít svůj volný čas, a až postupem doby zjistí, že jim dobrovolnictví nabídlo mnohem víc a oni se cítí obohaceni o novou dovednost, kterou na začátku primárně nevyhledávali.

Dle mých zjištění také více lidí pokládá za přínos seznámení se s novými lidmi, než kolik z tohoto důvodu s dobrovolnictvím začíná. Rozdíl činil 6 jednotlivců, tedy cca 14%. Koordinátor z Okamžiku se v této souvislosti zmínil, že seznámení se s novými lidmi uvádí většina kandidátů jako jejich prvotní motiv, on je však přesvědčen, že to hlavní motiv není, jelikož seznámit se s novými lidmi lze i jinými způsoby, člověk kvůli tomu nemusí začít pomáhat nevidomým lidem. Považují tedy za jistý úspěch, že dobrovolníci nevedli tento motiv v dotazníku jako hlavní, ale zamysleli se nad motivy jinými, možná hlubšími.

Pro 13% lidí bylo přínosem osvojení si jiných dovedností, například komunikace s lidmi či řešení problémů, tedy určitých sociálních dovedností. Dobrovolník se dostane do různých situací, které jsou v běžném životě méně pravděpodobné, a komunikace je s klienty přítomna vždy, proto se dá předpokládat, že si dobrovolníci tyto dovednosti vylepší.

Opět vidíme, že na spolupráci s Okamžikem nahlíželo jako na pracovní zkušenost či praxi jen malé procento dobrovolníků. Nelze však vyloučit, že tito pouze nechtěli vyplňovat dotazník, protože možná právě proto, že jsou studenti, se k nim dostává dotazníků spousta od jejich kolegů a mají k jejich vyplňování negativní vztah.

Zajímavá odpověď se objevila pod možností „jiné“: „Možnost plně si uvědomit svou vděčnost za to co mám a nijak jsem se o to nezasloužil.“ Vidíme, že přínos může mít

přesah do hlubších poloh a odpovídá poznatkům z podkapitoly 1.2.5, které se týkají dobrovolníků v sociálních službách.

A nyní se podívejme na postoj k práci, kterou dobrovolníci vykonávají.

TAB 11 POSTOJ K DOBROVOLNICKÉ PRÁCI – OKAMŽIK

S kterým výrokem se nejvíce ztotožňujete? Práci považují za	
zábavnou	9
přínosnou pro mě	17
přínosnou pro společnost	13
zodpovědnou	5

Zdroj: Autorka

Z tabulky je zřejmé, že dobrovolníci v Okamžiku považují práci především za přínosnou pro ně samotné, a to poměrně výrazně. Tuto odpověď zvolilo 17 lidí, o čtyři méně pak práci vidí jako přínosnou pro společnost. S tímto zjištěním jsme se již setkali a koresponduje to s motivací dobrovolníků – na prvním místě bylo smysluplné využití času, což přináší užitek především samotným dobrovolníkům. 9 dobrovolníků se na práci dívá jako na zábavnou a 5 ji považuje za zodpovědnou.

2.3.6 STIMULACE A DOPORUČENÍ U FORA 2000

Abych mohla poskytnout rady a doporučení vedoucím pracovníkům jednotlivých NNO, je třeba zhodnotit stimulaci, tedy jak pracovníci ovlivňují motivaci dobrovolníků a také s tím přidružené skutečnosti, jako je pohled dobrovolníků na slabé a silné stránky zajištění dobrovolnické spolupráce. V této podkapitole si připravím půdu pro jednotlivá doporučení, hlouběji analyzuji veškeré související faktory a i pokud doporučení formuluji částečně zde, k jejich celkovému představení dojde v samotné podkapitole. V této část se budu věnovat nadaci Forum 2000.

Začnu otázkou směřující k zjištění, odkud se dobrovolníci o možnosti spolupráce dozvěděli. Tento údaj je důležitý pro pracovníky organizace, kteří díky tomu budou vědět, jak své náborové aktivity směřovat.

GRAF 14 ZDROJE ZÍSKÁNÍ INFORMACÍ O DOBROVOLNICKÉ SPOLUPRÁCI – FORUM 2000



Zdroj: Autorka

Jak jste se o možnosti dobrovolné spolupráce dozvěděl/a?

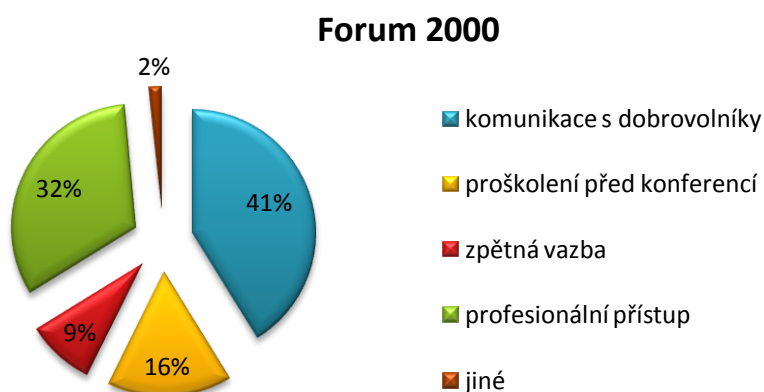
Vidíme, že nadpoloviční většina se o této možnosti dozvěděla od známých, kteří také jako dobrovolníci působili. Tuto možnost zvolilo 60% respondentů, tedy 27 jednotlivců. Koncept marketingového nástroje word of mouth, neboli šíření nějaké informace mezi lidmi ústně a neformálně, zde zaujímá výsadní postavení. Přesto, že se ze strany Fora 2000 nejedná přímo o marketingovou komunikaci, tak jde o prostředek, jak se dobrovolníci o spolupráci dozvídají, a jak je vidět, je to cesta velmi úspěšná. Forum 2000 k tomu může nejvíce napomoci tím, že bude o své dobrovolníky patřičně pečovat a ti, budou – li spokojeni, se o své příjemné zkušenosti podělí s přáteli a doporučí jim ji.

Druhý nejčastější způsob byl web Fora 2000. Tito dobrovolníci však již museli něco o Fora 2000 vědět a mít nejspíš zájem se nějakým způsobem zapojit, jinak by web nadace nenavštívili. Čtyři dotazovaní zvolili možnost jiné. Jedna dobrovolnice se konference účastnila třikrát jako observer (pozorovatel, kterých je každý rok až 3000) a poté Forum 2000 sama kontaktovala, že by se ráda stala jeho součástí. Další respondent si o možnosti angažovat se jako osobní doprovod delegáta na konferenci přečetl v časopise Študák. Dva dobrovolníci získali informace od svých vyučujících ve škole. Forum každoročně zasílá pozvánky a inzeráty na vysoké školy. Celkově mělo toto konání vliv na tři studenty – dva získali informace od svých vyučujících a jeden si o něm přečetl na nástěnce. Sama koordinátorka mi sdělila, že co se rozesílání informací do škol týče, nejúčinnější je právě způsob, kdy se toho ujme nějaký vyučující a informace buďto osobně předá studentům, nebo alespoň pošle emailem. Formy nástěnek, byť elektronických, příliš úspěšné nejsou, což mi vplynulo i z dotazníku a bylo zmíněno v teoretické části. Otázka tedy je, zda tuto

formu uchovat. Na druhou stranu se takto o konferenci mohou dozvědět i studenti, kteří se potom účastní pouze jako návštěvník (pro vstup na konferenci se stačí pouze zaregistrovat, neplatí se žádné vstupné).

Dále bych zde zhodnotila silné a slabé stránky organizace dobrovolnické práce na konferenci Forum 2000 z pohledu dobrovolníků. Považuji za důležité zjistit, čeho konkrétně si dobrovolníci váží a co považují za přednosti organizace dobrovolnické spolupráce, a naopak v čem vidí slabé stránky a co by je případně mohlo odradit od pokračování ve spolupráci. Tyto informace poslouží jako vodítko při určování toho, co je pro dobrovolníky důležité a může případně zvyšovat jejich motivaci.

GRAF 15 SILNÉ STRÁNKY DOBROVOLNICKÉ PRÁCE – FORUM 2000



Zdroj: Autorka

V čem vidíte silné stránky organizace dobrovolnické práce na konferenci Forum 2000?

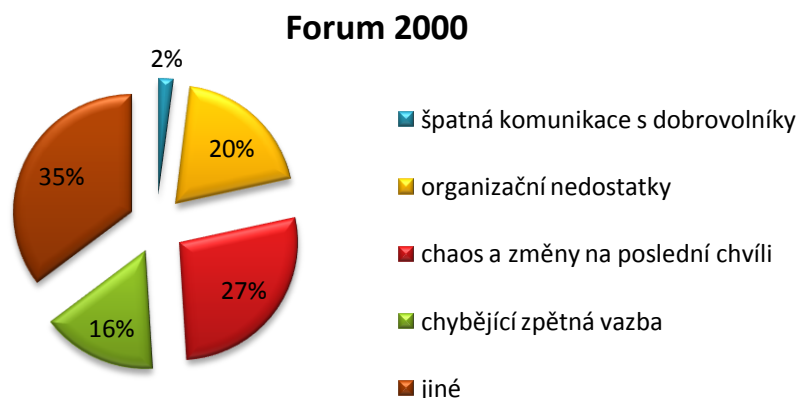
Z grafu jasně vidíme, že jako silnou stránku uváděli dotazovaní nejvíce komunikaci s dobrovolníky. Tu ocenilo celých 41%. Jak jsem již uvedla, Forum 2000 posílá před začátkem konference spoustu materiálů, které obsahují praktické informace, rady či pravidla etikety, a snaží se předejít možným problémům a komplikacím již před začátkem samotné konference. Pracovníci nadace jsou samozřejmě na telefonu i v průběhu nebo je dobrovolník může kontaktovat během konference, avšak nejvíce je komunikace soustředěna právě před začátek konference. Jako druhý v pořadí oceňovali respondenti profesionální přístup, který zvolilo 32%. To je jistě pozitivní zjištění, jelikož ukazuje, že nadace působí seriózním dojmem a zajišťuje služby kvalitně a odborně, což přispívá k vytvoření důvěry. Dobrovolníci tak mají pocit, že práce, kterou vykonávají, má smysl a je k ní přístupováno s vážností. Můžeme očekávat, že takoví dobrovolníci budou spokojeni a projeví se to pozitivně v jejich motivaci. Respondent, který jako silnou stránku vybral

jiné, než nabízené možnosti, doplnil přátelský přístup, ke kterému možná přispívá i fakt, že si pracovníci Fora 2000 s dobrovolníky tykají a přistupují k nim jako k sobě rovným.

Na tomto místě bych ještě zmínila fakt, že z celkových 5 dobrovolníků, kteří se rozhodli odpovědět na závěrečnou otevřenou otázku, se 4 vyjádřili velmi pochvalně a pozitivně k dobrovolnické zkušenosti s Forem 2000.

Co dobrovolníci naopak viděli jako slabé stránky, ukáže následující graf.

GRAF 16 SLABÉ STRÁNKY DOBROVOLNICKÉ PRÁCE – FORUM 2000



Zdroj: Autorka

V čem vidíte slabé stránky organizace dobrovolnické práce na konferenci Forum 2000?

V případě slabých stránek si respondenti nejčastěji zvolili vlastní odpověď. Co se skrývalo pod kolonkou “jiné“, představím na závěr. Jaké nejslabší místo z mnou nabízených odpovědí se ukázal být chaos a změny na poslední chvíli. Povinnosti doprovodu delegáta byly představeny již v úvodu praktické části. Připomeňme jen stručně hlavní body. Forum předá před začátkem konference dobrovolníkům itinerář delegáta a na nich je dodržení všech delegátových panelů, schůzek a rozhovorů s médii, které itinerář obsahuje. Doprovod delegáta také zajišťuje dopravu. Forum má zajištěno několik aut, která je nutné objednávat s časovým předstihem, což vyžaduje značnou koordinaci především ze strany Fora 2000, ale také samotných dobrovolníků. Ti musejí odhadnout, kolik času je potřeba na jednotlivé přejezdy či nakolik je důležité přijet na nějakou událost s časovou rezervou. Z tohoto nastínění povinností doprovodu delegátů vyplývá, nakolik je důležité mít veškeré instrukce a itinerář včas, aby jej mohl dobrovolník pečlivě nastudovat a zvážit, kdy a kde bude delegáta vyzvedávat. Tyto informace však dobrovolníci obdrží pár dní před začátkem konference, může se stát, že i den předem. Toto bohužel samotnou nadací není jednoduše ovlivnitelné, jelikož celý proces kompletace všech itinerářů je velmi zdlouhavý a navíc se

často objevují jiné akce či další změny, které je potřeba do již hotového itineráře doplnit. Z tohoto důvodu je po dobrovolnících vyžadována značná flexibilita. Přesto vidíme, že právě tento bod je shledáván problematickým. Osobně se však domnívám, že tento fakt nezpůsobuje nějaká závažné komplikace. Ano, dobrovolník sice musí počítat se změnami a reagovat pružně na měnící se program, ale už předem má vyčleněný čas na dobu konání konference, takže do jeho osobních záležitostí by tento faktor neměl zasahovat. Nepopírám však, že je nepříjemné nevědět dva dny před zahájením, kde a kdy se bude delegát (a dobrovolník s ním) pohybovat a co všechno bude potřeba zařídit.

Druhou nejčastější volili dobrovolníci odpověď „organizační nedostatky“. To může částečně souviset s předchozí odpovědí, zde už ale odpověď míří více do řad samotného Fora 2000 a způsobu, jak konferenci organizuje. Celá tato oblast se tedy jeví jako nejvíce problematická a nadace by na ni měla upřít svou pozornost.

16% dobrovolníků by též uvítalo lepší zpětnou vazbu ohledně svého výkonu. Dle sdělení koordinátorky jsou delegáti v naprosté většině případů velmi spokojeni se svými doprovody, avšak Forum 2000 by tuto informaci mělo postoupit dále dobrovolníkům, kteří se to většinou nedoví. Pouze jeden dotazovaný si myslí, že Forum 2000 špatně komunikuje s dobrovolníky, což podporuje zjištění, že komunikace je jedna z předností a silných stránek nadace.

Nejvíce dobrovolníků se však rozhodlo si odpověď nadefinovat samo. Pozitivním zjištěním je, že 11 dobrovolníků neshledalo **žádné nedostatky** (ať už odpověď zněla „žádné“, „nemám větší připomínky“ nebo „Forum mi přijde perfektně zorganizované“). Mezi výtkami se objevila jedna odpověď, která v podstatě rozváděla možnost „chaos a změny na poslední chvíli“. Respondent je definoval takto: „Hlavní a v podstatě jediný problém vidím v **pozdním informování doprovodů** ze strany Fora – zaslání termínů, kdy mám být k dispozici 4 dny před začátkem a dodání podrobného itineráře s termínem příjezdu den předem mi přijde silně nevhodné. Tento problém byl v minulém i letošním ročníku“. Vezmeme – li v potaz, na co všechno doprovod musí myslet a jaké má povinnosti, je dodání itineráře den předem opravdu šibeničním termínem. Pokud pomineme praktickou stránku (která, jak jsem již jednou vyjádřila, nemusí hrát až takový vliv, pokud má dobrovolník na dobu konání konference vyhrazený čas), může pozdní dodání vyvolávat značnou nervozitu. Faktem také zůstává, že někdy se doprovod může účastnit třeba jen tři dny, ale delegát zůstává čtyři – je tedy třeba kontaktovat Forum 2000 a tento problém řešit,

na což den před zahájením může být už pozdě. Tato výtka se také jednou objevila v závěrečné otevřené otázce.

Další odpověď, která se objevila, zněla: „**ne úplně jasně definované hranice žádoucí interakci s delegáty**, jinak opravdu nic“. Doprovod může s delegátem např. poobědvat či se účastnit nějaké jeho schůzky Přesto, že má delegát většinou program nabitý, např. večery nebo chvílku přes den volno má. Některý s delegátů tak ocení společnou vycházku po Praze a prohlídku nejvýznamnějších památek s nastíněním českých dějin. Tito delegáti budou také přístupní společné konverzaci a rádi s dobrovolníkem podiskutují např. o jeho díle či myšlenkách. Jsou samozřejmě i hosté, kteří dobrovolníkovu přítomnost vyžadují pouze k zajištění organizačních náležitostí a nepřejí si se svým doprovodem trávit volný čas. Může je pak až obtěžovat, pokud se dobrovolník (v dobré snaze být společenský) vptává na jejich práci. Někteří delegáti už Prahu znají či tady mají své přátele a dobrovolníkovu pomoc výrazně nepotřebují. Tohoto problému si je vědoma i koordinátorka z Fora 2000, jak mi sdělila při hloubkovém rozhovoru. Je pravdou, že každý delegát je v tomto ohledu jiný a je především na dobrovolníkovi, aby vycítil, kde je ona pomyslná hranice. Přesto by nadace mohla dobrovolníkům doporučit, co je žádoucí, co ještě přípustné a čeho by se měli vyvarovat.

Jeden z dotazovaných se domnívá, že „**konference je příliš krátká na to, abychom si mohli vyzkoušet různé činnosti a úkoly**“. Toto bych rozhodně neoznačila za slabou stránku organizace dobrovolnické práce. Samo o sobě to jistě pravda být může, za tři dny se toho člověk moc nenaučí. Avšak k tomu konference ani nemá sloužit a dobrovolníci by si toho měli být vědomi. Něco se jistě přiučí a zjistí třeba i o sobě, ale na „různé činnosti a úkoly“ zde opravdu není prostor. Tuhle připomínku bych však přetvořila v doporučení pro organizaci. Část dobrovolníků pohlíží na výpomoc při konferenci jako na možnost něco se naučit. Tito lidé by se s určitou pravděpodobností postavili kladně k nabídce dlouhodobé spolupráce či stáže. Přesto, že jak uvedla i koordinátorka z nadace při rozhovoru, tato práce obnáší i spoustu rutinním úkolů jako vyhledávání kontaktů, může nabídnout pohled do chodu nadace a organizace spousty projektů a dobrovolník, je - li jeho motivem se něčemu přiučit, to shledá jistě přínosným. Forum 2000 by tedy mohlo využívat své dobrovolníky z konference i na celoroční bázi²¹.

²¹ Nadace se na své bývalé dobrovolníky často obrací při jednorázových projektech a všem z minulé konference je poslán email s informacemi a nabídkou na opětovnou spolupráci na konferenci stávající. Přesto by Forum 2000 mezi konferenčními spolupracovníky mohlo hledat i dlouhodobé dobrovolníky a stážisty.

Poslední kritické vyjádření znělo: „**nedostatek pracovních pomůcek pro všechny dobrovolníky** (např. počítače, přístup do databáze atd.)“. Forum 2000 nabízí v průběhu konání konference přístup ke dvěma počítačům, které jsou v paláci Žofín (hlavním konferenčním místě), a které slouží delegátům. Nejsou tedy primárně určeny dobrovolníkům, ale pokud něco potřebují vyhledat, mají k těmto počítačům přístup. Dalšími počítači disponuje zázemí pro média, kde je situace obdobná jako v předchozím případě. Není zcela jasné, na co by dobrovolník potřeboval více „pomůcek“, jelikož počítač k dispozici je, a přesto, že je jich pouze pár, dle informací od koordinátorky nebyly nikdy nezaznamenány větší potíže či snad fronty na počítače. K přístupu do databáze bych zmínila, že všichni dobrovolníci dostanou před konferencí tzv. kontaktník, kde jsou uvedena telefonní čísla všech pracovníků Fora 2000 a také všech doprovodů (s přiřazením k delegátům). Pokud má tedy např. můj delegát schůzku s jiným delegátem a ten má již 10 minut zpoždění, je možné v kontaktníku dohledat číslo na doprovod onoho delegáta a zjistit, kde je problém. Žádné další informace, které by byly zjistitelné v nějaké databázi, doprovod dle mého názoru nepotřebuje. Navíc se vždy může obrátit na některou z koordinátorek či využít počítač. Nemyslím si tedy, že je nutné, aby Forum 2000 v této oblasti podnikalo nějaké kroky.

Na tomto místě je vhodné poznamenat pár detailů, které jsou k tématu relevantní a jejichž teoretická východiska jsem zmínila v první části mé práce. Forum 2000 se snaží své dobrovolníky stimulovat několika způsoby a vynakládá hodně úsilí k jejich spokojenosti. Mezi prostředky, které bychom mohli označit za stimulační, patří:

- Doporučující dopis, který dostane každý doprovod delegáta, a který popisuje jeho činnost na konferenci.
- Uvedení dobrovolníkovy jména s poděkováním na webových stránkách Fora 2000.
- Pozvánky na akce a setkání členů Fora 2000 (např. afterparty po konferenci, vánoční večírek).
- Proplacení útraty za telefonování během konference.

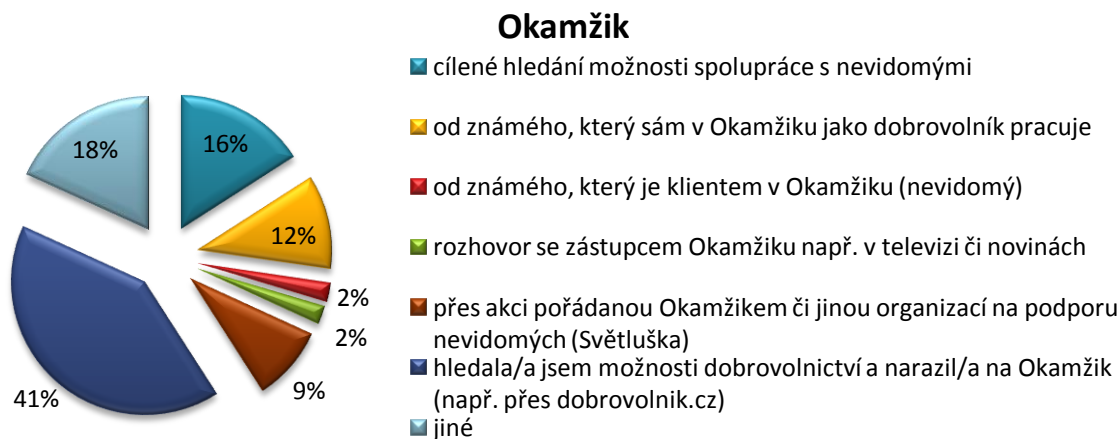
Vidíme, že Forum 2000 podporuje své dobrovolníky způsoby, které jsou literaturou považovány za účinné a přínosné a dle mého názoru je dobrovolníci oceňují.

2.3.7 STIMULACE A DOPORUČENÍ U OKAMŽIKU

Nyní představím výsledky zkoumání, která se odráží ve stimulaci dobrovolníků a umožní udělení doporučení ke zlepšení v občanském sdružení Okamžik.

Nejprve se podívejme, kde se dobrovolníci o možnosti spolupráce s Okamžikem dozvěděli.

GRAF 17 ZDROJE ZÍSKÁNÍ INFORMACÍ O DOBROVOLNICKÉ SPOLUPRÁCI – OKAMŽIK



Zdroj: Autorka

Jak jste se o Okamžiku dozvěděl/a?

Většina respondentů hledala nějakou formu dobrovolnictví a narazila na Okamžik. Dle pracovníků Okamžiku je internetová stránka www.dobrovolnik.cz ta, kde nejčastěji inzerují a kde je potenciální uchazeči naleznou. Jak je vidět, je to cesta velmi úspěšná a Okamžik by tuto formu nalézání dobrovolníků měl jistě aplikovat dál. Jiní uchazeči již přímo cíleně hledali možnost spolupráce s nevidomými, a jelikož je Okamžik nejstarší a největší NNO pomáhající nevidomým (a také s největším věhlasem), není divu, že jejich kroky směřovaly do DC v Okamžiku. 12% respondentů znalo již jiného dobrovolníka v Okamžiku, který jim o této možnosti řekl. 9% dobrovolníků bylo získáno díky nějaké akci pořádané Okamžikem či jinou organizací na podporu nevidomých. 8 dotázaných se o Okamžiku dozvědělo jinak, než jak zněly mnou nabízené varianty. Zde jsou ocitovány jejich odpovědi:

- „škola
- vlastně náhodou na www.prace.cz
- reklama v tramvaji
- beseda Okamžiku – „Nebojme se nevidomých“

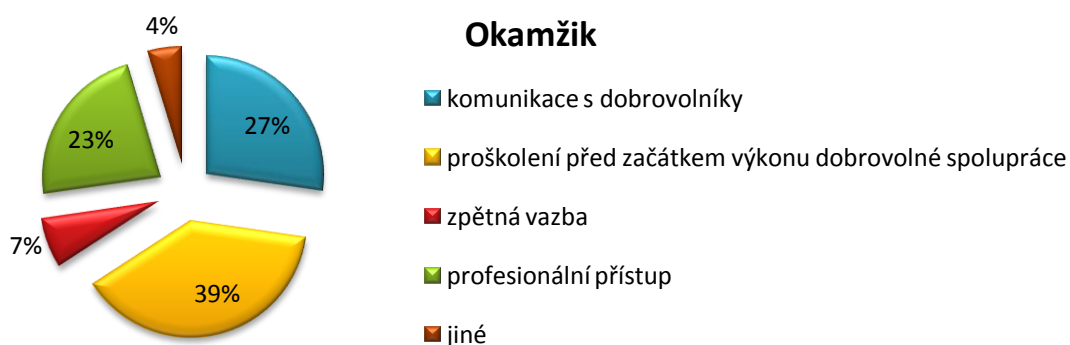
- dcera
- časopis pro Prahu 4
- od známé, která se pohybuje v sociální sféře
- ČRo Radiožurnál po povodních 2002“

Odpovědi byly rozmanité, vidíme, že Okamžiku se vyplácí jeho snaha být vidět v médiích a různé formy reklamy či prezentace. Dva dobrovolníci se též o Okamžiku dozvěděli od někoho jiného.

Co se snaží Okamžik při svých náborových akcích zdůraznit, je především konkrétní pomoc, kterou dobrovolníci můžou přinést. Nejedná se např. o posílání peněz, o kterých se člověk nikdy nedozví, jak byly vynaloženy. Pomoc, kterou dobrovolník poskytne, bude mít konkrétní a okamžitý dopad. Tento aspekt v dotazníku zohledněný nebyl, ale osobně se domnívám, že je to velmi účinný apel.

A jaké silné stránky dobrovolníci vidí na dobrovolnické spolupráci s Okamžikem?

GRAF 18 SILNÉ STRÁNKY DOBROVOLNICKÉ PRÁCE – OKAMŽIK



Zdroj: Autorka

V čem vidíte silné stránky zajištění dobrovolnické práce ze strany Okamžiku?

Jako nejsilnější stránka se dle dobrovolníků ukázalo být proškolení, kterým museli všichni před začátkem spolupráce projít. Velmi kladně dobrovolníci hodnotili též komunikaci ze strany Okamžiku, kterou jako za silnou stránku považuje 27% z nich. 23% vidí jako silnou stránku profesionální přístup. Mezi odpověďmi „jiné“ se objevilo „pro případ nějakých problémů mám možnost se na někoho obrátit“ a jeden dobrovolník považuje za silnou stránku všechny uvedené možnosti.

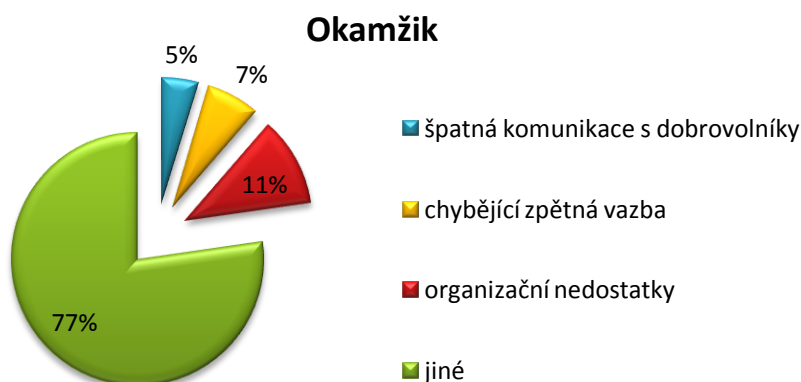
Na tomto místě bych uvedla jednu odpověď ze závěrečné otevřené otázky. Dotazovaná si velmi pochvalovala způsob, jakým jsou psány dopisy s nabídkami jednorázových

doprovodů. Dle jejich slov z nich vyzařuje úcta a ocenění snahy dobrovolníků a působí na ni jako malý impuls pro další spolupráci. Oceňuje tedy jistý osobní nádech těchto dopisů. Ukázku emailů od DC uvádím v přílohách (příloha č. 6 a 7).

Také další odpovědi, které se objevily v závěrečné otevřené otázce, byly veskrze pozitivní a vyjadřovaly spokojenost dobrovolníků.

Následující analýza ukáže, jaké (zda vůbec) shledávali dobrovolníci slabé stránky.

GRAF 19 SLABÉ STRÁNKY DOBROVOLNICKÉ PRÁCE – OKAMŽIK



Zdroj: Autorka

V čem vidíte slabé stránky zajištění dobrovolnické práce ze strany Okamžiku?

11% (představující 5 jedinců) našlo organizační nedostatky, 3 dobrovolníci by ocenili lepší zpětnou vazbu a 2 si myslí, že DC v Okamžiku špatně komunikuje s dobrovolníky. Původně nabízenou odpověď „nedostatečné proškolení před začátkem výkonu dobrovolnické spolupráce“ nezvolil nikdo, školení tedy bylo hodnoceno velmi pozitivně. Ze všech 44 dotázaných si však 34 nevybralo žádnou odpověď a formulovali svou vlastní.

U 24 z nich byl důvodem fakt, že **žádné slabé stránky** nevidí (formulace zněly např. „zatím jsem na chyby nenarazila“, „dosud v mém případě není nic negativního“ a nejčastěji „žádné“). Celkově žádnou slabou stránku nevidělo 55% respondentů, což je jistě pro Okamžik velmi pozitivní zpráva.

10 dotazovaných, kteří si odpověď nadefinovali sami, však nějakou výtku mělo. Dvě z nich se týkaly **supervize** – jedna dobrovolnice by uvítala jinou než Balintovskou

skupinu²² a jedna respondentka nemá pocit, že by se na supervizi něco „převratného“ dozvěděla, avšak doplňuje, že se jí účastnila jen jednou.

Dvě odpovědi byly zaměřené na **jednorázové doprovody** – v jednom případě se jednalo o potíže při nalezení cíle doprovodu a nepřesné časové určení, jiný dobrovolník si stěžoval na nedostatek informací o klientovi, kterého doprovází. Otázka je, zda jsou cíle špatně popsány či má dobrovolnice jen problém s jejich nalezením. Koordinátor z Okamžiku mi při rozhovoru sdělil, že na jednorázové doprovody jsou vhodní spíše lidé technicky zaměřeni, s dobrým orientačním smyslem. Daná dobrovolnice tedy může být méně technicky zaměřená, a proto mít problémy při nalezení daného místa. Jelikož se tato výtka objevila jen jednou, nepovažovala bych ji za rozsáhlý problém, který je potřeba řešit.

Objevila se také odpověď „**občasné stížnosti z řad nevidomých**“, která byla blíže specifikovaná v závěrečné otevřené otázce. Dle této dobrovolnice si dlouholetí klienti stěžují na neflexibilitu pracovníků DC. Situace je ovšem taková, že klienti často prostřednictvím Okamžiku řeší náhle vzniklý problém a nezadají poptávku včas. Těž si stěžují na nemožnost přímé komunikace s dobrovolníkem. Dobrovolnice osobně však vítá tento přístup a zlepšení by viděla spíše skrze změny náhledu klientů na tuto službu (za pomoci DC) – uvědomění si, že se jedná o určitý benefit, který má však svá pravidla. Ještě jedna odpověď byla tlumočena od klientů – problémem jsou údajně dlouhé čekací doby. Z toho plyne jediné, o Okamžik je zájem ze strany dobrovolníků, ale ještě větší ze strany klientů a tak se někdy stane, že musí klient chvíli počkat. Otázkou potom zůstává, nakolik je toto častý problém a jestli by DC nemělo pozastavit příjem klientů či se snažit nabrat více dobrovolníků.

Jiná dobrovolnice napsala: „**Málo kontaktu DC s dobrovolníky, uvítala bych více akcí pro dobrovolníky**“. I toto téma jsem probírala na hloubkovém rozhovoru s pracovníky z Okamžiku a koordinátorka potvrdila, že akcí pro dobrovolníky je nyní méně, především z finančních důvodů. Jelikož počet dobrovolníků a klientů každý rok roste a rozpočet se naopak zmenšuje, je DC nuceno zaměřit se na efektivitu a nacházet úspory např. i v akcích pro dobrovolníky, které přímo nesouvisejí se zajištěním dobrovolnické činnosti. Tento fakt souvisí i s předchozí odpovědí a následnou reakcí – DC bohužel musí při nabírání nových

²² Forma supervize, která se aplikuje u pomáhajících profesí. Spočívá v předložení problému samotnými účastníky supervize, kde předkladatel problému formuluje svůj případ a sdělí skupině, s čím by chtěl od ní pomoci. Skupina poté navrhuje, jak daný problém řešit. Na závěr se k případu opět vyjádří předkladatel, který během diskuze skupiny mlčí.

Zdroj: <http://www.psychoterapierys.cz/rakce.php>

dobrovolníků (a klientů) myslet na svůj rozpočet, a zda je schopné zajistit kvalitně služby, které dle zákona zajistit má.

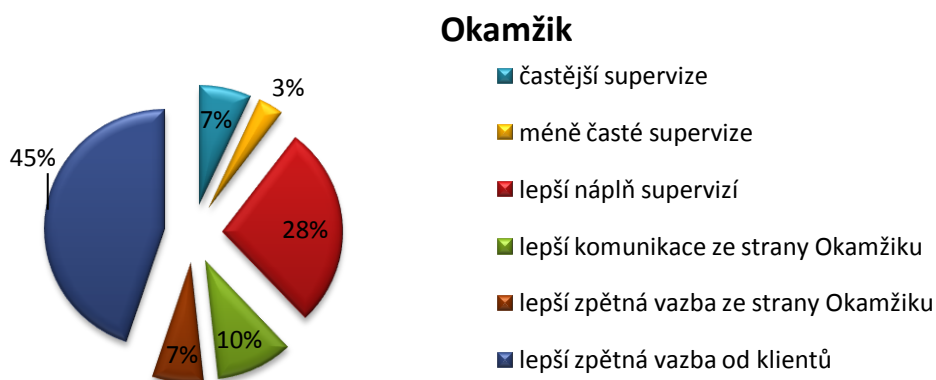
Další připomínka se týkala zpětné vazby, kterou by jedna dobrovolnice ocenila především v začátcích spolupráce. Jiná dobrovolnice napsala, že jako slabou stránku vidí „**neproplacení nákladů na cestovné za klientem**“. Je pravda, že Okamžik neproplácí cestovné za klientem. Avšak domnívám se, že jelikož spolupráce probíhá především v Praze, náklady na dopravu nebudou horentní. Navíc by proplácení bylo velmi organizačně náročné. A především se pořád nacházíme v oblasti dobrovolnictví, kde sice občas k proplácení některých nákladů dochází (již zmíněné proplácení útraty za telefon na konferenci Forum 2000), avšak je to zcela svobodné rozhodnutí každé organizace a obzvláště v situaci, kdy musí hlídat svůj rozpočet, to nejspíš nebude prioritou. Poslední výtku nebyla zcela oprávněná. Respondentka si stěžovala, že má Okamžik vyhrazené středeční podvečery na supervize, kterých se ona z důvodu návštěvy večerní škol nemůže účastnit. Avšak jak jsem zjistila, bylo posledních pár supervizí ve středu jen shodou okolností a Okamžik se naopak snaží dávat supervize i jiné aktivity (jako školení či dobrovolnické podvečery) v různé dny, aby si každý mohl vybrat dle svých možností.

Z tohoto rozsáhlého rozboru slabých stránek dobrovolnické činnosti v Okamžiku vyplývají následující zjištění:

- Dobrovolníci byli v převážně většině spokojeni a neviděli žádné slabé stránky.
- Menší výtky směřovaly k náplni (resp. formě) supervizí a záležitostí, ve kterých se projevují snahy zefektivnit činnost okamžiku (např. méně akcí pro dobrovolníky).
- Sice také menšího rozsahu, ale některé připomínky se týkaly zpětné vazby, kterou by dobrovolníci ocenili.
- Velice pozitivně bylo hodnoceno vstupní školení.

Také jsem se dobrovolníků zeptala, co by dle jejich názoru nejvíce přispělo ke zkvalitnění dobrovolnické spolupráce.

GRAF 20 ZKVALITNĚNÍ DOBROVOLNICKÉ SPOLUPRÁCE – OKAMŽIK



Zdroj: Autorka

Co by dle Vás nejvíce přispělo ke zkvalitnění dobrovolnické spolupráce?

Největší zastoupení získala odpověď „lepší zpětná vazba od klientů“. Lehká kritika ohledně zpětné vazby se objevila již v předešlé otázce. Zdá se, že zpětná vazba bude jednou z oblastí, kam by Okamžik měl upřít svou pozornost a provést opatření směřující k nápravě současného stavu.

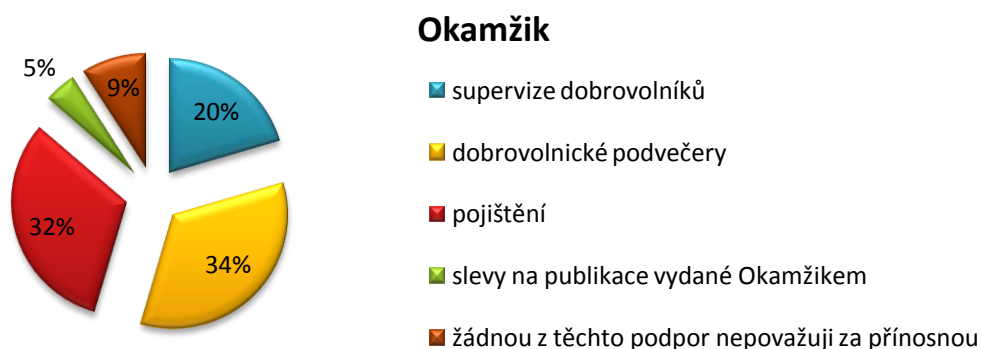
Stejně tak byly již v negativním světle zmíněny supervize. Jako podnět pro zkvalitnění dobrovolnické spolupráce uvedlo 28% respondentů lepší náplň supervizí. 7% by uvítalo supervize častěji, avšak ty se konají pětikrát za rok, což je dle mého názoru dostatečně často a dobrovolníci mají možnost, pokud cítí tu potřebu, účastnit se tak často, jak potřebují. Z 10% byla zastoupena odpověď „lepší komunikace ze strany Okamžiku“. Nejvíce by tedy ke zlepšení dle dobrovolníků přispěla zpětná vazba od klientů a lepší náplň supervizí.

Po této otázce následovala otevřená otázka, kde jsem se dobrovolníků zeptala, zda je napadá, co dalšího by mohlo vést ke zlepšení. 2 dotazovaní z celkových 16, kteří se rozhodli na otázku odpovědět, zmínilo opět **supervize** (a pokaždé se jednalo o jiné dobrovolníky než v případě otázky na slabé stránky). Jedna respondentka by uvítala, kdyby nebyly povinné, jiná by si přála lepší náplň (údajně supervize, které se účastnila, byla „docela k ničemu“). Také zde znovu bylo nadneseno téma **zpětné vazby od klientů** z jednorázových doprovodů, zmíněné též jiným klientem než v otázce na slabé stránky. Objevila se poznámka „více vstřícnosti a laskavosti ke klientům“, avšak byla ojedinělá a osobně se domnívám, že pracovníci DC se ke klientům chovají vstřícně a přívětivě. Také zde zazněly názory, které se už objevily dříve od stejných respondentů, jako proplacení nákladů, lepší popis cesty pro jednorázové doprovody (buď od klientů nebo dobrovolníků, kterou už trasu šli) a více podpory (nejen) v začátcích. Jeden respondent by přivítal, kdyby

si dobrovolníci a pracovníci Okamžiku tykali. Dobrovolníci tedy opět viděli nedostatky v supervizích, přesto, že tyto odpovědi nebyly zastoupeny zvlášť početněji.

Okamžik nabízí svým dobrovolníkům několik typů podpor, které bychom mohly zařadit mezi stimulační prostředky. Zjišťovala jsem tedy, kterou z těchto podpor dobrovolníci považují osobně za nejpřínosnější. Výsledky ukáže následující graf.

GRAF 21 PŘÍNOS JEDNOTLIVÝCH TYPŮ PODPORY – OKAMŽIK



Zdroj: Autorka

Který z typů podpory, který Okamžik svým dobrovolníkům nabízí, je pro Vás nejpřínosnější?

Nejocetovanější formou se staly dobrovolnické podvečery, které probíhají pětikrát ročně a nabízí moderované diskusní setkání dobrovolníků s pracovníky DC. Dobrovolníci zde mají možnost získat informace o fungování projektů DC, setkat se s jinými dobrovolníky a vyměnit si zkušenosti a zážitky či formulovat supervizní témata. Dobrovolníkům je také umožněno vznést připomínky a podněty k projektům DC a získat na ně zpětnou vazbu. Dobrovolnické podvečery jsou též přínosné pro samotné DC. Umožňují získat zpětnou vazbu k akcím pro dobrovolníky a celkovému fungování DC, zároveň získat náměty na další akce. V neposlední řadě slouží dobrovolnické podvečery k posilování kontaktu pracovníků DC s dobrovolníky. Jak lze vidět, dobrovolnické podvečery jsou u dobrovolníků velmi oblíbené, zvolilo je 34%.

Na druhém místě skončilo pojištění dobrovolníků. Okamžik má jako akreditovaná organizace povinnost sjednat dobrovolníkům pojištění. Dobrovolníkům je sjednáno pojištění pro případ úrazu a pojištění odpovědnosti za škodu. Pojištění se vztahuje na dobu strávenou s klientem (to platí jako pro jednorázové doprovody tak setkání v rámci dlouhodobé spolupráce). Z tohoto důvodu je důležité, aby dobrovolníci např. nepřetahovali dobu smlouvanou pro schůzku, což koordinátorka Okamžiku označila za největší nešvar dobrovolníků. Pojištění však naštěstí bylo uplatněno jen jednou, a to při porouchání tandemového kola, které si dobrovolník s klientem vypůjčili. Jeden dobrovolník, který

odpověď „pojištění“ též vybral, připojil komentář: „žádný přínos sice z pojištění nepocít'uji, ale přijde mi to jako taková jistota.“ Troufám si říct, že vyjádřil myšlenku, kterou sdílí více dobrovolníků, přesto, že ji explicitně nevyslovili.

Na třetím místě s 20% skončili supervize a 9% dobrovolníků nevidí žádnou z těchto podpor nabízenou Okamžik za přínosnou. Nejen pro tyto dobrovolníky zde čekala otevřená otázka, jaký další typ podpory či benefity by ze strany Okamžiku uvítali.

Tři komentáře se týkaly slev na nějaké akce typu **koncert či výstava**, dvakrát byly tyto benefity zmíněny v souvislosti s nevidomými (vyjednat např. slevu u nevidomého maséra), čímž by se dobrovolníci dozvěděli něco nového o práci nevidomých. Jako velmi přínosný se mi jeví nápad jednoho z dobrovolníků na sdílený on – line kalendář jednorázových doprovodů s interaktivní registrací nebo alespoň zasílání nabídek v rozčlenění na nějaká kritéria jako oblast, čas, den v týdnu či délka. Daný muž zmiňuje, že ne vždy stihá všechny nabídky pročit a takto mu možná unikají některé, pro něž by k dispozici mohl být.

Objevil se také návrh na **individuální supervizi** jednou za rok. Na tomto místě bych zmínila jeden nástroj, který DC používá. Jsou to hodnotící rozhovory, kterými pracovníci Okamžiku zjišťují, jak spolupráce u dobrovolníka funguje, jak je spokojený, zda je vše v pořádku a je mu tím nabídnut i prostor pro případné změny. Hodnotící rozhovor probíhá po telefonu, pracovníci DC volají všem dobrovolníkům (a také klientům z dlouhodobé spolupráce) jedenkrát za půl roku. Domnívám se, že tato forma je dostatečná a nejen proto považují individuální supervizi za nadbytečnou. Je sice pravdou, že supervize je i o naučení nových dovedností, které dobrovolník hodnotícím rozhovorem nezíská, ale nedomnívám se, že by většina dobrovolníků takovou supervizi využila.

Dva návrhy se týkaly pozdějšího času resp. **náhradního termínu supervize**. Supervize bývají vždy v čase 17:30 – 19:30 a jak už bylo řečeno, bývají v různé dny v týdnu a celkově Okamžik pořádá 5 supervizních setkání za rok. Dva dobrovolníci však vyjádřili přání, aby supervize bývaly v jiném čase, jelikož čas 17:30 – 19:30 z pracovních důvodů nestíhají. Jedna dobrovolnice končí v zaměstnání v 18 hodin, z tohoto důvodu by uvítala pozdější začátek. Jiná má však „odpolední až večerní zaměstnání“ a tento podvečerní čas jí tedy nevyhovuje vůbec a uvítala by náhradní termín. Jelikož se tato připomínka objevila pouze dvakrát, zdá se, že většině dobrovolníků časy supervizí vyhovují. Přesto by stálo za zvážení zavedení jedné supervize za rok v pozdějším čase (např. 19:00 – 21:00) a případně

jedné dopolední, který by se kromě lidí pracujících večer mohli účastnit i všichni ostatní nepracující (studenti, důchodci, nezaměstnaní či ženy na mateřské dovolené).

Jedna dotazovaná opět zmínila, že by přivítala více akcí pro dobrovolníky, např. kurzy či setkání vedené někým z klientů či dobrovolníků, ale sama si je vědoma již zmíněného důvodu pro jejich menší počet – financí.

Na závěr podkapitoly o stimulaci ještě zmiňme, že Okamžik své dobrovolníky oceňuje **pamětním listem** – vždy 6 až 10 dobrovolníků ročně získá toto ocenění za mimořádnou činnost, např. věnování dobrovolnictví značné množství času. Dle koordinátorů jsou dobrovolníci na ocenění patřičně hrdí a vnímají je velmi pozitivně.

2.3.8 POKRAČOVÁNÍ V DOBROVOLNICTVÍ

Poslední hypotéza, kterou budu ověřovat, se týká postoje k dobrovolnictví jako celoživotní aktivitě. Nejprve se však podívám na chuť dobrovolníků pokračovat v dobrovolnictví v té NNO, kde právě pomáhají a na důvody s tím spjaté.

Z celkových 45 dobrovolníků z nadace Forum 2000 by jich rádo 44 dále pokračovalo ve spolupráci. To je velmi pozitivní zpráva a mimo jiné z ní vyplývá, že dobrovolníci jsou s dobrovolnictvím ve Foru 2000 spokojeni, jinak by se nerozhodli v této činnosti pokračovat. Pokud si však vzpomene na otázku, která zjišťovala, pokolikáté se dobrovolníci konference jako doprovod delegáta účastnili, něco nás zarazí. 26 dobrovolníků (58%) uvedlo, že se konference letos účastnili poprvé. Pokud však nyní téměř z 98% odpovídají, že se jí chtějí účastnit znovu, značí to určitý nesoulad. S touto situací jsem se potýkala již při loňské práci (kdy byl poměr 23/24 – z letošních respondentů tedy chtějí pokračovat všichni), vyložím zde tedy některé důvody, které jsem navrhla loni (Kusáková, 2010).

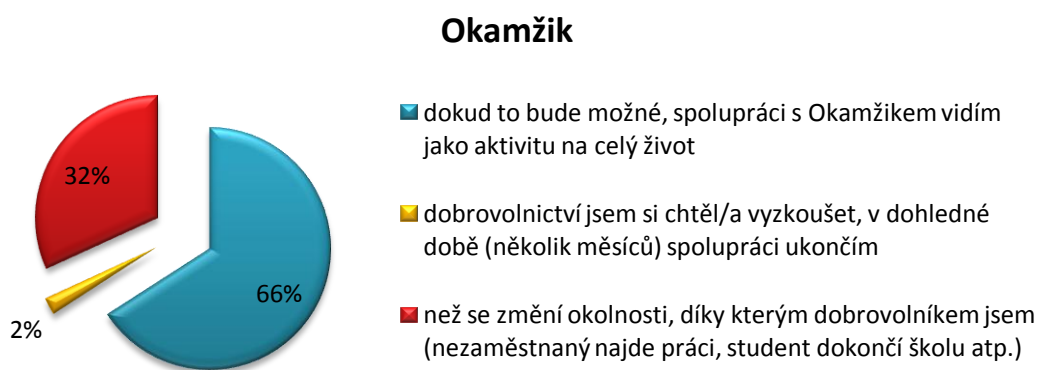
- Momentálně si dobrovolníci myslí (a jsou o tom pevně přesvědčeni), že se příští konference budou účastnit. Avšak za rok se toho může spousta přihodit a natolik se může změnit situace, že i přes současné upřímné přání dobrovolníci příští rok nebudou mít možnost se účastnit.
- Dobrovolníci též můžou pozapomenout, že se konference chtěli opět účastnit. Neboli přesněji - určité nadšení, které teď mohou pociťovat, a které je zodpovědné

za jejich názor, může vyprchat, a přesto, že si dobrovolníci vzpomenou, že se chtěli znovu účastnit, nevybaví se jim pocity a intenzita, které stály za tímto přáním.

- Za rok se můžou výrazně změnit priority. Jak víme, většina dobrovolníků jsou studenti a ti můžou svá studia ukončit. Mohli by si i tak najít čas (nejedná se tedy o objektivní důvod jako v prvním bodě) a opět se konference účastnit, avšak může u nich dojít ke změně hodnotového žebříčku a představa dobrovolné práce již nebude tak lákavá. Důvodem může být např. fakt, že dobrovolník již bude mít placené zaměstnání a nechce svůj čas věnovat něčemu nevýdělečnému nebo již nepotřebuje nabírat pracovní zkušenosti (minimálně ne touto formou).
- Není vyloučeno, že na dotazník odpovídali převážně dobrovolníci, kteří byli s konferencí spokojeni a skutečně chtějí a hlavně budou pokračovat.
- Těžko se také zamezí případnému lhaní v dotazníku. Dobrovolníci mohli pokládat za žádoucí zvolit odpověď „ano“ nebo je mohla odradit další otázka, která se ptala na důvody, proč již s Forum 2000 nechtějí spolupracovat. Přesto se domnívám, že toto vysvětlení bude hrát pouze marginální roli.

A jak vidí svou budoucnost v Okamžiku jejich dobrovolníci? Odpovědi na otázku „Jak dlouho ještě chcete být dobrovolníkem v Okamžiku?“ a jejich zastoupení přináší následující graf.

GRAF 22 POKRAČOVÁNÍ V DOBROVOLNICTVÍ V OKAMŽIKU



Zdroj: Autorka

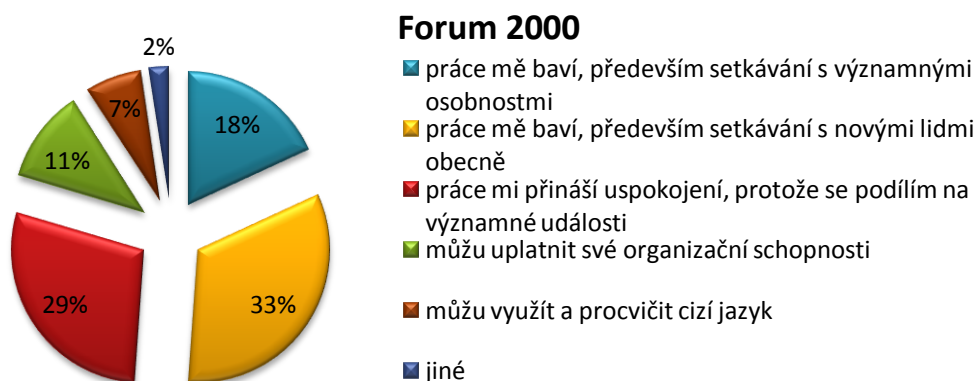
Jak dlouho ještě chcete být dobrovolníkem v Okamžiku?

Z grafu je patrné, že plné dvě třetiny dobrovolníků by rády vykonávaly dobrovolnickou činnost, dokud jim to okolnosti dovolí, v nejlepším případě až celý život. Téměř dvě třetiny dotazovaných budou s Okamžikem spolupracovat, dokud se nezmění okolnosti,

díky kterým dobrovolníkem jsou, tedy např. studenti. Našla se jedna dobrovolnice, která se chystá v dohledné době skončit. Nabídla jsem též možnost „nejsem spokojen/a, v nejbližší době spolupráci ukončím“, tu si však nikdo nevybral. Pokud si vybavíme otázku na délku spolupráce s Okamžikem, najdeme i tady jistý nesoulad, přesto, že není tak markantní. 66% dobrovolníků totiž uvedlo, že s Okamžikem spolupracují ne více než dva roky. Proto se zdá nepravděpodobné, že bych jich stejný počet skutečně spolupracoval, dokud to jen bude možné. Docházíme tedy k podobnému závěru jako u dobrovolníků z Fora 2000, tedy, že určitým způsobem přeceňují svou představu o tom, jak dlouho budou dobrovolnictví pro danou organizaci vykonávat.

U Fora 2000 jsem dále zjišťovala, jaké jsou důvody dobrovolníků pro pokračování ve spolupráci.

GRAF 23 DŮVODY POKRAČOVÁNÍ V DOBROVOLNICKÉ SPOLUPRÁCI – FORUM 2000



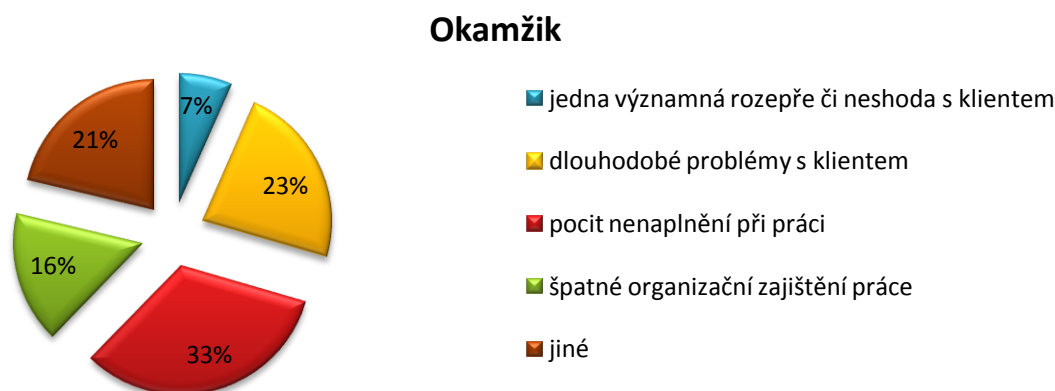
Zdroj: Autorka

Z jakých důvodů hodláte pokračovat?

Znovu se potvrdilo, že dobrovolníci jsou společensky zaměřeni a setkávání s novými lidmi je pro ně důležité, a to nejen s těmi významnými, ale lidmi obecně. Poměrně značně však byla zastoupena i odpověď, že dobrovolníci pociťují uspokojení, jelikož se podílejí na významné události. Dobrý pocit je sice přínosem pro dobrovolníka, technicky bychom tedy tuto odpověď zařadili spíše do reciproční motivace, avšak důvodem je fakt, že konference Forum 2000 je v jejich očích významná událost.

U dobrovolníků z Okamžiku jsem otázku formulovala jinak. Obě skupinky dobrovolníků jsou v jiné pozici, a tak zatímco u Fora 2000 jsem se ptala, proč chtějí pokračovat, od dobrovolníků s nevidomými jsem chtěla naopak znát možné důvody ukončení spolupráce.

GRAF 24 MOŽNÉ DŮVODY UKONČENÍ SPOLUPRÁCE – OKAMŽIK



Zdroj: Autorka

Co by např. mohlo být důvodem ukončení Vaší spolupráce s Okamžikem?

Třetina dobrovolníků by odešla, pokud by nepocítovali naplnění při práci. Již bylo zmíněno, že tento pocit je v dobrovolnictví důležitý, i proto, že jej někteří vykonávají jako protiklad ke své práci, ve které uspokojení nenacházejí, ale přináší jim obživu. Proto není překvapující, že při ztrátě tohoto pocitu by dobrovolníci přišli i o důvod v pokračování spolupráce. Již u vysvětlování důvodů pro změnu typu spolupráce jsme narazili na fakt, že porozumění s klientem je podstatným faktorem. Potvrzení této domněnky přináší 23% dobrovolníků, kteří by při dlouhodobých problémech s klienty spolupráci ukončili. Pro 10 dobrovolníků by bylo nepřijatelné špatné organizační zajištění práce a 4 by práci ukončili po jedné významné neshodě s klientem. Pro 21% by nebyla důvodem žádná z nabízených možností a napsali svou vlastní. Pětkrát zazněla odpověď nedostatek času a dva dobrovolníci zmínili své případně zdravotní potíže. 4 respondenti uvedli jako důvod odstěhování z Prahy. Tuto možnost jsem při sestavování svého dotazníku také zvažovala, avšak jelikož by byla objektivním důvodem nejspíš pro všechny dobrovolníky, nezařadila jsem ji pro její nízkou (až nulovou) vypovídací hodnotu a otázku formulovala „Co by např. mohlo být důvodem ukončení Vaší spolupráce s Okamžikem?“.

A nyní již představím výsledky otázky, která se dobrovolníků ptala, zda by dobrovolně chtěli spolupracovat celý život. Tuto otázku jsem položila stejnou obou zkoumaným vzorkům, uvádím ji v tabulce s mírným odlišením odpovědí dle organizací (*kurzívou* je vyznačená otázka pro Okamžik).

TAB 12 POSTOJ K VYKONÁVÁNÍ DOBROVOLNICTVÍ CELÝ ŽIVOT

Chtěli byste se věnovat nějaké formě dobrovolnictví později, příp. celý život?	Forum 2000	Okamžik
ne, dobrovolnou spolupráci jsem chtěl/a vykonávat pouze s Forem 2000 / s Okamžikem	2	1
ne, dobrovolnou spolupráci jsem chtěl/a vykonávat pouze jako student / za stávajících podmínek (student, nezaměstnaný atp.)	7	0
možná	22	15
ano	14	28

Zdroj: Autorka

Nejvíce dobrovolníků z Fora 2000 zvolilo odpověď „možná“, u Okamžiku převládala méně váhavá odpověď „ano“. Našli se dva respondenti z Fora 2000 a jeden z Okamžiku, kteří chtěli vykonávat dobrovolnickou spolupráci pouze s danou organizací, a z tohoto důvodu se dobrovolnictví nechtějí věnovat později či celý život. Sedm studentů z Fora 2000 zase chtělo spolupracovat pouze za dob studia, u Okamžiku se nenašel nikdo, koho by limitoval jeho „status“ či nějaké konkrétní současné podmínky v případném zapojení do dobrovolnictví v budoucnu. Velice pozitivní jsou však čísla u odpovědi „ano“ a „možná“, která lze vyčíst z tabulky. Pokud bychom tyto dvě odpovědi sloučili a na odpověď „možná“ se dívali jako na souhlasnou (resp. nevylučující), vyjde nám, že 80% dobrovolníků z Fora 2000 a téměř 98% u Okamžiku (pouze jeden dotazovaný odpověděl „ne“) by rádo vykonávalo dobrovolnictví v nějaké formě až celý život.

Otázkou zůstává, zda si spíše dobrovolníci při vykonávání této aktivity vytvoří vztah k dobrovolnictví a dívají se na něj jako na něco „normálního“, nebo zda už od počátku dobrovolnictví přitahuje určitý typ lidí, kteří mají k dobrovolnictví blíže svým zaměřením a svými postoji a hodnotami. Osobně se domnívám, že to bude mix obojího, avšak určení velikosti vlivu těchto faktorů na konečné rozhodnutí stát se dobrovolníkem by vyžadovalo samotný výzkum. Částečnou nápoděvu může poskytnout otázka směřovaná na dobrovolníky z Okamžiku, která zjišťovala, zda mají již nějaké předešlé zkušenosti s dobrovolnictvím. Výsledky zobrazené v následující tabulce ukazují, že pro 19 dobrovolníků nepředstavuje Okamžik první kontakt s dobrovolnictvím. 7 z nich dokonce v současné době dělá dobrovolníky i jinde než v Okamžiku. Je tedy pravděpodobné, že tito lidé disponují určitými předpoklady, které je spíše zavedou na cestu dobrovolnictví.

TAB 13 ZKUŠENOSTI S DOBROVOLNICTVÍM – OKAMŽIK

Máte jiné zkušenosti s dobrovolnictvím než v Okamžiku?	
Ne, tohle je moje první zkušenost s dobrovolnictvím	25
Ano, již dříve jsem dělal/a dobrovolníka jinde, ale teď spolupracuji jen s Okamžikem	12
Ano, v současnosti dělám dobrovolníka i jinde než v Okamžiku	7

Zdroj: Autorka

2.4 SHRNU TÍ VÝSLEDŮ VÝZKUMU

Nyní lehce shrnu některá hlavní zjištění, která můj výzkum přinesl.

Hlavní pozornost byla upřena na motivaci dobrovolníků. U Fora 2000 se jako hlavní motiv ukázala být možnost vidět, jak funguje organizace mezinárodní konference a něco se přiučit. V těsném závěsu však skončila odpověď, ve které respondenti vykonávali dobrovolnickou činnost pro myšlenku Fora 2000, jež se jim líbila, a chtěli být Foru 2000 nápomocní. Na dalších příčkách skončili odpovědi, které se zaměřovaly na pracovní zkušenosti, možnost seznámit se s významnými lidmi a získání kontaktů. Na prvním místě tedy byla odpověď, která znamenala přínos především pro dobrovolníky, ale hned za ní se umístila možnost představující užitek pro samotnou konferenci, potažmo pro společnost. Tato skutečnost se objevila i v jiných otázkách. Dobrovolníci tedy mysleli jak na vlastní přínos, tak dobro společnosti. V Okamžiku se většina odpovědí rozdělila mezi dvě hlavní. Jako nejdůležitější motiv identifikovali dobrovolníci smysluplné využití času. I zde tedy vidíme na prvním místě motivaci reciproční neboli přinášející dobro samotným poskytovatelům pomoci. A jako u Fora 2000, i tady byla s velmi malým rozdílem druhá odpověď, která představovala užitek pro druhé, zde formulovaná jako „touha někomu pomoci“. V teoretické části bylo řečeno, že v poslední době se trendem u dobrovolníků stává právě hledání onoho vlastního přínosu. Závěrem tedy můžeme konstatovat, že tento posun byl vysledován nejen pouze u tzv. epizodních dobrovolníků, kde byl očekáván, ale také u dobrovolníků klasických. Je třeba ještě podotknout, že na tomto fakt není nic negativního. Dobrovolník stále pomáhá a přináší užitek jiným, avšak za podmínky, že sám tím získá např. pocit smysluplnosti svého konání či nové dovednosti.

U Okamžiku bylo velmi kladně hodnoceno vstupní školení, sdružení tak na něj může být patřičně hrdé. Dobrovolníci též oceňovali dobrovolnické podvečery, které DC pravidelně

pořádá. Dobrovolníci z Fora 2000 viděli jako silnou stránku především komunikaci s dobrovolníky a profesionální přístup, který nadace zaujímá. K negativům, jež dobrovolníci z obou organizací shledali, doporučí v kapitole 2.6 návrhy na zlepšení.

Ani jedna z organizací si nemůže stěžovat na nedostatek dobrovolníků, ti se většinou hlásí sami. Okamžiku se osvědčila inzerce na internetových stránkách www.dobrovolnik.cz, kde je řada současných dobrovolníků našla. I další propagační aktivity má Okamžik dobře zacílené, jelikož často někoho osloví. Povědomí o dobrovolnictví na konferenci Forum 2000 se šíří převážně neformální cestou, kdy se spokojený dobrovolník o své zkušenosti podělí se svými známými. Také internetové stránky Fora 2000 oslovily několik dobrovolníků.

Při vyhodnocování postoji k vykonávání dobrovolnictví později, až celý život, se většina dobrovolníků vyjádřila kladně. Stejně tak v případě Okamžiku viděla většina dotazovaných svou dobrovolnickou angažovanost ve sdružení jako celoživotní aktivitu, u Fora 2000 se valná většina vyjádřila pozitivně k pokračování spolupráce s nadací. Avšak tyto postoje nepotvrzuje současná struktura dobrovolníku a délka trvání jejich spolupráce. Lze tedy konstatovat, že většina dobrovolníků přeceňuje skutečnost, jak dlouho budou do dobrovolnictví u dané organizace zapojeni (celoživotní postoj nelze hodnotit).

2.5 VYHODNOCENÍ HYPOTÉZ

Po analýze výzkumu je možné vyhodnotit hypotézy, které jsem si na začátku stanovila. Připomenou zde znovu formulaci hypotéz a poté provedu jejich verifikaci.

H1 Vzhledem k odlišnosti dobrovolnické činnosti se bude lišit zastoupení dobrovolníků dle pohlaví, věku a zaměstnání.

Druhá podkapitola zaměřená na základní charakteristiky respondentů z obou vzorků ukázala, že dobrovolníci se výrazně odlišovali co do pohlaví, věku i zaměstnání.

První hypotézu se podařilo prokázat.

H2 Hlavní motivací dobrovolníků z Fora 2000 bude možnost získat pracovní zkušenosti a kontakty.

Dobrovolníci kontakty a pracovní zkušenosti sice označili za důležité, ale ještě víc je motivovala možnost vidět fungování mezinárodní konference a též chtěli být nápomocní Foru 2000 pro jeho myšlenku.

Druhou hypotézu se nepodařilo prokázat.

H3 Hlavní motivací dobrovolníků z Okamžiku bude touha někomu pomoci.

Přesto, že dobrovolníci cítili potřebu někomu pomáhat, byla tato potřeba až na druhém místě. Hlavní motivací pro ně představovalo smysluplné využití volného času.

Třetí hypotézu se nepodařilo prokázat.

H4 Většina dobrovolníků z obou organizací chce nějakou dobrovolnickou činnost vykonávat celý život.

Kromě jednoho dobrovolníka všichni z Okamžiku uvedli, že by se chtěli určitě nebo možná věnovat nějaké formě dobrovolnictví celý život. Z Fora 2000 tento názor zastávalo 80% z oslovených. V Okamžiku si touto odpovědí byli dobrovolníci více jisti – více jich zvolilo odpověď „ano“.

Čtvrtou hypotézu se podařilo prokázat.

2.6 NÁVRHY NA ZLEPŠENÍ

Nyní přijde na řadu navržené doporučení a opatření, která by v organizacích vedla ke zlepšení a větší spokojenosti a motivaci dobrovolníků.

Jednou větou lze říci, že dobrovolníci z obou zkoumaných organizací byli převážně s dobrovolnickou spoluprací spokojeni a z výzkumu nevypluly žádné výrazné nedostatky. Přesto se našlo pár oblastí, ke kterým se dobrovolníci vyjádřili kritičtěji a ve kterých vidím potenciál pro zlepšení. Svá doporučení uvedu zvlášť pro každou organizaci.

2.6.1 NÁVRHY PRO FORUM 2000

Nejčastější problém, který se objevoval průřezově celým dotazníkem, byly **organizační nedostatky a změny a chaos**, které panovaly na poslední chvíli. Dobrovolníci si především stěžovali na pozdní dodání itineráře delegáta, kterým se celý pobyt hosta konference řídí. Nabízí se tedy doporučení, aby Forum 2000 sestavilo **kompletní itinerář s dostatečným předstihem** a distribuovalo ho dobrovolníkům dříve než pár dnů před konferencí (min. 3 dny, ovšem již kompletní itinerář, ne jen předběžné informace). Avšak tento problém je mnohem komplexnější než se na první pohled může zdát. Konference se účastní přes sto delegátů, přičemž doprovod je přidělen kolem 70 z nich. Mimo přednášky na konferenci poskytují delegáti rozhovory pro média a mají domluveny rozličné schůzky a doprovodné akce. Sestavení celého itineráře tedy závisí na několika lidech, včetně samotného delegáta (např. jeho časové možnosti), navíc se vždy mohou objevit různé negativní situační vlivy a faktory (zrušení schůzky kvůli nemoci apod.). Není tedy jednoduché situaci změnit a přimět všechny zainteresované strany o včasější dodání podkladů. Také si trůfám tvrdit, že nadace je s touto situací dobře obeznámena a je si vědoma faktu, že pozdní dodání informací způsobuje doprovodům nepříjemnosti. Přesto by stálo za zamyšlení, zdali by se Forum 2000 nemělo snažit v této záležitosti podniknout nějaké kroky. Vhodné by například bylo **stanovení termínu**, do kterého by Forum 2000 vyžadovalo veškeré podklady od zúčastněných stran a na dodržení tohoto termínu důsledně trvalo. Zároveň také itineráře, u nichž již nepředpokládá žádné změny (což nevylučuje, že v některých případech mohou nastat) by pracovníci Fora 2000 mohli hned posílat doprovodům. A pokud by nějaká drobná změna nastala, poslali by ji později.

Při vyhodnocování slabých stránek se objevil komentář, že konference je příliš krátká na to, aby si dobrovolníci vyzkoušeli různé činnosti a úkoly. Jak jsem již uvedla, k tomu

konference ani neslouží a bylo by naivní se domnívat, že se toho člověk hodně přiučí za tři dny. Avšak tito dobrovolníci by mohli uvítat **nabídku na dlouhodobou spolupráci**, ve které by se dozajista dostali k rozmanitějším a početnějším úkolům. Forum 2000 by tedy mohlo dobrovolníkům z konference nabízet dlouhodobou spolupráci či stáž.

Dobrovolníci by také dle mých výsledků uvítali lepší **zpětnou vazbu ohledně svého výkonu**. Sice je pravda, že delegáti jsou téměř vždy velmi s dobrovolníky spokojeni, ale tato informace se k samotným dobrovolníkům nedostane. Zpětná vazba může působit jako pozitivní stimulační prvek, a proto bych navrhovala, aby Forum 2000 předávalo případné pozitivní vyjádření a **pochvaly od delegátů dobrovolníkům**. Pochvala zároveň působí jako určité ocenění vykonané práce a může se stát impulsem pro další spolupráci.

Objevila se též stížnost na **nejasně definované hranice žádoucí interakce s delegáty**. Tato připomínka se sice objevila pouze jednou, takže se nejspíš nebude jednat o palčivý problém, ale věřila bych, že v nějaké více či méně nejisté situaci se mohlo ocitnout více dobrovolníků nebo by se tento problém mohl vyskytnout v budoucnu. A jak je známo, nejlepší opatření jsou ta preventivní. Jako jedno z těchto opatření bych viděla jasnější instrukce od Fora 2000 o hranici interakce, minimálně stanovení toho, co je žádoucí, a co naopak nepřipustné. Avšak toto je velice individuální a každý delegát ocení něco jiného. Proto by mohlo být užitečnější, kdyby **Forum dalo delegátům na výběr**, jakou úroveň interakce požadují, a ti by si ji sami definovali. Nebylo by to nic povinného, ale ti, kteří by měli chuť či potřebu si určit, nakolik budou s dobrovolníkem trávit svůj volný čas, by toto mohli specifikovat a Forum 2000 by dané delegáty přidělilo dobrovolníkům dle jejich preferencí. Nedochovalo by tak k rozpačitém situacím, kdy by delegát odmítal dobře míněné nabídky na společnost dobrovolníka či se vyhýbal dobrovolníkovým otázkám na jeho práci. Naopak dvojice, které by o to zájem měly, by se lépe spárovaly a čas strávený na konferenci by pro ně byl obohacující i z jiných, řekněme volnočasových, perspektiv.

Žádná další výrazná negativní zjištění jsem nenašla, dobrovolníci byli se zajištěním spolupráce převážně spokojeni, není tedy třeba udělovat více doporučení.

2.6.2 NÁVRHY PRO OKAMŽIK

Také dobrovolníci z Okamžiku vyjadřovali především spokojenost, spousta jich neviděla žádné slabé stránky. Pár bodů se však i tady našlo a k těm nyní navrhu možná řešení.

Spousta připomínek směřovala k **supervizím**. Ty se zdají být nejslabším místem celé dobrovolnické činnosti. Řada dobrovolníka by uvítala jejich lepší náplň, ne všem se zdají být přínosné. Jednou byla kritizována metoda, která je na supervizích používána. Otázkou je, zda se chyba nachází v metodě, v supervizorovi, v tématech, která se na supervizích probírají nebo jestli dobrovolníci supervize zkrátka nepotřebují. Jak bylo řečeno, supervize jsou pro každého dobrovolníka jednou povinné. I když byly samotné supervize kritizovány, povinnost účastnit se alespoň jednou bych nechala zachovanou, pro jiné dobrovolníky určitě přínosné jsou a mohou odhalit blížící se (či již nastalé) komplikace. Pozornost bych zaměřila spíše na obsah supervizí, na témata, která se probírají. Supervizor dnes dává volný prostor dobrovolníkům, kteří mají možnost přijít s jakýmkoliv problémem či tématem, čímž určí obsah supervize. To je podstatou tzv. Balintovské skupiny, již supervizor praktikuje. Přesto, že je tato metoda považována za vysoce kvalitní a přínosnou, dobrovolníkům v Okamžiku ne zcela vyhovuje. Může to být dáno také tím, že Balintovská skupina se orientuje na nějaký problém, a ten většina dobrovolníků podle mých zjištění nemá. Proto bych radila, aby **supervizor vždy nějaké potenciální problémy sám nadnesl** a od dobrovolníků žádal jejich možné řešení, případně prezentoval problémy, s nimiž se již setkal a ukázal vhodné a nevhodné řešení těchto problémů. Na závěr těchto návrhů však připomeňme, že dobrovolníci byli z valné většiny spokojeni a i výtky k obsahu supervizí se týkaly menšiny z nich.

Objevily se také připomínky k času, ve kterém supervize bývají (17:30 – 19:30). Některým dobrovolníkům tento čas nevyhovuje z pracovních důvodů. Nebylo jich mnoho, proto bych základní čas supervize nechala zachovaný. Avšak navrhovala bych, aby jedenkrát za rok byla **supervize v pozdějším čase** (např. 19:00 – 21:00) a za zvážení by také stála supervize dopolední, které by kromě lidí pracujících večer využívali i např. studenti či lidi v důchodu. Pracovníci Okamžiku by časy supervizí mohli dobrovolníkům sdělovat již ze začátku spolupráce a v případě, že jim základní čas nevyhovuje, nabídnout možnost pozdější supervize. Ty dobrovolníky, kteří by o pozdější supervizi jevili zájem, by Okamžik mohl evidovat a obracet se na ně přímo s nabídkou pouze těchto supervizí.

I u dobrovolníků z Okamžiku se objevil požadavek na lepší **zpětnou vazbu od klientů**, především pak z jednorázových doprovodů. Dobrovolníkům může lepší zpětná vazba pomoci ke zlepšování techniky doprovázení nevidomých, čímž se zlepší základní poskytovaná služba Okamžikem. Proto bych viděla jako přínosné, kdyby pracovníci dobrovolnického centra v Okamžiku zjišťovali hodnocení klientů z jednorázových doprovodů a předávali je dobrovolníkům, kteří by tak věděli, které techniky mají dobře zvládnuté, a které by mohli ještě vylepšit. Pravdou však zůstává, že dobrovolníci jsou většinou výborně vyškoleni ve všech ohledech a klienti nemají žádné připomínky, přesto alespoň pozitivní zpětná vazba bez jakýchkoliv doporučení zaručí spokojenost dobrovolníků a ujistí je, že v tom, co dělají, jsou skutečně kvalifikovaní.

Velmi dobrý a konkrétní nápad přišel od jednoho z dobrovolníků. Ten navrhoval zavedení **sdíleného on-line kalendáře** jednorázových doprovodů s interaktivní registrací, kde by bylo přehledně vidět místo, datum, čas a délka doprovodu. Výhoda tohoto systému spočívá v přehlednosti a větší efektivnosti oproti systému současném, kdy jsou nabídky řazeny pouze dle data. Ostatní specifika jsou také uvedena, avšak on-line aplikace by umožnila např. vyfiltrování pouze požadavků, které nepřesahují délku doprovodu 2 hodiny či jsou pouze v pátek dopoledne apod. Dobrovolníkům by tedy neunikl žádný požadavek, který by bylo v jejich silách uspokojit, jelikož by četli pouze nabídky, kterým vyhovět můžou a neztráceli by čas pročitáním nabídek všech.

Při vyhodnocování délky spolupráce dobrovolníků s DC jsem zjistila, že **spousta dobrovolníků se zdrží max. do dvou let** a poté Okamžik opouštějí. Přesto, že v kategorii více než 4 roky jsem zaznamenala také hodně odpovědí, dobrovolníků, co by v Okamžiku byli mezi 2 – 4 lety, bylo minimálně. O důvodech tohoto úkazu bychom mohli spekulovat (a některé byly nadneseny dříve), takže bych pouze Okamžiku radila zaměřit se na tento fakt a snažit se zjistit, co je toho příčinou. Nějaká přirozená obměna dobrovolníků samozřejmě probíhá a probíhat musím, propad po dvou letech byl však markantní.

Jinak byli dobrovolníci velmi spokojeni a spolupráci s Okamžikem si pochvalovali, není tedy zapotřebí udělení více návrhů na zlepšení.

ZÁVĚR

Má diplomová práce se věnovala tématu motivace dobrovolníků. Hlavním cílem bylo zjistit, jaká byla motivace dobrovolníků ve dvou vybraných organizacích (nadace Forum 2000 a občanské sdružení Okamžik) pro vykonávání dobrovolnické spolupráce. Také mě zajímalo, jaké rozdíly či shodné znaky tyto dobrovolníci vykazují. Zaměřila jsem se i na pohled ze strany organizací a jejich stimulační a jiné aktivity směrem k úspěšnému zajištění zázemí pro dobrovolníky. K zjištění těchto skutečností jsem provedla výzkum, pro který jsem využila dvě metody - písemný dotazník pro dobrovolníky a polostandardizovaný hloubkový rozhovor, který jsem vedla se zástupci vybraných NNO.

Nejprve bylo třeba nastudovat teoretické podklady k dané problematice. Ty jsem uvedla v první části mé práce a soustředila jsem se výlučně na téma dobrovolnictví a motivace dobrovolníků. V případě dobrovolnictví jsem řadu témat vztahovala pouze k České republice (historie dobrovolnictví či postoj veřejnosti), aby byl obrázek o dobrovolnictví co nejužší vymezen, a také z důvodu, že mnou zkoumané organizace jsou českého původu a sdružují české dobrovolníky.

V praktické části jsem po stručném představení organizací, zkoumaných vzorků dobrovolníků a použitých metod prezentovala výsledky empirického výzkumu. Zjištění jsem řadila tak, aby bylo umožněno snadné vyhodnocení hypotéz, které jsem si pro lepší naplnění cílů stanovila. Tyto hypotézy jsem následně verifikovala, přičemž dvě byly potvrzeny a dvě ne.

Hlavní motivací dobrovolníků vypomáhajících na mezinárodní konferenci jako osobní doprovod delegáta byla možnost vidět, jak funguje organizace mezinárodní konference a možnost něco se přiučit. Řada jich také ale vypomáhala z důvodu, že se jim líbila myšlenka Fora 2000 a chtěli být nápomocní. U dobrovolníků tedy převažovala reciproční motivace, avšak ta altruisticky orientovaná se umístila jen velmi těsně za ní. Až na třetím místě skončila motivace orientovaná na získání pracovní zkušenosti a kontaktů, o kterém jsem se domnívala, že bude primární.

Dobrovolníci začínali spolupracovat s Okamžikem především proto, že chtěli smysluplně využít svůj čas. Jen o něco méně však byli hnáni touhou někomu pomoci. Typově jejich motivace vykazovala stejné rysy, jako u dobrovolníků z konference – na prvním místě

motivace reciproční, v těsném závěsu altruistická. Rozdíly mezi první a druhou odpovědí byly však minimální (a to ve Foru 2000 i Okamžiku), oba dva typy tedy byly zastoupeny porovnatelně.

Také jsem zjišťovala, zda chtějí dobrovolníci pokračovat v dobrovolnické činnosti jak v organizaci, kde působí teď, tak celoživotně. Z dotazníků vyplynulo, že většina dobrovolníků chce dobrovolnický spolupracovat v obou zmíněných případech. Otázkou však zůstává, nakolik se toto stane realitou, jelikož délky spoluprací současných dobrovolníků s organizacemi tomuto neodpovídaly. Domnívám se, že tento rozpor by mohl být hlouběji zkoumán v dalších výzkumech.

Z mého šetření vyplynulo, že dobrovolníci z obou organizací byli z velké většiny spokojeni. Pokud nějaká negativa našli, zanalyzovala jsem tuto oblast a navrhla možná opatření, která by bylo vhodné přijmout pro odstranění zmíněných problémů.

Daná zjištění a návrhy předám spolupracujícím organizacím a věřím, že dopomohou k zajištění ještě větší spokojenosti již tak spokojených dobrovolníků.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Monografie a skripta

ANGELOVSKÁ, O. - FRÍČ, P. - GOULLI, R. 2009 *Revitalizace a konsolidace neziskového sektoru v ČR po roce 1989*. Praha: Agnes, 2009. ISBN 978-80-903696-7-2.

ANOTŠ, J. 2009 Centrum pro seniora v Kroměříži, aneb touha po vzdělání nekončí s přibývajícím věkem. *Senioři jako dobrovolníci – dobrovolníci seniorům. Sborník z konference*. Kroměříž: Klub UNESCO Kroměříž a HESTIA – Národní dobrovolnické centrum Praha, 2009.

BEDRNOVÁ E. - NOVÝ I. a kol. 2007 *Psychologie a sociologie řízení*. 3. vyd. Praha: Management Press 2007. ISBN 978-80-7261-169-0.

BERGEROVÁ, M., ed. - ČERVENKOVÁ, R., ed. 2005 *Obyčejní lidé dělají neobyčejné věci*. Praha: Portál pro Hestia - Národní dobrovolnické centrum, 2005. ISBN 80-7367-017-8.

BĚLOHLÁVKOVÁ, J. 2010 *Dobrovolnictví mladých lidí-motivace a bariéry*. 2010. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze. Vedoucí diplomové práce Tereza Pospíšilová.

ČANČÍK, M. 2008 Poslání dobrovolnických center v ČR. In: *10 let rozvoje dobrovolnictví – rehabilitace občanských činností. Sborník konference*. Kroměříž: Klub UNESCO Kroměříž a HESTIA – Národní dobrovolnické centrum Praha. 2008.

DEKKER, P. – HALMAN, L. 2003 „Volunteering and Values: An Introduction”. In: Paul Dekker, Loek Halman (eds). *The Values of Volunteering. Cross-Cultural Perspectives*. New York: Kluwer Academic/Plenum Publisher, 1 – 17, In: FRÍČ, P. a kol. 2010 *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Agnes, 2010. ISBN 978-80-903696-8-9.

DUBEN R. 1996 *Neziskový sektor v ekonomice a společnosti*. 1. vyd. Praha: CODEX Bohemia 1996. ISBN 80-85963-19-1.

FERJENČÍK J.: 2010 *Úvod do metodologie psychologického výzkumu*. 2. vyd. Praha: Portál 2010. ISBN 978-80-7367-815-9.

FRANCIS, R. 1982 *Volunteer Motivation Profile*. Brown Co. Dept. of Social Science. Green Bay, WI. Masters' Thesis, Un. Of Wisconsin 1982 In: VINEYARD, S. 1991 *Secrets of motivation: Hot to get and keep volunteers and paid staff*. Heritage Arts Publishing, 1991. ISBN 0-911029-32-X.

FRÍČ, P. a kol. 2001 *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice: (výsledky výzkumu NROS a Agnes)*. Vyd. 1. Praha: NROS, 2001. ISBN 80-902633-7-2.

FRÍČ, P – GOULLI, R. a kol. 2001 *Neziskový sektor v ČR: výsledky mezinárodního srovnávacího projektu Johns Hopkins University*. Praha: Eurolex Bohemia, 2001. ISBN 80-86432-04-1.

- FRIČ, P. a kol. 2010 *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Agnes, 2010. ISBN 978-80-903696-8-9.
- GALLUP POLL ON GIVING AND VOLUNTEERING. Independent Sector. 1990 In: VINEYARD, S. 1991 *Secrets of motivation: Hot to get and keep volunteers and paid staff*. Heritage Arts Publishing, 1991. ISBN 0-911029-32-X.
- GJURIČOVÁ, J. 2008 Dobrovolnictví není amatérismus – vývoj legislativní úpravy dobrovolnictví v zahraničí a v ČR. In: *10 let rozvoje dobrovolnictví – rehabilitace občanských čtností. Sborník konference*. Kroměříž: Klub UNESCO Kroměříž a HESTIA – Národní dobrovolnické centrum Praha. 2008.
- GOVAART, M. a kol. 2001 *Volunteering worldwide*. Utrecht: NIZW 2001. ISBN 90-5050-832-4.
- HAL, T. - MEIJS, L. – STEENBERGEN, M. 2004 *Volunteering and participation on the agenda: Survey on volunteering policies and partnership in the European Union*. Utrecht: CIVIQ, 2004. ISBN 90-72934-69-5.
- HARTL P. - HARTLOVÁ H. 2010 *Velký psychologický slovník*. 4. vyd. Praha: Portál 2010. ISBN 978-80-7367-686-5.
- HODNOTY A POSTOJE V ČR 1991 – 2008 (pramenná publikace European Values Study) 2009 sestavili Rabušic L., Hamanová J. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2009. ISBN 978-80-2104-952-9.
- CHLÁDOVÁ, M. 2010 *Limity rozvoje studentské organizace Erasmus Student Network*. 2010. Diplomová práce. Vysoká škola ekonomická v Praze. Vedoucí diplomové práce Daniela Pauknerová.
- KASSIN, S. 2007 *Psychologie*. 1. vyd. Brno: Computer Press, 2007. ISBN 978-80-251-1716-3.
- KERN, H. A SPOL. 2006 *Přehled psychologie*. 3. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-121-2.
- KOLEKTIV AUTORŮ. 1993 Dějiny zení koruny české II. Praha: Paseka, 1993 In: FRIČ, P. a kol. 2001 *Neziskový sektor v ČR: výsledky mezinárodního srovnávacího projektu Johns Hopkins University*. Praha: Eurolex Bohemia, 2001. ISBN 80-86432-04-1.
- KUSÁKOVÁ, O. 2010 *Analýza motivace a spokojenosti dobrovolníků*. 2010. Seminární práce. Vysoká škola ekonomická. Vedoucí práce Eva Bedrnová.
- MOTYČKA, P. 2011 *Výchova k dobrovolnictví*. In: *Dobrovolnictví - opora občanské společnosti: čeho jsme dosáhli, kam směřujeme. Sborník z konference*. Kroměříž: Klub UNESCO Kroměříž ve spolupráci NDC HESTIA Praha, 2011.
- NAKONEČNÝ, M. 1996 *Motivace lidského chování*. 1. vyd. Praha: Academia, 1996. ISBN 80-200-0592-7.
- NOVÁKOVÁ, E. 2009 *Výsledky ankety Senioři jako dobrovolníci – dobrovolníci seniorům*. In: *Senioři jako dobrovolníci – dobrovolníci seniorům. Sborník z konference*. Kroměříž: Klub UNESCO Kroměříž a HESTIA – Národní dobrovolnické centrum Praha, 2009.

- NOVOTNÝ, J. – LUKEŠ, M. a kol. 2008 *Faktory úspěchu nestátních neziskových organizací*. 1. vyd. Praha: Oeconomica, 2008. ISBN 978-80-245-1473-4.
- NOVOTNÝ, M - STARÁ, I. a kol. 2002 *Dobrovolníci v nemocnicích: metodický manuál pro zdravotnická a sociální zařízení*. 2., dopl. vyd. Praha: Hestia, 2002. ISBN 80-238-8697-5.
- NOVÝ, I. – SURYNEK, A. 2006 *Sociologie pro ekonomy a manažery*. 2. Přepřacované a rozšířené vydání Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 80-247-1705-0
- PLHÁKOVÁ, A. 2004 *Učebnice obecné psychologie*. 1. vyd. Praha: Academia, 2004. ISBN 80-200-1387-3.
- POSPÍŠILOVÁ, T. – FRIČ., P. 2010 První výsledky z výzkumu The Patterns and values of Volunteering In: *Dobrovolnictví v české společnosti – současnost a perspektivy. Sborník z konference*. Kroměříž: Klub UNESCO Kroměříž a HESTIA – Národní dobrovolnické centrum Praha, 2010
- REKTOŘÍK, J. a kol. 2010 *Organizace neziskového sektoru: základy ekonomiky, teorie a řízení*. 3., aktualiz. vyd. Praha: Ekopress, 2010. ISBN 978-80-86929-54-5.
- SKOVAJSA, M a kol. 2010 *Občanský sektor*. 1. vyd. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-681-0.
- SOZANSKÁ, O. 2008 Volunteer Development Program a mezinárodní organizace zabývající se dobrovolnictvím. In: *10 let rozvoje dobrovolnictví – rehabilitace občanských čtností. Sborník z konference*. Kroměříž: Klub UNESCO Kroměříž a HESTIA – Národní dobrovolnické centrum Praha. 2008.
- ŠOJDROVÁ, M. 2007 Dobrovolnictví za našimi hranicemi, příklady dobré praxe. In: *Dobrovolnictví bez hranic. Sborník z konference*. Kroměříž: Klub UNESCO Kroměříž, 2007.
- TOŠNER J. – SOZANSKÁ O. 2002 *Dobrovolníci a metodika práce s nimi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-514-8.
- TOŠNER J. 2008 Rehabilitace dobrovolnictví v Čechách – postavení dobrovolníků v české společnosti po roce 1989. In: *10 let rozvoje dobrovolnictví – rehabilitace občanských čtností. Sborník z konference*. Kroměříž: Klub UNESCO Kroměříž a HESTIA – Národní dobrovolnické centrum Praha. 2008.
- TŮMA, O. 1999 *Počátky neziskového sektoru v českých zemích*. In: Frič P. a kol., Sborník textů mezinárodního srovnávacího projektu Johns Hopkins Univerzity, CPN, ISS, Praha, říjen, 1999 In: ANGELOVSKÁ, O., FRIČ, P. a GOULLI, R. 2009 *Revitalizace a konsolidace neziskového sektoru v ČR po roce 1989*. Praha: Agnes, 2009. ISBN 978-80-903696-7-2.
- VAJDOVÁ, T. 2005 *Česká občanská společnost 2004: po patnácti letech rozvoje: zpráva z projektu CIVICUS Civil Society Index pro Českou republiku*. 1. vyd. Brno: Pro Nadaci rozvoje občanské společnosti a Fakultu humanitních studií Univerzity Karlovy vydalo Akademické nakladatelství CERM, 2005. ISBN 80-7204-379-X.
- VINEYARD, S. 1991 *Secrets of motivation: Hot to get and keep volunteers and paid staff*. Heritage Arts Publishing, 1991. ISBN 0-911029-32-X.

Volunteering Across Europe: organisations, promotion, participation. [2006] Roma: Spes – Centro di Servizio per il Volontariato del Lazio [2006]

VURST, V. 2008 Dobrovolnictví ADRA v zahraničí. In: *10 let rozvoje dobrovolnictví – rehabilitace občanských čtností. Sborník konference.* Kroměříž: Klub UNESCO Kroměříž a HESTIA – Národní dobrovolnické centrum Praha. 2008.

Internetové, legislativní a jiné zdroje

BARRON, P. – ŘÍHOVÁ, I. 2011 Motivation to volunteer: a case study of the Edinburgh International Magic Festival, *International Journal of Event and Festival Management*, vol. 2, no. 3, pp. 202-217. [online]

Dostupný z

<http://search.proquest.com/docview/898417927/fulltext/133117081A15304B439/1?accountid=17203>

(přístup z Internetu 23. 11. 2011)

BATES, A. J. 1979 Extrinsic Reward and Intrinsic Motivation: A Review with Implications for the Classroom *Review of Educational Research*, Vol. 49, No. 4 (Autumn, 1979), pp. 557-576. American Educational Research Association. [online]

Dostupný z: <http://www.jstor.org/stable/1169985>

(přístup z Internetu 11. 11. 2011)

BRYNDA, H. 2003 *Pražské jaro 1968 a probuzení občanské společnosti IV.* [online]

Dostupný z: <http://www.radio.cz/cz/rubrika/historie/prazske-jaro-1968-a-probuzeni-obcanske-spolecnosti-iv>

(přístup z Internetu 20. 11. 2011)

ČSÚ, *Satelitní účet neziskových institucí ve zkrácené verzi účtů*, 2011 [online]

Dostupný z: http://apl.czso.cz/nufile/SUNI_2009.htm

(přístup z Internetu 20. 11. 2011)

DECI, E. L. 1971 *Effects of externally mediated rewards on intrinsic motivation.* *Journal of Personality and Social Psychology*, 1971, 18, 105-115. In: Bates, A. J. Extrinsic Reward and Intrinsic Motivation: A Review with Implications for the Classroom *Review of Educational Research*, Vol. 49, No. 4 (Autumn, 1979), pp. 557-576. American Educational Research Association. [online]

Dostupný z: <http://www.jstor.org/stable/1169985>

(přístup z Internetu 3. 11. 2011)

DŽBÁNKOVÁ, Z. 2002 *Racionální a neracionální motivy lidského jednání*, čas. Marathon, 2002, zvl. č. [online]

Dostupný z <http://marathon.webnode.cz/archiv/>

(přístup z Internetu 23. 11. 2011)

FARRELL, J., JOHNSTON, M. and TWYNAM, D. 1998, “Volunteer motivation, satisfaction and management at an elite sporting competition”, *Journal of Sport Management*, Vol. 12 No. 4, pp. 288-300 In: BARRON, P. - ŘÍHOVÁ, I. 2011 Motivation to volunteer: a case study of the Edinburgh International Magic Festival, *International Journal of Event and Festival Management*, vol. 2, no. 3, pp. 202-217. [online]

Dostupný z

<http://search.proquest.com/docview/898417927/fulltext/133117081A15304B439/1?accountid=17203>

(přístup z Internetu 23. 11. 2011)

HLADKÁ, M. [2008] *Význam dobrovolnictví jako specifického lidského zdroje*. [online]

Dostupný z: http://www.e-cvns.cz/soubory/Konference_Pardubice_Hladka.pdf

(přístup z Internetu 6. 11. 2011)

HOLMES, K. - SMITH, K. 2009 *Managing Volunteers in Tourism: Attractions, Destinations and Events*, Butterworth-Heinemann, Oxford. In: BARRON, P. – ŘÍHOVÁ, I. 2011 *Motivation to volunteer: a case study of the Edinburgh International Magic Festival*, *International Journal of Event and Festival Management*, vol. 2, no. 3, pp. 202-217. [online]

Dostupný z

<http://search.proquest.com/docview/898417927/fulltext/133117081A15304B439/1?accountid=17203>

(přístup z Internetu 23. 11. 2011)

HYNEK, J. V. 2006 *Motivace k dobrovolnictví*. *Protein*, 2006, ročník VIII, str. 5 – 8, [online]

Dostupný z http://www.ymca.cz/protein/pdf/p_06_04c.pdf

(přístup z Internetu 25. 11. 2011)

PAULINE, G. - PAULINE, J. 2009, "Volunteer motivation and demographic influences at a professional tennis event", *Team Performance Management*, vol. 15, no. 3, pp. 172-184. [online]

Dostupný z

<http://search.proquest.com/docview/217108095/1334B2BB19D5063CED6/1?accountid=17203>

(přístup z Internetu 24. 11. 2011)

POINTS OF LIGHT FOUNDATION. 2004 *Episodic Volunteers*, Points of Light Foundation, Washington, DC. In: PAULINE, G. - PAULINE, J. 2009, "Volunteer motivation and demographic influences at a professional tennis event", *Team Performance Management*, vol. 15, no. 3, pp. 172-184. [online]

Dostupný z:

<http://search.proquest.com/docview/217108095/1334B2BB19D5063CED6/1?accountid=17203>

(přístup z Internetu 24. 11. 2011)

ROSENMAYER, T. *Satelitní účet neziskových organizací* [online]

Dostupný z: http://www.e-cvns.cz/soubory/Satelitni_ucet_neziskovek.pdf

(přístup z Internetu 20. 11. 2011)

RYS, E. *Balintovská skuoina, přednášková činnost*. 2011[online]

Dostupný z: <http://www.psychoterapierys.cz/rakce.php>

(přístup z Internetu 10. 12. 2011)

STRIGAS, A.D. - JACKSON, E.N. 2003, "Motivating volunteers to serve and succeed: Design and results of a pilot study that explores demographics and motivational factors in sport volunteerism", *International Sports Journal*, vol. 7, no. 1, pp. 111-123. [online]

Dostupný z:

<http://search.proquest.com/docview/219892022/fulltext/13399EFE1AB21C34841/1?accountid=17203>

(přístup z Internetu 24. 11. 2011)

SUSAN J. ELLIS. *Why volunteer?* [online]

Dostupný z: <http://volunteerguide.org/volunteer/motivation/why-volunteer.htm>

(přístup z Internetu 20. 11. 2011)

ŠKARABELOVÁ, S. *Vymezení pojmu nestátní nezisková organizace.* [online]

Dostupný z: http://www.e-cvns.cz/soubory_diskuse/vymezeni_nno.pdf

(přístup z Internetu 7. 11. 2011)

TANNENBERGEROVÁ, I. Český statistický úřad. *Údaje o počtu dobrovolníků v ČR.* [online]. 24. 11. 2011 12:18. Osobní emailová komunikace.

TOŠNER, J. *Druhy dobrovolnictví (Dobrovolnictví v české společnosti).* [online]

Dostupný z: <http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/druhy-dobrovolnictvi/>

(přístup z Internetu 6. 11. 2011)

URBAN, M. Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy. *Novelizace zákona o dobrovolnictví – materiály* [online]. 23. 11. 2011 19:40. Osobní emailová komunikace.

URBAN, M. *Informace o novele zákona o dobrovolnictví.* (přednáška) Praha: Týden dobrovolnictví. 4. 11. 2011.

[http://www.mvcr.cz/clanek/dobrovolnicka-služba-](http://www.mvcr.cz/clanek/dobrovolnicka-služba-500539.aspx?q=Y2hudW09Mw%3D%3D)

[500539.aspx?q=Y2hudW09Mw%3D%3D](http://www.mvcr.cz/clanek/dobrovolnicka-služba-500539.aspx?q=Y2hudW09Mw%3D%3D) (přístup z Internetu 7. 11. 2011)

<http://libpro.cts.cuni.cz/charta/index.htm> (přístup z Internetu 20. 11. 2011)

<http://www.charta77.wordpress.com/> (přístup z Internetu 20. 11. 2011)

<http://www.totalita.cz/vysvetlivky/ch77.php> (přístup z Internetu 20. 11. 2011)

<http://www.vons.cz/uvod> (přístup z Internetu 20. 11. 2011)

<http://www.vons.cz/statisticky-prehled> (přístup z Internetu 20. 11. 2011)

<http://www.forum2000.cz/cz/o-nas/o-nadaci/> (přístup z Internetu 27. 11. 2011)

<http://www.forum2000.cz/cz/projekty/konference-forum-2000/>

(přístup z Internetu 27. 11. 2011)

http://www.okamzik.cz/main/okamzik/Dobrov_centrum/sluzby/jednoraz_doprovody.html

(přístup z Internetu 27. 11. 2011)

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

(přístup z Internetu 2. 12. 2011)

<http://www.adra.cz/projekty/projekty-v-cr/dobrovolnictvi-kamerou/dobrovolnictvi>

(přístup z Internetu 3. 12. 2011)

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

SEZNAM OBRÁZKU, GRAFŮ A TABULEK

Obr 1 Neziskový sektor.....	10
Graf 1 Dobrovolnictví má v ČR velkou budoucnost	18
Graf 2 Byl byste ochoten vykonávat dobrovolnou práci, kdyby vás o to nějaká organizace požádala?	19
Graf 3 Aktivita dobrovolníků dle vzdělání.....	25
Graf 4 Rozdělení dle věku – Forum 2000	58
Graf 5 Rozdělení dle věku – Okamžik	58
Graf 6 Délka spolupráce s Forem 2000.....	61
Graf 7 Délka spolupráce s Okamžikem	62
Graf 8 Typ spolupráce v Okamžiku	63
Graf 9 Změna typu spolupráce u Okamžiku.....	64
Graf 10 Motivace dobrovolníků – Forum 2000.....	66
Graf 11 Osobní přínos pro dobrovolníky – Forum 2000	68
Graf 12 Motivace dobrovolníků – Okamžik	69
Graf 13 Osobní přínos – Okamžik	71
Graf 14 Zdroje získání informací o dobrovolnické spolupráci – Forum 2000.....	74
Graf 15 Silné stránky dobrovolnické práce – Forum 2000	75
Graf 16 Slabé stránky dobrovolnické práce – Forum 2000.....	76
Graf 17 Zdroje získání informací o dobrovolnické spolupráci – Okamžik.....	80
Graf 18 Silné stránky dobrovolnické práce – Okamžik	81
Graf 19 Slabé stránky dobrovolnické práce – Okamžik	82
Graf 20 Zkvalitnění dobrovolnické spolupráce – Okamžik	85
Graf 21 Přínos jednotlivých typů podpory – Okamžik	86
Graf 22 Pokračování v dobrovolnictví v Okamžiku	89

Graf 23 Důvody pokračování v dobrovolnické spolupráci – Forum 2000.....	90
Graf 24 Možné důvody ukončení spolupráce – Okamžik	91
Tab 1 Řekl(a) byste, že se lidé většinou snaží být nápomocní, nebo že se převážně starají sami o sebe?	21
Tab 2 Počet dobrovolníků za roky 2005 – 2007	22
Tab 3 Počet dobrovolníků za roky 2005 – 2009 dle metodiky FTE	23
Tab 4 Procentní zastoupení dobrovolníků dle sektorů	24
Tab 5 Motivace seniorů	36
Tab 6 návratnost dotazníků	56
Tab 7 Rozdělení dle pohlaví	57
Tab 8 Rozdělení dle zaměstnání	59
Tab 9 Rozdělení dle vysoké školy	60
Tab 10 Postoj k dobrovolnické práci – Forum 2000.....	69
Tab 11 Postoj k dobrovolnické práci – Okamžik.....	73
Tab 12 Postoj k vykonávání dobrovolnictví celý život.....	92
Tab 13 Zkušenosti s dobrovolnictvím – Okamžik	93

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 – Dotazník pro Forum 2000	110
Příloha č. 2 – Dotazník pro Okamžik	114
Příloha č. 3 – Ukázka itineráře delegáta konference 1	120
Příloha č. 4 – Ukázka itineráře delegáta konference 2	121
Příloha č. 6 – Ukázka požadavků na jednorázové doprovody.....	124
Příloha č. 7 – Email z Okamžiku a zprávy z dlouhodobé spolupráce	125

PŘÍLOHY

Příloha č. 1 – Dotazník pro Forum 2000

Kolikátým rokem na konferenci Forum 2000 pracujete? *

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5. a víc

Jaká byla Vaše hlavní motivace pro dobrovolnou práci na konferenci Forum 2000? *Vyberte prosím max. tři odpovědi

- možnost seznámit se s významnými lidmi
- možnost dostat se blíž k Foru 2000 či lidem pracujícím zde
- vidět, jak funguje organizace mezinárodní konference, něco se přiučit
- chuť podílet se na významné události
- možnost získat kontakty
- líbí se mi myšlenka Fora 2000 a chtěl/a jsem být nápomocný/á
- možnost uplatnění organizačních schopností
- možnost využití a procvičení cizích jazyků
- možnost dostat se na neveřejné části konference a do zákulisí
- získání pracovní zkušenosti, kterou využiji v další kariéře
- Jiné:

Jak jste se o možnosti dobrovolné spolupráce dozvěděl/a? *

- od známých, kteří se již účastnili jako dobrovolníci
- od známých, kteří se však sami ještě neúčastnili
- od pracovníků z Nadace Forum 2000
- web Fora 2000
- nástěnka ve škole
- Jiné:

V čem vidíte silné stránky dobrovolnické práce na konferenci Forum 2000? * Vyberte prosím max. tři odpovědi

- komunikace s dobrovolníky
- proškolení před konferencí
- zpětná vazba
- profesionální přístup
- Jiné:

V čem vidíte největší osobní přínos z dobrovolnické práce na konferenci Forum 2000? *Vyberte prosím max. dvě odpovědi

- seznámení s novými lidmi
- pohled do zákulisí mezinárodní organizace
- získání kontaktů
- uplatnění organizačních schopností
- závěrečný doporučující dopis
- procvičení cizích jazyků
- získání pracovní zkušenosti, kterou využiji v další kariéře
- Jiné:

V čem vidíte slabé stránky organizace dobrovolnické práce na konferenci Forum 2000? *Vyberte prosím max. dvě odpovědi

- špatná komunikace s dobrovolníky
- organizační nedostatky
- chaos a změny na poslední chvíli
- chybějící zpětná vazba
- Jiné:

Chcete ve spolupráci pokračovat? *

- ano
- ne

Z jakých důvodů hodláte pokračovat? * Vyberte prosím max. dvě odpovědi

- práce mě baví, především setkávání s významnými osobnostmi
- práce mě baví, především setkávání s novými lidmi obecně
- práce mi přináší uspokojení, protože se podílím na významné události
- můžu uplatnit své organizační schopnosti

- můžu využít a procvičit cizí jazyk
- Jiné:

Z jakých důvodů již nechcete dělat dobrovolníka? *

- práce nenaplnila má očekávání
- práce je příliš náročná (stresová)
- práce je příliš náročná časově
- práce není zajímavá
- dobrovolnická spolupráce nebyla dostatečně organizačně zajištěna
- Jiné:

S kterým výrokem se nejvíce ztotožňujete? Práci považuju za *

- zábavnou
- přínosnou pro mě
- přínosnou pro společnost
- zodpovědnou

Chtěli byste se věnovat nějaké formě dobrovolnictví později, příp. celý život? *

- ne, dobrovolnou spolupráci jsem chtěl/a vykonávat pouze s Forem 2000
- ne, dobrovolnou spolupráci jsem chtěl/a vykonávat pouze jako student
- možná
- ano

Identifikační údaje

Pohlaví *

- muž
- žena

Věk *

- do 20 let včetně
- 21-25
- 26 a víc

V době účasti na konferenci jste *

- studoval/a VŠ
- studoval/a SŠ
- pracoval/a
- studoval/a VŠ a pracoval/a
- studoval/a SŠ a pracoval/a
- byl/a nezaměstnaný/á

Kterou VŠ jste v době účasti na konferenci studoval/a? *

- VŠE
- VŠCHT
- ČZU
- ČVUT
- UK - Právnická fakulta
- UK - Filozofická fakulta
- UK - Přírodovědecká fakulta
- UK - Matematicko - fyzikální fakulta
- UK - 1.-3. lékařská fakulta
- UK - Fakulta sociálních věd
- UK - Fakulta humanitních studií
- UK - jiná fakulta
- MU
- ZČU
- UP
- Jiné:

Přesto, že jsem se snažila pokrýt všechna témata a oblasti spojené s dobrovolnictvím na Foru 2000, mohlo mi něco uniknout. Proto zde máte prostor, kde můžete vyjádřit jakékoliv své připomínky, zhodnocení, doporučení atd.

Příloha č. 2 – Dotazník pro Okamžik

Jak dlouho jste dobrovolníkem pro občanské sdružení Okamžik? *

- do půl roku
- půl roku - 1 rok
- 1 - 2 roky
- 2 - 3 roky
- 3 - 4 roky
- více než 4 roky

Máte jiné zkušenosti s dobrovolnictvím než v Okamžiku? *

- Ne, tohle je moje první zkušenost s dobrovolnictvím
- Ano, již dříve jsem dělal/a dobrovolníka jinde, ale teď spolupracuji jen s Okamžikem
- Ano, v současnosti dělám dobrovolníka i jinde než v Okamžiku

Na kterém typu spolupráce se podílíte? *

- jednorázové doprovody
- dlouhodobá spolupráce
- oba dva typy

Změnil se u Vás někdy v minulosti typ spolupráce? *

- Ano, z jednorázových doprovodů na dlouhodobou spolupráci
- Ano, z dlouhodobé spolupráce na jednorázové doprovody
- Ano, k jednorázovým doprovodům jsem začal/a i s dlouhodobou spoluprací
- Ano, k dlouhodobé spolupráce jsem začal/a dělat i jednorázové doprovody
- Ne

Pokud ano, co bylo impulzem k této změně? Můžete své důvody vypsát?

Došlo u Vás někdy ke změně klienta v rámci dlouhodobé spolupráce? *

- Ano
- Ne

Pokud ano, z jakého důvodu? Byla změna z Vašeho popudu či na podnět klienta?

INSTRUKCE: V případě, že v následujících otázkách zvolíte odpověď "jiné", svoji odpověď prosím specifikujte.

Jaká byla Vaše hlavní motivace pro to stát se dobrovolníkem v Okamžiku? *Vyberte prosím max. DVĚ odpovědi

- touha někomu pomoci
- někdo v mém okolí je nevidomý
- mně samotnému se zhoršuje zrak
- uvědomil/a jsem si, jak složité je být nevidomým (např. při návštěvě kavárny Potmě)
- možnost seznámit se s novými lidmi
- smysluplné využití volného času
- příprava na výkon povolání v sociální sféře
- Jiné:

Jak jste se o Okamžiku dozvěděl/a? *

- cílené hledání možnosti spolupráce s nevidomými
- od známého, který sám v Okamžiku jako dobrovolník pracuje
- od známého, který je klientem v Okamžiku (nevidomý)
- rozhovor se zástupcem Okamžiku např. v televizi či novinách
- přes akci pořádanou Okamžikem či jinou organizací na podporu nevidomých (Světluška)
- hledala/a jsem možnosti dobrovolnictví a narazil/a na Okamžik (např. přes dobrovolnik.cz)
- Jiné:

V čem vidíte silné stránky zajištění dobrovolnické práce ze strany Okamžiku? *

- komunikace s dobrovolníky
- proškolení před začátkem výkonu dobrovolné spolupráce
- zpětná vazba
- profesionální přístup
- Jiné:

V čem vidíte slabé stránky zajištění dobrovolnické práce ze strany Okamžiku? *

- špatná komunikace s dobrovolníky
- nedostatečné proškolení před začátkem výkonu dobrovolnické spolupráce
- chybějící zpětná vazba
- organizační nedostatky
- Jiné:

Co by dle Vás nejvíce přispělo ke zkvalitnění dobrovolnické spolupráce?

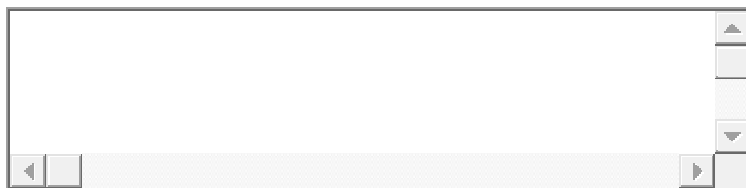
- častější supervize
- méně časté supervize
- lepší náplň supervizí
- lepší komunikace ze strany Okamžiku
- lepší zpětná vazba ze strany Okamžiku
- lepší zpětná vazba od klientů
- lepší proškolení

Napadá Vás, co dalšího by mohlo vést ke zlepšení?

Který z typů podpory, který Okamžik svým dobrovolníkům nabízí, je pro Vás nejpřínosnější? *

- supervize dobrovolníků
- dobrovolnické podvečery
- pojištění
- slevy na publikace vydané Okamžikem
- žádnou z těchto podpor nepovažuji za přínosnou

Jaký další typ podpory či benefit byste ze strany Okamžiku uvítali?



V čem vidíte největší osobní přínos z dobrovolnické práce s Okamžikem? *Vyberte prosím max.

DVĚ odpovědi

- pocit naplnění a smysluplnosti při práci
- osvojení si praktických dovedností týkajících se nevidomých
- osvojení si jiných, např. sociálních dovedností (komunikace s lidmi, řešení problémů)
- seznámení s novými lidmi, získání nových přátel
- získání pracovní zkušenosti, kterou využiji v další kariéře
- Jiné:

Jak dlouho ještě chcete být dobrovolníkem v Okamžiku? *

- dokud to bude možné, spolupráci s Okamžikem vidím jako aktivitu na celý život
- dobrovolnictví jsem si chtěl/a vyzkoušet, v dohledné době (několik měsíců) spolupráci ukončím
- nejsem spokojen/a, v nejbližší době spolupráci ukončím
- než se změní okolnosti, díky kterým dobrovolníkem jsem (nezaměstnaný najde práci, student dokončí školu atp.)

Co by např. mohlo být důvodem ukončení Vaší spolupráce s Okamžikem? *Vyberte prosím max.

DVĚ odpovědi

- jedna významná rozepře či neshoda s klientem
- dlouhodobé problémy s klientem
- pocit nenaplnění při práci
- špatné organizační zajištění práce
- Jiné:

Chtěli byste se věnovat nějaké formě dobrovolnictví později, příp. celý život? *

- ne, dobrovolnou spolupráci jsem chtěl/a vykonávat pouze s Okamžikem
- ne, dobrovolnou spolupráci jsem chtěl/a vykonávat pouze za stávajících podmínek (student, nezaměstnaný atp.)
- možná
- ano

S kterým výrokem se nejvíce ztotožňujete? Práci považuji za *

- zábavnou
- přínosnou pro mě
- přínosnou pro společnost
- zodpovědnou

Identifikační údaje

Pohlaví *

- muž
- žena

Věk *

- do 20 let včetně
- 21 - 25
- 26 - 30
- 31 - 40
- 41 - 50
- 51 - 60
- 61 - 70
- více než 71

V současné době jste *

- student/ka VŠ a pracující
- student/ka VOŠ a pracující
- student/ka SŠ a pracující
- student/ka VŠ
- student/ka VOŠ
- student/ka SŠ
- pracující
- nezaměstnaný/á
- na mateřské dovolené
- v důchodu
- Jiné:

Kterou VŠ studujete? *

- VŠE
- VŠCHT
- ČZU
- ČVUT
- UK - Právnická fakulta
- UK - Filozofická fakulta
- UK - Přírodovědná fakulta
- UK - Matematicko - fyzikální fakulta
- UK - 1.- 3. lékařská fakulta
- UK - Fakulta sociálních věd
- UK - Fakulta humanitních studií
- UK - jiná fakulta
- Jiné:

Přesto, že jsem se snažila pokrýt všechna témata a oblasti spojené s dobrovolnictvím v Okamžiku, mohlo mi něco uniknout. Proto zde máte prostor, kde můžete vyjádřit jakékoliv své připomínky, zhodnocení, doporučení atd.

Příloha č. 3 – Ukázka itineráře delegáta konference 1

Itinerary - Forum 2000 Conference, The World We Want to Live In, Prague, October 10 - 12, 2010, (conf.)

Day	Hour	Event	Location	Note
Saturday	7:45	arrival	airport	flight no. DL 208 from New York /JFK/, T1
Sunday	17:15 - 17:50	departure of all delegates to PC	Radisson	
Sunday	18:00 - 18:50	Informal Delegate Dinner	Prague Crossroads, Balcony	light buffet dinner
Sunday	19:00 - 19:35	Opening Ceremony	Prague Crossroads	
Sunday	19:35 - 19:45	Musical Performance	Prague Crossroads	
Sunday	19:45 - 22:00	Reception	Prague Crossroads	
Sunday	20:00 - 22:00	departure of all delegates to Radisson	PC	
Sunday	20:30 - 22:30	VIP Dinner	V Zátíší Restaurant	
Monday	08:00 - 08:45	departure of all delegates to Žofin	Radisson	
Monday	09:00 - 09:50	Russia and European Energy Security	Žofin Palace, Conference Hall	breakfast with remarks by Edward Lucas
Monday	13:30 - 14:00	SCI meeting	Žofin Palace, Lord Mayor's Hall	
Monday	15:00 - 15:30	mtg. O.Černý,J.Klepal	Žofin Palace, Restaurant	time tbc
Monday	17:45 - 18:45	departure of all delegates to Radisson/New Town Hall	Žofin	
Monday	19:00 - 19:30	Hiroshima - Nagasaki 1945-2010	New Town Hall	
Monday	19:45 - 21:30	departure of all delegates to Radisson	New Town Hall	
Monday	20:30 - 22:30	Dinner at the French Embassy	Palais Buquoy, Velkopřevorské nám. 2, Praha 1	
Tuesday	07:20 - 08:00	departure of all delegates to Žofin	Radisson	
Tuesday	08:15 - 09:00	Breakfast	Žofin Palace, Restaurant	breakfast with remarks by Mirek Topolánek, fmr Primer Minister, Czech Republic
Tuesday	09:15 - 10:45	Territory and Religion	Žofin Palace, Conference Hall	
Tuesday	11:45 - 13:00	Current Priorities in Philanthropy	Bellevue Restaurant, Smetanovo náměstí, Prague 1	
Tuesday	15:00 - 16:30	departure of all delegates to Radisson	Žofin	
Wednesday	10:35	departure	airport	flight no. DL 209 to New York /JFK/, T1

Příloha č. 4 – Ukázka itineráře delegáta konference 2

Itinerary - 15th Forum 2000 Conference, Democracy and the Rule of Law, Prague, October 9–11, 2011

Day	Hour	Event	Location	Note
Monday	9:25	arrival	Airport Praha - Ruzyně	flight no. SU 141 from Moscow, T1
Monday	14:30 - 16:00	Democracy and the Rule of Law: Legality vs. Legitimacy?	Žofín Palace, Forum Hall	
Monday	16:10 - 16:40	Obserwator Financovy - polish magazine	Press centre - Zofin balcony	
Monday	17:45 - 19:45	departure from Žofín Palace/the hotel to the hotel/ZOOM Restaurant		
Monday	18:00 - 19:30	The Rule of Law in Russia	Žofín Palace, Conference Hall	
Monday	20:00 - 22:30	Gala Dinner	ZOOM, Prague Congress Centre	
Monday	22:30 - 23:00	departure from the ZOOM Restaurant to the hotel	ZOOM Restaurant	
Tuesday	08:20 - 08:50	departure from the hotel to Žofín Palace	InterContinental Hotel	arriving at the back entrance
Tuesday	10:00 - 10:15	Pravda - slovak daily	Press centre - Zofin balcony	
Tuesday	10:15 - 10:35	RFE/RL	Press centre - Zofin balcony	
Tuesday	10:35 - 10:50	SME - slovak daily	Press centre - Zofin balcony	
Tuesday	10:50 - 11:05	ČTK	Press centre - Zofin balcony	
Tuesday	11:45 - 13:15	Corruption and Society	Žofín Palace, Forum Hall	
Tuesday	17:00	departure	Airport Praha - Ruzyně	flight no. SU 472/OK 904 to Moscow, T1

Jak nám můžete pomoci

PRAKTICKÉ MINIMUM PRO KOMUNIKACI A EFEKTIVNÍ POMOC LIDEM SE ZRAKOVÝM POSTIŽENÍM

Nebojte se nabídnout nám pomoc.

Někteří nevidomí vás možná odmítnou, jiným ale prokážete i drobnou pomocí velkou službu.

Nejprve nás oslovte...

... a pak se s námi domluvte, jestli a případně jakou pomoc potřebujeme a jak ji můžete účelně poskytnout.

Hovořte s námi jako se sobě rovnými.

O našich záležitostech mluvíte s námi, nikoliv s našimi průvodci. Při rozhovoru se nebojte používat slova spojená se zrakem (vidět, koukat...), i my je běžně používáme.

Mluvte s námi věcně a „bez cenzury“.

Popisujte nám svět kolem nás. Někteří z nás budou vděční za podrobný popis okolí, jiní ocení stručnost. Při popisu cesty se vyvarujte používání ukazovacích zájmen (támhle, tudy...).

Nikdy nás nechtejte za bílou hůl.

Je to podobné, jako kdyby vám někdo zakryl oči.

Nerušte naše vodící psy při práci.

Nemluvte na ně, nehladte je, ani je ničím nekrmte. Psi se musí soustředit na svou důležitou práci – na bezpečné vedení nevidomého.

Nedělejte věci za nás, pokud je to možné.

Mnohé činnosti zvládneme sami, některé vyřešíme s vaší pomocí a někdy nás můžete naučit, jak danou činnost dělat, abychom si příště dokázali poradit sami.

Přistupujte k nám jako k jednotlivcům.

Stejně jako ostatní lidé, i každý z nás má jiné vlastnosti, schopnosti, potřeby a zájmy.



Vzdělávací, informační a poradenské centrum

OKAMŽIK

Jak se dozvědět víc?

POKUD VÁS ZAJÍMÁ TÉMA ŽIVOTA SE ZRAKOVÝM POSTIŽENÍM, MŮŽETE SE DOZVĚDĚT VÍCE PROSTŘEDNICTVÍM NÁSLEDUJÍCÍCH PROGRAMŮ.

Vzdělávací semináře pro konkrétní cílové skupiny

Interaktivní formou seznamujeme odborníky z jiných institucí a další zájemce, kteří se setkávají s lidmi se zrakovým postižením, s informacemi ze světa nevidomých. Semináře připravujeme na zakázku pro konkrétní skupiny s přihlédnutím k jejich potřebám.

Interaktivní zážitkové semináře pro žáky a studenty škol

Hravou interaktivní formou seznamujeme žáky a studenty se životem lidí se zrakovým postižením a učíme je nebát se nabídnout pomoc. Součástí semináře je možnost vyzkoušet si mnohé činnosti bez zraku a lépe tak pochopit, jak se cítí člověk se zrakovým postižením.

Besedy pro širokou veřejnost

Pořádáme besedy s lidmi se zrakovým postižením, kteří hovoří o svých (všedních i nevšedních) životních zkušenostech.

POKUD VÁS NAŠE AKTIVITY ZAUJALY, NEVÁHEJTE NÁS KONTAKTOVAT!

TĚŠÍME SE NA SETKÁNÍ S VÁMI.

Vzdělávací, informační a poradenské centrum Okamžik
Pacovská 869/31, Praha 4
Telefon: 233 371 277, 774 209 055
E-mail: vip@okamzik.cz
Web: www.okamzik.cz, www.nevidomimezinami.cz

OKAMŽIK

Naše knihy

Vydáváme odborné a osvětové knihy, brožury a letáky určené lidem se zrakovým postižením, odborné veřejnosti a dalším zájemcům o tuto problematiku.

Příklady publikací: Každý problém má řešení aneb Netradiční kompenzační pomůcky, Nahlédnutí do života bez zraku, Adresář poskytovatelů služeb pro osoby se zrakovým postižením.

Osvětové webové stránky www.nevidomimezinami.cz

Provozujeme osvětové webové stránky, kde najdete informace o životě lidí se zrakovým postižením a to jak pro odbornou, tak i pro laickou veřejnost. Dozvíte se, kdo jsou nevidomí, jak „vidí“ svět, jak jim můžete pomoci a mnoho dalšího.



Příloha č. 6 – Ukázka požadavků na jednorázové doprovody

Milé dobrovolnice a dobrovolníci,

přejeme pěkné dopoledne a vítáme ve Vašich řadách nové průvodce.

Doufáme, že si i v začínajícím adventním shonu najdete čas také na nás a naše aktuální doprovodové nabídky 😊.

Těšíme se na Vaše zprávy!

Čtvrtek 1.12. – prakticky nevidomá žena by potřebovala doprovodit na cestě z **gymnázia** (Kozinova 1000, **P-10**) **domů** (Korunní 13, **P-2**). Sraz je v **19.00 hodin**, délka doprovodu **50 min.**

Pátek 2.12. – zcela nevidomá mladá žena hledá doprovod ze **střediska Dědina** (Šmolíkova 866/1, **P-6**) na **Nádraží Holešovice** na autobus (odjezd v **16.15 hod.**). Klientka uvítá pomoc s usazením do autobusu. Sraz ve **14.30 hod.**, délka doprovodu max. **1 hod. 30 min.**

Pátek 2.12. – nevidomý muž hledá dobrovolníka, který by ho doprovodil z **metra A Staroměstská** do **Městské knihovny** (Mariánské nám.1, **P-1**). Zde by rád zašel na internet a vyhledal nějaké informace. Doprovod končí opět na metru Staroměstská. Sraz je v **15.00 hod.** Délka doprovodu **2 hod. 30 min.**

Sobota 3.12. – prakticky nevidomá žena hledá dobrovolníka, který by ji doprovodil z **metra B Vysočanská** na **farmářské trhy** do **galerie Fénix** (Freyova 35, **P-9**) a poté do **prodejn Hornbach** na **Černém mostě**. Sraz v **10.00 hod.**, délka doprovodu **2 hod.** Klientka bude mít s sebou vodícího psa.

Pondělí 5.12. – zcela nevidomá slečna hledá dobrovolníka, který by ji doprovodil z **autobusového nádraží Holešovice** (nástupiště 99) do **střediska Dědina** (Šmolíkova 866/1, **P-6**). Sraz s klientkou je v **6.45 hod.**, délka doprovodu je **1 hod. a 30 min.**

Pondělí 5.12. – zcela nevidomý mladý muž potřebuje doprovodit z **autobusového nádraží Florenc** (bus Student agency) do **střediska Dědina** (Šmolíkova 866/1, **P-6**). Sraz v **8.30 hod.**, délka doprovodu **1 hod. 15 min.**

Pondělí 5.12. – čtvrtek 8.12. – prakticky nevidomá starší paní hledá průvodce, který by ji v kterémkoliv z těchto dnů doprovodil z **domova** (Jelínkova 1618, **P-8**) **k lékaři a do lékárny pro léky**. Doprovod končí opět u klientky doma. Sraz v **pondělí 5. a ve středu 7. 12. mezi 16.00 a 16.30 hod.**, v **úterý 6. a ve čtvrtek 8. 12. sraz mezi 10.00 a 11.00 hod.** Délka doprovodu bude **cca 2 hod.**

Středa 7.12. nebo pátek 9.12. – prakticky nevidomá žena hledá dobrovolníka, který by ji doprovodil při **vánočních nákupech**. Uvítá rovněž pomoc při vyhledání vhodných obchodů. Sraz je v **16.15 hod.** na zastávce **tram Václavské náměstí**, doprovod končí opět na MHD v centru, dle domluvy s dobrovolníkem. Jeho celková délka bude **2 hod.**

Příloha č. 7 – Email z Okamžiku a zprávy z dlouhodobé spolupráce

Milí klienti a milí dobrovolníci,

zdravíme Vás z Okamžiku a děkujeme Vám, kteří jste si již vzpomněli a poslali nám hlášení o setkáváních ve Vaší dvojici za listopad.

Jako vždy prosíme všechny, kdo jste se ještě k zaslání zprávy nedostali, o stručný e-mail s počtem Vašich schůzek a součtem společně strávených hodin.

Budeme samozřejmě moc rádi, když do zprávy připojíte i krátkou informaci o tom, jak se Vám daří. Děkujeme Vám!

Klidné adventní dny Vám přeje tým Dobrovolnického centra

Dobrovolnické centrum pomoci zrakově postiženým

Okamžik - sdružení pro podporu nejen nevidomých

Na Strži 1683/40, 140 00 Praha 4

Tel: 233 379 196, 775 209 055, 604 841 926

E-mail: dc@okamzik.cz

www.okamzik.cz

1) Zpráva o dlouhodobé spolupráci s dobrovolníky Okamžiku

Období: listopad 2011

počet setkání: 2 (dvě)

počet hodin spolupráce: 4 hodiny 30 minut poznámky ke spolupráci:

V listopadu jsme se setkali opět jen dvakrát. Jedno setkání odpadlo na moji žádost, protože jsem mimořádně měl jiný program. Druhé setkání odpadlo, protože připadlo na státní svátek 17. listopadu. Zvládli jsme všechny důležité práce, které jsem potřeboval. Zpracovávali jsme různé písemnosti.

Při posledním setkání jsme také sledovali video z projektu "Hledání společného jazyka v rytmu, který realizovala brněnská dívčí kapela "Spálený sušenky", a kterého jsem se také účastnil.

Dobrovolnice mi popisovala osoby a dění zaznamenané na videu.

2) Dobrý podvečer,

rád bych poslal zprávu o včerejším setkání s dobrovolnicí. Podnikli jsme spolu krásný výlet. Jeli jsme vlakem do Srbska, odkud jsme došli přes Svatý Jan pod skalou až do Berouna, odkud jsme se vrátili vlakem zpět do Prahy. Výlet se nám opravdu povedl. Setkání tentokrát trvalo přes sedm hodin.

Přeji pěkný zbytek tohoto víkendu a pěkné další dny.

3) Milé DC,

vůbec nechápu, kam ten měsíc zmizel, ale už je opět čas na hlášení dvojic.

S klientem jsme se viděli 6., šli jsme na úřad a nakupovat kompenzační pomůcky, a 12., to jsme navštívili také několik institucí. Vždy v délce cca 2,5 hodiny.

Nemůžu samozřejmě mluvit za klienta, ale já mám pocit, že spolupráce probíhá bez problémů.

Zdravím Vás všechny a těším se brzy na viděnou.