

**Univerzita Karlova v Praze  
Fakulta humanitních studií**

**Řízení a supervize v sociálních a zdravotnických organizacích**

**Bc. Eva Malůšková**

**Business plán Dobrovolnického centra  
Uherské Hradiště**

**Diplomová práce**

**Vedoucí práce: Ing. Milan Trpišovský, MBA**

**Praha, 2009**

## **Prohlášení**

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

V Praze dne 17. května 2009

Eva Malůšková

### **Poděkování**

Děkuji panu Ing. Milanu Trpišovskému, MBA za vedení mé práce, za velice laskavý přístup a odborné rady.

Děkuji vedoucím pracovníkům Oblastní charity Uherské Hradiště za spolupráci.

Děkuji své rodině za pomoc a podporu.

## **OBSAH**

### **1. ÚVOD**

8

### **2. TEORETICKÁ ČÁST**

11

#### **2.1. DOBROVOLNICTVÍ**

11

2.1.1. Znaky dobrovolnictví

12

2.1.2. Duchovní aspekt dobrovolnictví-křesťanské pojetí charitativní služby

12

2.1.3. Situace dobrovolnictví ve světě

16

2.1.3.1. United Nations Volunteers (UNV)

16

2.1.3.2. Statistika dobrovolnické činnosti ve světě

17

2.1.4. Situace dobrovolnictví v České republice

18

#### **2.2. KDO JE TO DOBROVOLNÍK**

21

2.2.1. Práva a povinnosti dobrovolníka

21

2.2.2. Motivace a podpora dobrovolníka

24

2.2.2.1. Motivace dobrovolníka

24

2.2.2.2. Podpora dobrovolníka

.....  
27

2.2.3. Uplatnění dobrovolníků

.....  
30

### **3. PRAKTICKÁ ČÁST**

.....  
33

#### **3.1. POPIS ORGANIZACE OBLASTNÍ CHARITA UHERSKÉ HRADIŠTĚ**

.....  
33

3.1.1. Financování Oblastní charity Uherské Hradiště

.....  
34

3.1.2. Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště

.....  
34

3.1.2.1. Historie Dobrovolnického centra Uherské Hradiště do roku  
2010

.....  
34

3.1.2.2. Odůvodnění projektu a jeho bližší charakteristika

.....  
40

3.1.2.3. Umístění zařízení

.....  
41

3.1.2.4. Zkušenosti organizace

.....  
41

3.1.2.5. Analýza prostředí Dobrovolnického centra Uh. Hradiště.

.....  
42

3.1.2.5.1. Analýza vnějšího prostředí

.....  
42

3.1.2.5.1.1. Analýza PEST

.....  
42

3.1.2.5.1.2. Analýza konkurenčního prostředí –  
Porterův pětifaktorový model

.....  
47

3.1.2.5.2. Analýza vnitřního prostředí

.....  
49

3.1.2.5.3. SWOT analýza

.....  
51

3.1.2.6. Rozhovor s ředitelem Oblastní charity Uherské Hradiště

.....  
53

## **3.2. MANAGEMENT PLAN**

.....

54

3.2.1. Realizátoři projektu

.....  
55

3.2.2. Struktura zaměstnanců a personální požadavky

.....  
55

3.2.2.1. Management tým

.....  
56

3.2.2.2. Realizační tým

.....  
56

## **3.3. MARKETING PLAN**

.....

58

3.3.1. Marketingová analýza

.....  
58

3.3.2. Konkurenční prostředí

.....  
66

## **3.4. OPERATING PLAN**

.....

73

3.4.1. Technické zabezpečení

.....  
73

3.4.2. Jednotlivé fáze projektu

.....  
74

3.4.2.1. Konceptuální fáze

.....  
74

3.4.2.2. Realizační fáze

.....  
74

3.4.2.3. Závěrečná fáze

.....  
77

3.4.3. Popis aktivit projektu

.....  
77

### **3.5. FINANCIAL PLAN**

.....  
94

### **3.6. LEGAL PLAN**

.....  
96

## **4. ZÁVĚR**

.....  
97

## **SEZNAM POUŽITÝCH PRAMENŮ**

.....  
98

**SEZNAM PŘÍLOH.....100**

## **ABSTRAKT**

Cílem mé diplomové práce je navržení business plánu pro Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště na rok 2010. Centrum bylo na Oblastní charitě Uherské Hradiště založeno již v roce 2006, ale v současné podobě vykazuje minimální činnost. Navržený business plán předkládá řešení vedoucí ke zlepšení současného stavu a v průběhu roku 2010 bude realizován v praxi. Centrum projde celkovou přeměnou, budou naplánovány nové aktivity pro zkvalitnění služby, bude navázána nová spolupráce s organizacemi přijímajícími dobrovolníky a bude obnovena činnost se stávajícími partnery, centrum bude rozšířeno po personální stránce, dojde ke zvýšení počtu dobrovolníků a k zefektivnění práce s těmito dobrovolníky,lepší se medializace centra a bude dán finanční plán na jeden rok, který bude pro pracovníky závazný.

V teoretické části jsem se zaměřila na pojmy dobrovolnictví a dobrovolník. Popisuji hlavní znaky dobrovolnictví, duchovní aspekt dobrovolnictví a nahlížím na situaci u nás i v zahraničí. V další kapitole seznamuji čtenáře s právy a povinnostmi dobrovolníka, druhy motivace a podporou dobrovolníků a nakonec s možnostmi uplatnění dobrovolníků v praxi. V praktické části předkládám business plán zasazený do prostředí konkrétní organizace se všemi jeho sounáležitostmi. Popisuji vlastní organizaci Oblastní charitu Uherské Hradiště a navrhuji management plan, marketing plan, operating plan, financial plan a legal plan.

### **KLÍČOVÁ SLOVA:**

Dobrovolnictví, dobrovolník, dobrovolnické centrum, Oblastní charita Uherské Hradiště, business plán.



## **ABSTRACT**

The aim of this diploma work is to design a business plan for The Volunteer Centre Uherské Hradiště for the year 2010. The centre was established as a part of The Regional Charity Organisation Uherské Hradiště in 2006 but currently shows hardly ever activity. The proposed business plan offers methods of current situation improvement and will be realized during the year 2010.

The centre will undergo a general change, some new quality improvement action of the service will be planned, a new cooperation with the volunteer recruiting organisations will be established, the activities with the contemporary partners will be restored, the staff will be reinforced, the number of volunteers will be increased and the work with them will be organized more efficiently, the centre medialization will be improved and also an obligatory financial plan will be set up.

The theoretical part deals with the concepts of volunteer and voluntary work. It describes the main signs of voluntary work, its spiritual aspect and it concerns the situation in the Czech Republic and also abroad. The next chapter concerns the rights and duties of the volunteers, kinds of their motives and their support and the possibilities of their assertion. The practical part suggests a business plan setted in the concrete organisation environment with all its proprieties. It describes The Regional Charity Organisation Uherské Hradiště and introduces a management plan, a marketing plan, an operating plan, a financial plan and a legal plan.

### **KEY WORDS:**

Voluntary work, volunteer, voluntary services, The Regional Charity Organisation Uherské Hradiště, business plan.

## 1. ÚVOD

Cílem diplomové práce je navržení business plánu pro Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště na rok 2010. Navržený business plán předloží řešení vedoucí ke zlepšení současného stavu, neboť v nynější podobě vykazuje toto zařízení minimální činnost. V diplomové práci bude provedena analýza vnitřního i vnějšího prostředí centra a bude zaznamenán rozhovor s ředitelem organizace. Business plán budu při zpracování konzultovat s vedením Oblastní charity Uherské Hradiště. V průběhu roku 2010 bude business plán realizován v praxi.

Oblastní charita Uherské Hradiště založila v lednu roku 2006 Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště, pod jehož záštitou fungují dobrovolníci ve vlastní organizaci, ale jsou rekrutováni i do dalších organizací neziskového, příspěvkového, ale i ziskového charakteru, většinou na území města Uherské Hradiště. Dobrovolníci působili na Oblastní charitě Uherské Hradiště od počátku jejího vzniku, ale samostatné centrum, které by mělo v náplni své činnosti pouze dobrovolnickou činnost, vzniklo až s finanční dotací ze Společného operačního programu (SROP), který toto centrum financoval přes dva roky – od roku ledna roku 2006 do února roku 2008. Projekt Dobrovolnického centra Uherské Hradiště byl cíleně vypracován pro dotační titul SROP, podřídily se mu proto veškeré aktivity jako cílová skupina, zaměření, systém řízení, aj. Podmínkou dotace byla nutnost provozovat toto centrum a udržet pracovní pozice i nadále. Za dva roky trvání projektu dokážu analyzovat, v čem byly silné a v čem zase slabé stránky projektu, a pokusím se navrhnout nový projekt, který bude ve stávajících podmínkách více efektivní.

Cílem veškerého projektového snažení je vytvoření určitého unikátního produktu – předmětu, služby nebo jejich kombinace, která naplní očekávání zadavatele projektu a přispěje k dosažení jeho strategického nebo taktického cíle, který souvisí s jeho vlastními aktivitami. Produkt projektu je cíl, výsledek nebo jiný výstup projektu, který má být realizací projektu vytvořen. (21, str. 24) Dobrovolník připravený k poskytování dobrovolné činnosti je produktem Dobrovolnického centra Uherské Hradiště. K tomu, aby centrum takto připravené dobrovolníky evidovalo, vede dlouhá a náročná cesta. Nejprve musí být lidský potenciál, se kterým je nutné pracovat a který je nutné připravit k tak náročné profesi, jakou dobrovolnická činnost bezpochyby je. Získávat dobrovolníky je svým

způsobem nejobtížnější a také hlavní činností vedoucího pracovníka. Dnešní moderní společnost, kde jsou nejvíce ceněny kulty jako peníze, krása a zdraví, kde převládají materiální statky nad duchovními, kde hlavním cílem většinové populace je „mít se dobře“, k rozvoji dobrovolnictví příliš nepomáhá. Je proto nutné provádět osvětu veřejnosti a dobrovolnictví propagovat jako produkt vyspělé společnosti. V jistém slova smyslu můžeme říct, že dobrovolníkem se může stát v podstatě kdokoli, protože každý z nás umí něco, co může nabídnout druhým. Důvodů, proč se lidé stávají dobrovolníky, je velké množství. Dobrovolná činnost není jen charitativní přímá činnost orientovaná na nějakého sociálně znevýhodněného jedince, jak se někteří lidé domnívají. Existují i dobrovolnictví jiného druhu, které nespočívá ve výkonu výše popsané činnosti, ale třeba v poskytování hmotných, případně finančních darů (dárcovství), nebo v práci na dálku (korespondence s vězni, čtení po telefonu lidem se zrakovým postižením), fyzické práci (nakládání kamionu pro přímou pomoc lidem v nouzi), nabídce svých uměleckých schopností ve prospěch neziskových organizací (benefiční koncerty bez nároku na honorář, dražba fotografií), modlitbách zaměřených na účel pomoci jinému, apod. Pro účely Dobrovolnického centra Uherské Hradiště bude dobrovolníkem myšlen ten, kdo ze své dobré vůle, ve svém volném čase a bez nároku na finanční odměnu vykonává pravidelnou či nárazovou činnost ve prospěch jiných lidí pro toto centrum, tedy plánovaně pro organizaci, ne jen „na vlastní pěst“. Předpokladem pro výkon dobrovolnické služby v režimu zákona o dobrovolnické službě je existence vysílající organizace, která zprostředkovává, případně zajišťuje, výkon dobrovolnické činnosti zájemcům. Výběr dobrovolníků není nijak omezen cílovými skupinami. Pro účely projektu financovaného ze SROP byli dobrovolníci rekrutováni pouze ze skupiny sociálně exkludovaných či sociální exkluzí ohrožených lidí. V business plánu pro rok 2010 není cílová skupina tímto parametrem omezena.

Jak jsem již napsala, v nynější době je Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště v takové fázi „přežívání“. Teoreticky funguje, ale vykazuje nízkou produktivitu. Vedoucí a současně jediná pracovnice je nedostatečně vzdělaná pro tuto funkci, nemá žádné závazné plány, které by musela plnit, nemá vydefinované poslání, cíle, cílovou skupinu, atd. Business plán tedy představí nový projekt stávajícího Dobrovolnického centra Uherské Hradiště na rok 2010 ve všech jeho sférách. Pro Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště budou v roce 2010 naplánovány nové aktivity, bude dán finanční plán na jeden rok, který bude pro pracovníky závazný. Centrum projde celkovou přeměnou, budou naplánovány

nové aktivity pro zkvalitnění služby, bude navázána nová spolupráce s organizacemi přijímajícími dobrovolníky a bude obnovena činnost se stávajícími partnery, centrum bude rozšířeno po personální stránce, dojde ke zvýšení počtu dobrovolníků a k zefektivnění práce s těmito dobrovolníky, zlepši se medializace centra a bude dán finanční plán na jeden rok, který bude pro pracovníky závazný.

Text diplomové práce je rozdělen na dvě části. Část teoretickou a část praktickou. V teoretické části představím ve dvou kapitolách pojmy dobrovolnictví a dobrovolník. Kapitola „*Dobrovolnictví*“ vymezí pojem dobrovolnictví a představí dobrovolnictví v České republice, ale taky nahlédne, jak si vede dobrovolnictví v celosvětovém kontextu. Protože je následný business plán realizován na Oblastní charitě Uherské Hradiště, což je křesťanská organizace, považuji za důležité se zmínit o pojetí dobrovolnictví vycházející z křesťanské praxe. V kapitole „*Dobrovolník*“ seznámím čtenáře s právy a povinnostmi dobrovolníka a s možnostmi uplatnění dobrovolníka. Dále do kapitoly zařadím text o motivaci a podpoře dobrovolníků, což považuji pro následující praxi za velmi užitečné. Praktická část má šest kapitol. Kapitola „*Popis organizace Oblastní charita Uherské Hradiště*“ představí organizaci, pod jejíž záštitou bylo Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště zřízeno a bude i nadále fungovat. Seznámí čtenáře s historií Dobrovolnického centra Uherské Hradiště a charakterizuje projekt jako takový. V této kapitole provedu analýzu vnějšího prostředí (pomocí analýzy PEST a analýzy konkurenčního prostředí -Porterova pětifaktorového modelu) a analýzu vnitřního prostředí (pomocí zhodnocení silných a slabých stránek projektu). Z těchto analýz sestavím SWOT analýzu. Kapitola „*Management plan*“ představí personální obsazení pro toto centrum a vymezí prostor pravomocí a požadavky na vzdělání a praxi jednotlivých členů zaměstnaneckého týmu. Kapitola „*Marketing plan*“ definuje uživatele služeb Dobrovolnického centra Uherské Hradiště, popíše, z jakých zdrojů tyto uživatele získáváme, jak jsme pro uživatele atraktivní a co jim můžeme nabídnout. Dále seznámí čtenáře s konkurenčním prostředím a se spoluprací s největším konkurentem. Kapitola „*Operating plan*“ popíše technické zabezpečení, které centrum ke svému zdárnému chodu bude nezbytně potřebovat. Představí jednotlivé fáze projektu a popíše jednotlivé aktivity, které jsou pro centrum závazné. Kapitola „*Financial plan*“ seznámí čtenáře s finančním krytím projektu, které je nutné si na začátku každého projektu definovat.

## 2. TEORETICKÁ ČÁST

Tato část diplomové práce představí ve dvou kapitolách pojmy dobrovolnictví a dobrovolník. Kapitola „*Dobrovolnictví*“ vymezí pojem dobrovolnictví a představí dobrovolnictví v České republice, ale i dobrovolnictví ve světovém měřítku. V teoretické části také seznámím čtenáře s křesťanským pojetím dobrovolnické praxe. Kapitola „*Dobrovolník*“ představí, jaká jsou práva a povinnosti dobrovolníka, jaké jsou možnosti uplatnění dobrovolníka a jak dobrovolníka můžeme k práci motivovat a při práci podpořit.

### 2.1. DOBROVOLNICTVÍ

Mohlo by se zdát, že dobrovolnictví je pojem, který je výdobytkem moderní společnosti. Kdo také pár desítek let zpátky slyšel o tomto fenoménu? Zdání však klame. Dobrovolnictví, chápáné jako solidarita s trpícím, snaha pomoci nemohoucímu, zaopatřování chudých a starých lidí, osiřených dětí a jiná svobodně zvolená nezištná pomoc bez nároku na finanční honorář, je datováno již se vznikem křesťanství.

Všeobecná deklarace dobrovolnictví definuje dobrovolnictví jako základní stavební prvek občanské společnosti. Říká, že dobrovolnictví uskutečňuje nejvznešenější aspirace lidstva - touhu po míru, svobodě, příležitostech, bezpečí a spravedlnosti pro všechny. Dobrovolnictví charakterizuje jako individuální nebo skupinovou činnost, která udržuje a posiluje takové lidské hodnoty jako jsou družnost, zájem o druhé a služba jiným lidem. Jednotlivci mohou díky dobrovolnictví uplatňovat svá práva a odpovědnost jako příslušníci komunity a zároveň se mohou po celý život učit a růst a realizovat veškerý svůj lidský potenciál. Umožňuje propojení navzdory rozdílům, které nás neustále rozdělují, abychom mohli žít ve zdravých, udržitelných komunitách a abychom mohli společně usilovat o nalezení nových řešení pro společné úkoly a mohli jsme utvářet náš kolektivní osud. (28)

Dobrovolnictví není obět', ale přirozený projev občanské zralosti. Přináší konkrétní pomoc tomu, kdo ji potřebuje, ale zároveň poskytuje dobrovolníkovi pocit smysluplnosti. Je zdrojem nových zkušeností a dovedností a obohacením v mezilidských vztazích. (5, str. 6)

Frič charakterizuje dobrovolnictví jako jeden z projevů občanské společnosti. (6, str. 4)

### **2.1.1. Znaký dobrovolnictví**

Prvním znakem dobrovolnické práce je její nezištnost. Lze použít synonyma jako altruismus, nesobeckost, prosociální citění. Dobrovolník koná svoji práci bez nároku na odměnu. Ale záleží na tom, co je myšleno odměnou. Pokud finance, tak je pravda, že dobrovolník vykonává svoji činnost primárně bez nároku na finanční honorář. Dobrovolníkovi lze poskytnout jistou odměnu, ale tato odměna musí být symbolická a musí být taková, aby byl zohledněn smysl dobrovolnictví. (4, str. 22). Odměna může být postavena na jiných principech. Odměnou může být sociální nebo psychologický prospěch pro samotného dobrovolníka jako je pocit užitečnosti, potřeby, důležitosti, naplnění volného času, budování nových sociálních vztahů, setkávání s lidmi (ať už dobrovolníky nebo i klienty), atd.<sup>1</sup>

Dalším znakem dobrovolnictví je svobodná vůle dobrovolníka, se kterou si dobrovolnickou činnost zvolil. Dobrovolník si tuto činnost volí na základě vlastního uvážení a na základě své dobré vůle. K této činnosti ho nikdo nemůže nutit. Přinucení k dobrovolné činnosti by znamenalo svým způsobem nucenou práci bez honoráře, což by bylo nepřijatelné.

Třetím, ale jistě ne posledním znakem dobrovolnictví je jeho prospěch druhé osobě, popř. jiným osobám, které tuto pomoc potřebují, které si nedokážou pomoci sami. Tato pomoc nesmí být zneužívána samotnými klienty, ale ani organizacemi, do kterých dobrovolníci docházejí. Jedná se např. o výkon činností, které má v náplni práce personál a které nejsou pro dobrovolníka vhodné (např. nucení k činnostem, které nemá dobrovolník v popisu práce, jako umývání nábytku, donášení svačiny zaměstnancům, apod.).

### **2.1.2. Duchovní aspekt dobrovolnictví - křesťanské pojetí charitativní služby**

Vzhledem k tomu, že následující praktická část bude zpracována pro Oblastní charitu Uherské Hradiště, tedy charitativní organizaci, považuji za nutné seznámit čtenáře s křesťanským pojetím charitativní služby. Každý dobrovolník by se měl ztotožňovat s posláním organizace, pro kterou dobrovolnickou činnost vykonává a dle toho ji navenek prezentovat.

---

<sup>1</sup> Více motivačních faktorů, které by se daly nazývat odměnou pro dobrovolníka, je popsáno v kapitole Motivace a podpora dobrovolníka.

Dobrovolnictví se vyvíjelo současně s vývojem sociální péče. Dobročinnost, nebo-li filantropie začala být významnou s rozmachem křesťanství. Křesťanská solidarita se sice netýká jenom nemocných, ale péče o ně hrála a hraje v křesťanském charitativním díle velkou roli. Různé podoby boje s nemocemi existovaly pochopitelně dávno před Kristem, ale křesťanská víra vnesla a vnáší do tohoto odvětví nového ducha univerzální solidarity. Právě sklonění se Boha k člověku je normou a pravzorem „sklonění se charitativního pracovníka k potřebnému člověku“. Charitativní služba je jedním z typických výrazů křesťanské spirituality a křesťanského pojmání světa. (18, str. 69-70) Církev vždy následovala příklad Ježíše „dobrého samaritána“, čerpala z něho posilu a stála vždy na předních místech bojové linie lásky. Četní její synové a dcery, zvláště řeholníci a řeholnice, s použitím starých, ale i těch nejnovějších forem, zasvětili a zasvěcují život Bohu tím, že ho darují svým bližním, zvláště pak slabým a potřebným. (12, č. 27). Křesťanská církev tady naplňuje svoji praktickou část tím, že pomáhá bližnímu v nouzi. Jan Pavel II. vzkázal roku 1987 katolickým zdravotnickým organizacím Spojených států: „*Každá starostlivost o nemoc a utrpení je částí života a poslání církve.*“ (11, str. 502-503)

Charitní pracovník a tedy i charitní dobrovolník by měl být služebníkem církve, měl by vyznávat její hodnoty, měl by dokázat čerpat z jejích duchovních pokladů, měl by umět nabídnout a zprostředkovat duchovní služby těm, kteří o to stojí, aby služba všech pracovníků mohla být konána v duchu křesťanských principů, jak je uvedeno ve stanovách Charity. Veřejnost oprávněně očekává, že se v charitním pracovníkovi setká s Boží dobrotou a pomocí. Církev od pracovníka očekává, že nabídne veřejnosti pravdivou představu o poselství Ježíše Krista, očekává hlubší vztah k vykonávané práci, která není pro charitního pracovníka pouhým zaměstnáním a zdrojem obživy, nýbrž jeho životním posláním! (25) Pracovníkům v charitních strukturách by se mělo dostávat duchovní podpory a opory od Církve, která by je měla trvale vést a udržovat na cestě, kterou si ve svém povolání zvolili. Měli by cítit, že si je za toto rozhodnutí Církev váží, že je ctí a participuje na jejich dalším duchovním rozvoji.

Jak jsem již uvedla výše, různé typy nemocí, chudoby a postižení existovaly v lidské společnosti od nepaměti, boj s těmito neduhy rovněž. Ale motiv k pomoci bližnímu se v různých dobách měnil.

První motivy, proč člověk pomohl člověku, mohly být praktické: přežití rodu, vyléčení schopného otoka, který přinese pánovi ještě nějaký užitek, peníze. Kupříkladu vospělá

antika považovala milosrdenství či solidaritu za slabost, povahové negativum. Jsou známé výroky jako „Soustrast je neřestí duše.“ (19, č. 2,6) nebo „Špatnou zásluhu si zjednáva o žebráka, kdo mu dává co k jídlu nebo k pití, neboť jednak ztrácí, co má, jednak onomu člověku prodlužuje život v bídě.“ (17, č. 3, 38) Prvním velkým myslitelem, který učí lidi lásce k bližnímu, solidaritě a milosrdenství s trpícími a nemocnými, byl Ježíš Kristus. Sám se dokonce připodobňuje k potřebnému člověku slovy „*Cokoli jste učinili jednomu z těchto mých nepatrných bratrů, mně jste učinili.*“ (3, Mt 25, 40) V Kristových příkazech jak jednat a ve způsobech, jakými sám jednal, nacházíme kořeny naší motivace pro práci s lidmi. Svědectví o jeho životě nacházíme v mnoha historických, nejen křesťanských dokumentech. Nejvýznamnějšími dokumenty, které přináší svědectví o jeho životě, jsou čtyři evangelia, kterým se říká „evangelia lásky“. Láska, kterou Kristus miluje lidi, je tak velká, že obětuje vlastní život, abychom my mohli žít.<sup>2</sup> V evangeliích najdeme dvaadvacet zázračných uzdravení a na dvanácti místech se dozvídáme o uzdravení většího počtu osob najednou. (18, str. 90) „*Ježíš pak chodil po celé Galileji, učil v jejich synagogách, hlásal evangelium o Božím království a uzdravoval mezi lidem každou nemoc a každou chorobu. Pověst o něm se roznesla po celé Sýrii. Přinášeli k němu všechny nemocné, postižené různými chorobami a neduhy, posedlé, náměsíčné i ochrnuté, a uzdravoval je.* (3, Mt 4,23-24)

Pokud si dáme do historického kontextu Kristovo působení na zemi například s antickým světem, je patrné, že Kristus byl svým způsobem odvážný revolucionář, který převracel ustálené normy chování a myšlení, a to nejen ve vztahu k trpícímu člověku.

Pohled na člověka a jeho utrpení je odlišný i v jednotlivých typech náboženství. Každé náboženství se svými dogmaty soucítí s trpícím člověkem jinak, každé náboženství má svůj specifický vztah k bližnímu, a tedy i jinou míru solidarity.

Bůh Otec se nám lidem daroval v podobě svého Syna, Ježíše Krista. Ježíš Kristus přišel na zem, aby lidem přinesl spásu. V jeho působení na zemi nacházíme kořeny pro pomoc bližnímu v nouzi. Ježíš Kristus soucítí a pomáhá trpícím, nemocným, chudým a hladovějícím. Neodsuzoval člověka za hříchy, které způsobil, ba naopak odpouštěl, uzdravoval a nezištně pomáhal potřebným lidem.

Typické pro Kristovo bytí na zemi je jak fyzicky, tak duchovně pojímané neustálé sklánění se k člověku. A stejně tak jako se Bůh v osobě Ježíše Krista sklání k člověku, tak my

---

<sup>2</sup> „Vždyť ani Syn člověka nepřišel, aby si nechal sloužit, ale aby sloužil a dal svůj život jako výkupné za všechny.“ (Mt 20, 28)



se Bohu připodobňujeme, když se skláníme k jakkoli trpícímu člověku. Vzorem pro naši službu se nám stal sám Bůh.

Následujeme Ježíše Krista a přijímáme člověka v jeho celistvosti s jeho dobrými i zápornými vlastnostmi tehdy, když je mu dobře, když je spokojený, ale přijímáme jej stejně tak, když se mu stane něco zlého, pomáháme, pokud si neví rady a naši pomoc potřebuje.

Člověk, jenž vyznává křesťanství, je povolán k tomu, aby následoval Krista. Je otázkou, zda-li je křesťanem ten, kdo je pokřtěn a zapsán tak v matrice, či člověk, který se snaží svým životem napodobit Kristův odkaz v pomoci bližnímu.

V hebrejštině rozlišujeme tři druhy lásky, Agapé, Caritas, Eros. Tělesné dimenzi odpovídá láska sexuální, psychosociální dimenzi odpovídá láska erotická – Eros. Láska k bližnímu - Caritas – je láska nezištná, sloužící, otevřená, má duchovní dimenzi a je odpovědí na lásku Boha k člověku, který nás miluje nejvyšším možným typem lásky – Agapé.

Takové vlastnosti, jaké má láska Caritas, by měla mít pomoc, kterou poskytují pracovníci, jež pracují v organizaci, která má tuto lásku v názvu, která se touto láskou profiluje, v organizaci, jež veřejnosti sděluje, na jakých hodnotách staví svoji pomoc.

Charitativní služba je projevem křesťanské lásky, je praxí křesťanského života. Bez tohoto svědectví by křesťanství hrozilo nebezpečí, že jeho odkaz zůstane pouze na teoretické rovině. Charita jako milosrdná láska je naplňováním Kristovy výzvy vyhledávat potřebné a pomáhat bližním v nouzi. „*Neboť jsem hladověl, a dali jste mi jíst, žíznil jsem, a dali jste mi pít, byl jsem na cestách, a ujali jste se mne, byl jsem nahý, a oblékli jste mne, byl jsem nemocen, a navštívili jste mě, byl jsem ve vězení, a přišli jste za mnou.*“ (3, Mt 25, 35-36)

Ve svědectví evangelia prokazuje Ježíš Kristus službu člověku. „*Vždyť ani Syn člověka nepřišel, aby si dal sloužit, ale aby sloužil a dal svůj život jako výkupné za mnohé.*“ (3, Mk 10,45) Kristovo sklonění se k člověku se stalo naším obrazem, na jehož motivy charitní dílo stále vytváříme, aby tento odkaz zůstal živý. „*Amen, pravím vám, cokoli jste učinili jednomu z těchto mých nepatrných bratrů, mně jste učinili.*“ (3, Mt 25, 40)

### **2.1.3. Situace dobrovolnictví ve světě**

Situace ve světě je odlišná od situace v České republice. Po více než čtyřicetileté zkušenosti komunismu, který vývoj sociálních a tedy i dobrovolnických aktivit na tak dlouho „zmrazil“, se není čemu divit. Situace se však rok od roku zlepšuje, a můžeme říct, že ze zemí bývalého východního bloku jsme na tom s dobrovolnickou angažovaností nejlépe. Nemůžeme však chtít zázraky. Do povědomí lidí se dobrovolnické aktivity jako součást vyspělé společnosti dostávají velmi pomalu. Postoj většinové populace k otázce dobrovolnictví je ovlivněn zkušeností předchozího režimu. Generace dnešních mladých lidí je proto výzvou k napravení omylů z minulosti. Významným podporovatelem dobrovolných iniciativ ve světě je Organizace Spojených Národů, se kterou Česká republika úzce spolupracuje a společně zaznamenávají úspěchy.

### **2.1.3.1. United Nations Volunteers (UNV)**

UNV je organizace OSN, která podporuje rozvoj dobrovolnictví. Zaměřuje se na mobilizaci národních a mezinárodních dobrovolníků a zapojuje je do projektů agentur OSN v rozvojových zemích. Ročně působí v rozvojových zemích v rámci programu UNV více než 8 tisíc dobrovolníků ve 140 zemích světa. Tři čtvrtiny z nich pochází z rozvojových zemí. Program UNV je administrativně i prakticky začleněn pod Rozvojový program OSN (UNDP), který má ve světě 134 kanceláří. Mezi partnery UNV patří i EU, nevládní sektor, včetně místních organizací v rozvojových zemích.

Spolupráce České republiky s Organizací spojených národů se za poslední roky podstatně změnila. Ze země, která po řadu let pomoc od OSN přijímala, se po roce 2000 stala země dárcovská. Rozvojovým zemím pomáhá nejen v rámci dvoustranné spolupráce, ale aktivně se zapojuje i do pomoci mnohostranné. Objem prostředků, které Česká republika na pomoc rozvojovým zemím prostřednictvím OSN vynakládá, každý rok narůstá a ačkoli velkým donorům západní Evropy nemůže konkurovat, má co nabídnout - experty a dobrovolníky, kteří se přímo v rozvojových zemích zapojují do projektů jednotlivých agentur světové organizace. Česká republika spolupracuje s programem Dobrovolníci OSN již od roku 1997 a jako jediná země střední a východní Evropy se v něm výrazně profiluje. Za deset let spolupráce bylo do programů OSN vysláno již více než 190 českých dobrovolníků. Každoročně jich ve světě najdeme na dvě desítky. Od roku 2000 Česká republika kromě každoročního pravidelného příspěvku rovněž hradí pobyty tří až čtyř českých dobrovolníků dle priorit vládního programu rozvojové spolupráce. Dosud tak působilo 21 Čechů v Mali,

Indonésii, Tanzanii, Angole, Jemenu, Kosovu, Afghánistánu, Bosně a Hercegovině a na Ukrajině. Čeští dobrovolníci působí v mírových operacích, projektech humanitární a rozvojové pomoci, prevence konfliktů. Účastní se demokratizačních procesů jako jsou volební mise, projektů v oblasti zdravotnictví (prevence a léčba HIV/AIDS), vzdělávání (výpočetní technika), pomoc uprchlíkům atd. Pracují ve funkcích volebních komisařů, projektových manažerů, asistentů projektů, jako rozvojoví pracovníci, lékaři, specialisté v oblasti ekologie, výpočetní techniky, prevence a léčby HIV/AIDS a lidských práv. (35)

### **2.1.3.2. Statistika dobrovolnické činnosti ve světě**

Z měsíčníku Informačního centra OSN v Praze UNbulletinu č. 12 z roku 2000 jsem získala následující informace. V různých zemích světa byl dělán průzkum na rozsah a význam dobrovolnické činnosti. Níže uvádím několik příkladů statistik z již provedených průzkumů na úrovni států. Tyto údaje ilustrují motivy a sociální i ekonomický prospěch dobrovolnické činnosti. Kdyby však do těchto údajů měli být zahrnuti všichni, kdo věnují svůj čas dobrovolnické činnosti, aniž se nutně považují za dobrovolníky, byly by uváděné počty nejspíš jistě mnohem vyšší. Průzkum v Brazílii ukazuje, že 50 procent dobrovolníků se do činnosti zapojuje proto, že rádi pomáhají ostatním, 38 procent cítí závazek vůči spoluobčanům s méně šťastným osudem a 31 procent se věnuje dobrovolnické činnosti z důvodu plnění náboženských či studijních povinností. Kanadští dobrovolníci přispívají v průměru 191 hodin ročně. Tento čas odpovídá 578 000 pracovním místům na plný úvazek. Devatenáct procent dospělých dotázaných ve Francii uvedlo, že se již někdy zabývali dobrovolnickou činností. Kolem 60 procent z nich řeklo, že tak činí 20 a více hodin měsíčně. Zhruba 46 procent respondentů se dobrovolnické činnosti věnuje proto, že rádi pomáhají ostatním, kdežto 21 procent považovalo pomoc druhým za povinnost. Přibližně každý třetí dospělý Němec - 34 procent populace – se v současné době v průměru 15 hodin měsíčně podílí na dobrovolnické činnosti v rámci různých spolků, iniciativ, projektů a dalších samostatných skupin. Tři čtvrtiny respondentů se dobrovolnické činnosti věnují za účelem rozšíření „vědomostí a zkušeností.“ Čtyřicet procent lidí, kteří se dobrovolnické činnosti nevěnují, uvedlo, že by o ni mělo zájem. Kolem 15 procent neziskových organizací v Ghaně působí v oblasti vzdělávání a výzkumu. Následuje ochrana životního prostředí (13 procent) a komunitní a zemědělský rozvoj (13 procent). Zhruba 33 procent dospělých v Irsku v současnosti provozuje dobrovolnickou činnost.

Celkový čas věnovaný ročně dobrovolnické práci odpovídá zhruba 96 454 pracovním místům na plný úvazek. Sedmdesát dva procent dotázaných je přesvědčených, že dobrovolníci nabízejí služby, které by nikdy nemohly být adekvátně nahrazeny placenými profesionály. Více než 26 procent dotázaných dospělých v Japonsku uvedlo, že v současnosti působí jako dobrovolníci, nebo tak činili dříve. Zhruba 48 procent řeklo, že důvodem k jejich činnosti je pocit, že je to užitečné a 33 procent uvedlo, že považuje dobrovolnickou činnost za příležitost ke vzdělávání. V Jižní Koreji celkem 3 898 564 osob odvedlo za rok 1999 přes 451 milionů hodin dobrovolnické práce. Ekonomická hodnota této činnosti převyšuje 2 miliardy USD. Ve Spojených státech počet lidí zabývajících se dobrovolnickou činností dosáhl téměř 56 procent – z nichž 62 procent žen se dobrovolnickou činností zabývá průměrně 3,4 hodiny týdně a 49 procent mužů 3,6 hodin týdně. V roce 1998 se na dobrovolnické činnosti podílelo 109 milionů dospělých jedinců. (27) Ve Spojených státech či Velké Británii jsou děti již od školních let vedeny k tomu, že mají nezištně pomáhat druhým. Ve Spojených státech existuje na 500 registrovaných dobrovolnických center. Organizují tisíce lidí, kteří pečují o děti a mládež, oběti trestných činů, seniory či nemocné. Dobrovolníci např. zajišťují dohled nad vykonáváním alternativních trestů či vypomáhají policii s administrativou a drobnými pracemi. A podobně jako i v Evropě využívají práce dobrovolníků kulturní instituce jako muzea, galerie, knihovny apod. Ve Velké Británii je velmi rozvinutá zejména charitativní činnost a vzájemná pomoc lidí v odlehlých oblastech venkova, dokonce i vojenská služba v Británii byla vždy nepovinná, což odráží vysoké vědomí občanské odpovědnosti za svou zem. (32)

#### **2.1.4. Situace dobrovolnictví v České republice**

Dobrovolnictví stejně jako sociální práce má své kořeny v křesťanské filozofii. Ve svých počátcích se charitativní činnost zaměřovala na péči o chudé, sirotky, nemocné a staré lidi a lidi zdravotně postižené. Od 13. století vznikaly nadace, které byly zaměřeny zejména na podporu církví a duchovního vzdělávání. S husitskou revolucí přišlo první významné oslabení postavení katolické církve. Posílil se vliv městského stavu a dobročinným aktivitám se významně začaly věnovat řemeslnické cechy. K obnovení dominantní pozice katolické církve došlo po roce 1620 za podpory Habsburků formou tzv. rekatolizace. Pod vlivem myšlenek renesance a humanismu však stát postupně svou moc nad církví upevnil tak, že ji začal ze sociální péče a vzdělávání vytlačovat. V období osvícenství,

za vlády Josefa II., byla sociální péče centralizována v rukou státu. Mnoho klášterů bylo zrušeno, jejich vlastnictví zkonfiskováno a předáno do rukou světské charity a nadací založených pro humanitární účely. Nad nadacemi byl stanoven státní dohled zemské vlády. K významnému rozvoji spolkové činnosti došlo v období Národního obrození (zhruba od roku 1830). Vlastenecké snahy o kulturní a politickou emancipaci s sebou přinesly i nebývalý nárůst různých společností, nadací a spolků, které podporovaly rozvoj národní kultury, umění, vědy a vzdělávání. Se založením Československé republiky v roce 1918 se spolkové aktivity dále rozvíjely zejména na základě národnostního principu. Vznikla i řada neziskových organizací, které měly svůj vzor v zahraničí. Dá se říci, že po dobu trvání první Československé republiky prožíval neziskový sektor svůj „zlatý věk“. Slibný vývoj v oblasti neziskového sektoru byl však přerušen německou okupací v roce 1938, která vyústila ve II. světovou válkou. Okupační režim mnohé neziskové organizace zrušil, ostatní byly reorganizovány na přísně centralizované instituce sloužící státní moci. Po válce společně s obnovováním demokracie začalo i obnovování neziskového sektoru. Obnovilo se přes 10 000 spolků, některé z těch nejvýznamnějších (Sokol, ČSM, SSM) se však dostaly pod silný vliv politických stran. Po komunistickém puči v roce 1948 byl znovu nastolen totalitní politický systém, který sdružování občanů omezil na centrálně řízené masové organizace. Spolkový život byl zastaven vytvořením akčních výborů, které pod záminkou očišťování veřejného života od reakčních a protisocialistických sil nahradily volené orgány nestátních neziskových organizací. Majetek spolků a církevních organizací byl zkonfiskován a jednotlivé organizace byly sloučeny do jednotných „dobrovolných organizací“ Národní fronty. V rámci tažení proti církvím byly od roku 1950 likvidovány katolické spolky – v Brně například spolek Zdislava, Dobročinnost. Zapojení občanů bylo často pouze formální, vynucené režimem. Služby poskytované nestátních neziskových organizacích v oblastech školství, zdraví a sociální péče byly zcela nahrazeny státem, který si vytvořil vlastní, tzv. státní neziskový sektor, skládající se ze rozpočtových a příspěvkových organizací. Tvrdé omezování občanského života se dařilo komunistické straně udržet do počátku 60. let, kdy nastalo období politického uvolňování, které pokračovalo do období Pražského jara v roce 1968. V tomto období se významně zvýšil zájem občanů o veřejné záležitosti – byla obnovena aktivita několika významných NNO (Junák, Sokol), uspořádány různé sbírkové akce (Konto SOS) a vznikaly nové politické organizace (KAN, Klub 231), které reagovaly na změnu společenské situace. Toto krátké období aktivní občanské iniciativy bylo násilně přerušeno, tentokrát vpádem vojsk Varšavské smlouvy a následným obdobím „normalizace“. Ojedinelé projevy občanské

aktivity (hnutí Charty 77, VONS – „výbor na obranu nespravedlivě stíhaných“) byly vystaveny tvrdé represi a nebylo jim umožněno získat širší podporu. Situace se začala měnit až v osmdesátých letech, společenské změny vyvrcholily sametovou revolucí v roce 1989. Znovuoživením organizací typu YMCA, YWCA, Skaut aj. bylo po roce 1989 navázáno na bohatou českou tradici. Stále se však potýkáme s dědictvím komunistického režimu, které působí jako brzda rozvoje neziskového sektoru v ČR. Dobrovolnictví nejen ve světě, ale i u nás nabývalo na konci dvacátého století takového významu, že Valné shromáždění OSN ve své rezoluci ze dne 17. listopadu 1997 prohlásilo rok 2001 Mezinárodním rokem dobrovolnictví. K hlavním cílům mezinárodního roku dobrovolnictví v České republice patřilo mimo jiné: vypracovat studie o stavu dobrovolné služby v ČR, dosáhnout právní úpravy dobrovolné služby v ČR (Zákony o dobrovolné službě), zvýšit informovanost a osvětu veřejnosti. Dosažení těchto cílů zajišťoval Národní koordinační výbor, který byl vystaven ve všech zemích. Rok 2001 výrazně ovlivnil vývoj dobrovolnictví na celém světě. Po roce 2001 došlo k velkému rozvoji dobrovolnictví i při České katolické charitě (nyní Charita České republiky). (13, str. 12-13 a 20)

Nutné je také dodat, že přestože komunistickým režimem nebyly umožňovány podmínky pro vznik dobrovolnických aktivit, lidé přesto dobrovolnickou činnost vykazovali. Jednalo se například o dobrovolné hasiče, kteří konali veřejně prospěšnou činnost. Jistě stojí za zmínku ochotnické divadlo nebo řada dobrovolníků, kteří organizovali programy pro děti, např. dětské pobyty v přírodě, nebo kulturní či sportovní akce.

Do dobrovolnictví v zemích tradiční demokracie jsou zapojeny všechny věkové i profesní skupiny. V České republice převládají studenti středních a vysokých škol. Více je žen dobrovolnic než mužů dobrovolníků. Státní sektor začal o dobrovolnictví také zajímat. Od 1.1.2003 platí zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě. Tento zákon neupravuje podmínky dobrovolné činnosti celkově širší, pouze podmínky pro státem podporované dobrovolnictví. Tím pádem z tohoto zákona nevyplývají pro organizace, které od státu nepožadují podporu, žádné závazky k plnění.

Dobrovolnictví je pro stát užitečné z důvodu částečného řešení otázky nezaměstnanosti. Dobrovolnictví může sloužit jako prevence negativních sociálních jevů charakterizovaným jako porušování právního řádu (kriminalita, vandalismus, krádeže), určitým sebepoškozováním (alkoholová či drogová závislost), ale také jako prevence vzniku sociální exkluze, a tím i vzniku např. psychických onemocnění pramenících ze sociální izolace člověka.

Motivy státu, které ho vedou k tomu, aby se o dobrovolnictví začal zajímat, mohou být dvojí. Jednak jeho motivací může být vyjádření podpory dobrovolnictví, protože sám nedokáže naplnit všechny potřeby finančního zabezpečení sociální sféry. Dalším motivačním faktorem může být snaha o kontrolu, koordinaci a regulaci dobrovolnictví, neboť dobrovolnictví jako takové začíná v poslední době nabývat na významu.

## **2.2. KDO JE TO DOBROVOLNÍK**

Dobrovolníkem je každý, kdo ze své dobré vůle, ve svém volném čase a bez nároku na finanční odměnu vykonává činnost ve prospěch jiných lidí. Dobrovolníkem se může stát v podstatě kdokoliv, protože každý z nás umí něco, co může nabídnout druhým. (28)

Tošner se Sozanskou definují dobrovolníka velmi podobně: „Dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti.“ (22, str. 35 )

Při zahájení celosvětové konference o dobrovolnictví pořádané v Amsterdamu v lednu 2001 světovou organizací IAVE řekl generální tajemník OSN Kofi Annan: „Svobodně a dobrovolně zvolená aktivita a pomoc jsou tím, co činí z dobrovolníka nositele procesu změn ve společnosti. Jeho tvořivá energie je silou, která pomáhá hledat a otevírat zdroje a možnosti nových řešení. Tím se stává mostem v procesu spolupráce mezi státem, komerčním sektorem a sektorem neziskových organizací.“ (35)

Vodáčková ve své knize Krizová intervence rozděluje dobrovolníka na laika a odborníka. Dobrovolník odborník má odpovídající vzdělání, nedostává plat a pokud nedělá naprosto specializovanou práci, mívá specializační výcvik v krizové intervenci nebo telefonické krizové intervenci. Dobrovolník laik nesplňuje požadavky na odborné vzdělání, nedostává plat a musí mít výcvik v krizové intervenci nebo telefonické krizové intervenci. (24, str. 165 – 166)

### **2.2.1. Práva a povinnosti dobrovolníka (23, str. 5)**

Dobrovolník vykonávající dobrovolnou činnost pod určitou organizací, má jistá práva, jejichž naplnění může po organizaci vyžadovat, ale zároveň má k organizaci a ke své činnosti povinnosti.

Tato práva a povinnosti přehledně popsal Dokumentaci dobrovolnických center a programů předseda občanského sdružení Hestia Tošner.

## **Práva dobrovolníka**

Právo dostat úplné informace o poslání a činnosti organizace, ve které chce dobrovolník pomoci.

Právo dostat úplné informace o činnosti, kterou by měl dobrovolník vykonávat, včetně její obsahové a časové náplně.

Právo na činnost, která bude naplňovat očekávání dobrovolníka.

Kontakt a spolupráce s koordinátorem dobrovolníků nebo jinou osobou, která je pověřena kontaktem s dobrovolníky v dané organizaci.

Kontakt a spolupráce s osobou, která dobrovolníkovi činnost zadává a zpět ji od něj přijímá.

Právo na zaškolení, výcvik, trénink.

Právo na supervizi (setkání, kdy dobrovolník může sdělit své pocity, zkušenosti, problémy i úspěchy) - individuálně či ve skupině společně s jinými dobrovolníky působícími v organizaci.

Právo říci „ne“, pokud činnost nebude vyhovovat zájmům a schopnostem dobrovolníka.

Právo vědět, zda vykonaná činnost byla efektivní – možnost účastnit se hodnotícího procesu.

Právo být za dobře vykonanou činnost morálně ohodnocen.

Právo být pro výkon dobrovolné činnosti pojištěn pro případ odpovědnosti za škody.

V brožurě Dobrovolnictví vydané roku 2009 je vymezeno ještě jedno právo dobrovolníka, a to že v případě neuspokojivé spolupráce má dobrovolník právo opětně kontaktovat dobrovolnické centrum se žádostí o nabídku dalších dobrovolných aktivit. (8)

Organizace vysílající dobrovolníka k dobrovolné službě má další povinnosti, a to např. uzavření smlouvy s dobrovolníkem, zajištění výkonu dobrovolnické služby v podmínkách neohrožujících život a zdraví dobrovolníka, uzavření pojistné smlouvy, organizace nesmí při výběru dobrovolníků nikoho diskriminovat. Pokud dobrovolník jede do zahraničí organizace mu sjedná zdravotního pojištění. Pokud dobrovolník pobývá v rámci své dobrovolnické činnosti mimo domov, organizace mu zajistí řádné ubytování ve zdravotně nezávadném prostředí a v případě potřeby ochranné pomůcky.

## **Povinnosti dobrovolníka**

Povinnost splnit úkoly, ke kterým se zavázal.



Povinnost být spolehlivý.

Povinnost nezneužívat projevené důvěry.

Povinnost požádat o pomoc, kterou při své činnosti potřebuje.

Povinnost znát a brát na vědomí své limity (časové, zdravotní atd.).

Povinnost být „týmovým hráčem“.

Povinnost ztotožňovat se s posláním organizace, pro kterou činnost vykonává a dle toho ji navenek prezentovat.

V brožuře Dobrovolnictví vydané roku 2009 je vymezeno ještě několik velmi důležitých povinností pro dobrovolníka!

Dodržovat zákon o dobrovolnické službě a podmínky výkonu dobrovolnické činnosti dohodnuté s vysílající organizací ve smlouvě.

Absolvovat přípravu k dobrovolnické činnosti.

Předložit zdravotní a jiné doklady (například výpis z rejstříku trestů, doklady o dosaženém vzdělání) podle požadavků vysílající organizace a povahy dobrovolnické služby. (8)

Dobrovolník má odpovědnost za odváděnou práci právní, ale i morální. Práce s dobrovolníky je velmi složitá, neboť při výkonu své činnosti v určitých situacích nemají nad sebou dozor a proto ani kontrolu. Proto je důležité, aby dobrovolnická centra kladla velký důraz na výběr dobrovolníků a vybírala jen lidi seriózní a schopné dobrovolnické činnosti. Je velmi důležité, aby každý dobrovolník prošel kvalitním dobrovolnickým výcvikem, který mu může zajistit samo dobrovolnické centrum, nebo jej toto centrum vyšle na školení k jiné organizaci. Podle Zákona o dobrovolnické službě odpovídá dobrovolník jen za škody, které jsou způsobeny úmyslně. V dalších případech je dobrovolník dobrovolnickým centrem či vysílající organizací proti škodám pojištěn. Ale mluví se tady o škodě hmotné, finanční, nikoli té psychologické! Toto pojištění chrání taky dobrovolníka. Tedy pokud by byla škoda způsobena jemu samotnému. (30)

Všeobecná deklarace o dobrovolnictví zase pojímá práva a povinnosti dobrovolníků a organizace jako společné úsilí o dosažení rovnováhy, neboť je společnou odpovědností vytvářet prostředí, v němž dobrovolníci mají smysluplnou práci, která umožňuje dosáhnout dohodnutých výsledků. Musí být definována kritéria pro účast dobrovolníků, tedy i podmínky, za nichž by organizace a dobrovolník mohli své závazky ukončit, dále pak rozvíjet způsoby, jak činnost dobrovolníků řídit, poskytovat dobrovolníkům a osobám,

jimž slouží dostatečnou ochranu před riziky. Organizace musí dobrovolníkům poskytovat vhodné školení, pravidelné hodnocení a uznání a též má povinnost zajistit přístup pro všechny odstraněním veškerých fyzických, ekonomických, společensko-sociálních a kulturních bariér bránících jejich účasti. (28)

## **2.2.2. Motivace a podpora dobrovolníka**

Tošner ve své publikaci udává, že důvodů, proč se lidé stávají dobrovolníky, je velké množství. Dobrovolná činnost jim může přinést pocit užitečnosti, nové zkušenosti, kontakty, nové dovednosti a mnoho dalšího. V každém případě je důležité, aby činnost dobrovolníka probíhala pod záštitou organizace, která poskytne dobrovolníkovi potřebné zázemí. (23, str. 5)

Všeobecná deklarace o dobrovolnictví vyjmenovává jako motivaci pro dobrovolnicko činnost tyto vyšší principy: udržovat a posilovat takové lidské hodnoty jako jsou družnost, zájem o druhé a služba jiným lidem, aby jednotlivci mohli uplatňovat svá práva a odpovědnost jako příslušníci komunity a aby se zároveň mohli po celý život učit a růst, realizovat veškerý svůj lidský potenciál, propojení navzdory rozdílům, které nás neustále rozdělují, abychom mohli žít ve zdravých, udržitelných komunitách a abychom mohli společně usilovat o nalezení nových řešení pro společné úkoly a mohli jsme utvářet náš kolektivní osud. (28)

### **2.2.2.1. Motivace dobrovolníka**

Motivací k výkonu dobrovolnické činnosti může být několik. Každá motivace, která vede dobrovolníka k výkonu dobrovolnické činnosti, zároveň přináší užitek odběrateli dobrovolnické služby. Dobrovolnictví není přínosem pouze jedné straně a neznamena nutně ztrátu pro stranu druhou, ale jedná se o vztah s nenulovým součtem. (14, str. 1480)

Tošner se Sozanskou uvádí jako motivy dobrovolníka ke službě: pocit, že jsou oceňováni, uvědomují si, že jejich přítomnost něco znamená, mají naděje na změnu, postup ve své činnosti, dostává se jim uznání na veřejnosti i soukromě, mají pocit, že dokážou zvládnout předkládané úkoly, mají pocit sounáležitosti a týmové práce spolupracovníků, podílejí se na řešení problémů, na rozhodování i stanovování cílů organizace, uvědomují si,

že v důsledku jejich činnosti se děje něco podstatného, jejich osobní potřeby jsou uspokojovány. (22, str. 55)

### ***Sociálně integrační motivace***

Dobrovolnictví je o práci s druhými lidmi. Dobrovolník pracující pod určitou organizací se neseťkává pouze s klienty, kterým poskytuje dobrovolnickou činnost, ale pravidelně se setkává s pracovníky centra na pracovních poradách a s kolegy dobrovolníky při školeních, supervizích, a v některých dobrovolnických centrech i při programech připravených organizací pouze pro dobrovolníky, popř. pro dobrovolníky a jejich klienty. Dobrovolníci tak získávají do svého okruhu nové lidi, se kterými mohou navazovat kontakty a se kterými mohou přátelit, a to i mimo dobrovolnickou činnost. Dobrovolníci tak získávají aktivní postoj k životu i ke společnosti celkově, neboť se účastní veřejného života. Sociálně integrační faktor je ceněný také ve skupině jednotlivých odběratelů dobrovolnické pomoci. Osamělí lidé žijící v domácím prostředí, ale i v ústavech mají svého „přítele dobrovolníka“, který za nimi dochází, který má na ně čas a věnuje se jim.

### ***Normativní motivace***

Jedná se o určitou morální normu každého člověka, která může být dána sociálními faktory jako výchovou, přáteli, křesťanským vlivem, aktuální situací nebo náhledem na dobrovolnictví v té které zemi. Někomu může připadat běžná formulace „*normální je pomáhat*“. Na rozdíl od tradičních demokracií u nás zatím neexistuje široké vědomí, že je naprosto normální někomu zadarmo pomáhat. Aby vznikla tato motivace, je důležitá osvěta veřejnosti a propagace dobrovolnictví jako jeden z projevů vyspělé občanské společnosti. Za vykonávanou dobrovolnickou práci se není třeba stydět, ale naopak být na ni hrdý!

### ***Reciproční motivace***

Pro některé dobrovolníky může být motivace tzv. reciproční. To znamená, že mohou věřit v odplatu, nebo tzv. boží mlýny. To v praxi znamená: „*dnes já Tobě, zítra Ty mně*“. Tato motivace není nikterak vysoce společensky ceněna, ale na druhou stranu, pokud výsledek

takové motivace je stejný nebo podobný jako motivace např. altruistické, pak není důvod k obavám nebo k odsuzování.

### ***Psychologická, altruistická motivace***

Se sociálně integrační motivací úzce souvisí i motivace psychologická. Pocit užitečnosti, potřebnosti a důležitosti je nezbytný pro každého člověka. Zvláště pro skupinu lidí nezaměstnaných je tato motivace vysoce hodnocena. Lidé vykonávající dobrovolnickou činnost nabudou vědomí, že je někdo potřebuje, že o ně někdo stojí a tedy že nejsou zbyteční. Jsou vysoce solidární, když se snaží vyhledávat lidi v těžké životní situaci a těmto lidem pomáhají a jsou jim nablízku. Hezky svůj motiv popsal dobrovolník občanského sdružení ADRA Aleš Bárta: *„Pocit, který máte, když nějakým způsobem pomůžete tomu nejubožejšímu člověku někde v africké buši, nebo těžce zraněnému při zemětřesení, je nepopsatelný a přál bych ho každému. Pak teprve slovo dobrovolnictví má opravdový význam. Stejné pocity jistě zažívají všichni, kdo pomáhají i tělesně postiženým, přestárlým nebo handicapovaným občanům. Tyto pocity se opravdu nedají žádnými penězi zaplatit.“*

Důležitý je také moment odpovědnosti, kdy na sebe dobrovolník přebírá odpovědnost za druhé lidi, cítí se být za jejich stav do určité míry odpovědný, a v dobrovolnické službě setrvává, aby mohl těmto lidem pomoci. Psychologický přínos pro odběratele dobrovolnické pomoci je zřejmý. Lidé s určitým sociálním handicapem nejsou osamoceni, někdo jim věnuje svůj čas a pozornost, což je pro ně důležité. Pro obě strany může mít psychologický motiv také pozitivní dopad na jejich zdraví, psychická stránka člověka úzce souvisí se somatologickým stavem.

### ***Edukační motivace***

Dobrovolníci jsou od vstupu do dobrovolnického centra stále vzděláváni. Účastní se různých seminářů, workshopů, školení, supervizí.. Tím získávají teoretické poznatky, které pak mohou dále využít v praxi. Získávají však i zkušenosti na praktické úrovni. Jednak si v praxi vyzkouší podobné zřízení jako v pracovním procesu. Mají svého šéfa, který představuje vedoucího a další pracovníky dobrovolnického centra. Mají své spolupracovníky, těmi jsou jednotliví dobrovolníci, kteří tvoří kolektiv, a dobrovolník

si v tomto kolektivu – skupině hledá svoji pozici a učí se s nimi vycházet. Dále jsou to uživatelé dobrovolnické pomoci, díky kterým dobrovolník chápe a uvědomuje si, pro koho práci dělá a komu je takto užitečný. Získání těchto poznatků a zkušeností je pro dobrovolníky důležité, neboť je mohou následně uplatit v dalším životě, ať už profesním, tak i soukromém.

### ***Inovační motivace***

Dobrovolník přináší do organizace vlastní představy, zkušenosti, návrhy ke zlepšení, možnost nezaujaté kritiky. Své nápady nebo kritiky nikomu nevnučuje, ale pokud by odběratelé dobrovolnické pomoci o to stáli, může jim své cenné nezaujaté postřehy sdělit. Může být tedy pro organizaci, ve které vykonává dobrovolnickou činnost, nebo pro jednotlivé uživatele dobrovolnické pomoci velmi cenným inovativním faktorem, což mu může zvýšit vlastní sebevědomí.

### ***Ekonomická motivace***

Dobrovolníci vykonávající dobrovolnickou službu v určité organizaci mohou zastat spoustu práce, kterou jinak vykonává placený personál. Dobrovolník nevyžaduje finanční ohodnocení za odvedenou práci a neznamená tedy pro organizaci další výdaje. Vedení organizace, ale i všichni pracovníci by měli být dobrovolníkovi vděční za jistou pomoc, a tento vděk mu projevovat laskavým přístupem, slušným chováním nebo třeba veřejným poděkováním. V mnohých nepříznivých situacích nenabízí stát vždy adekvátní řešení a dostatečné financování. Dobrovolníci tuto situaci mohou řešit darováním svého času a odvedením práce bez nároku na honorář.

## **2.2.2.2. Podpora dobrovolníka**

V publikaci *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích* jmenují Tošner se Sozanskou několik důvodů, proč je třeba dobrovolníka stále podporovat a kde jsou slabá místa: dobrovolníci zjistí velký rozdíl mezi jejich očekáváním a skutečnou činností, mají pocit, že jejich pomoc je k ničemu, nedostanou žádnou zpětnou vazbu, ani pochvalu či ocenění, úkoly jsou příliš rutinní, není žádná rozmanitost, cítí nedostatečnou podporu

spolupracovníků, úkol či tým nepřináší téměř žádnou prestiž, činnost jim nedává možnost osobního růstu, mají příliš malé možnosti projevit iniciativu či tvořivost, cítí napětí mezi spolupracovníky. (22, str. 55)

V pomáhajících profesích nevyhnutelně dochází k většímu prolnutí klientova a pracovníkova světa než při jiných druzích práce (16, str. 24), proto pro tyto profese musí být vymezena nadstandardní péče, aby pracovníci - a samozřejmě se to týká i dobrovolníků – nebyli po určitém čase vyčerpaní a aby u nich nedošlo k syndromu vyhoření. Hawkins se Shohetem definují syndrom vyhoření jako psychický stav, do něhož se jedinec dostal při vykonávání své práce, v níž nedokáže pokračovat kvůli stresu, nemoci či únavě. Vyhořelý jedinec zpravidla trpí nerovnováhou mezi tím, co dává druhým, a tím, co od druhých sám přijímá. (8, str. 194) Syndrom vyhoření může vzniknout po dlouhodobé nadměrné zátěži, jednotvárné práci, dlouhém času stráveném s určitými lidmi, nedodržování podmínek psychohygieny. Ohrožuje všechny pracovníky, kteří pracují s lidmi v jakékoli profesi, tedy i dobrovolníky. Nejvíce sledován a eliminován je syndrom vyhoření v sociální práci a nyní se jeho eliminace soustředí taky do oblasti školství a zdravotnictví. Projevy syndromu vyhoření se projevuje vnitřně – psychicky (nespokojenost, pocity prázdnoty, neporozumění, hněv na sebe i okolí, stavy úzkosti, atd.), ale jeho důsledky jsou patrné i navenek (podrážděnost, nepřátelské chování vůči klientům, ale také spolupracovníkům, omezení času na klienty, zkracování pracovní doby, nedostatečné vedení dokumentace, zanedbávání vzdělávání, vyhýbání se supervizím a poradám, atd.).

Jako prevence je doporučováno dodržování psychohygieny neboli duševní očisty, kontakt s přírodou, setkávání s přáteli, sportovní vyžití, rekreace, odpočinek, děláním si radosti drobnými věcmi, duchovní život a nezbytnou součástí prevence proti vyhoření je supervize.

Supervize má mnoho výkladových aparátů. Hess definuje supervizi jako čistou mezilidskou interakci, jejímž obecným cílem je, aby se jedna osoba, supervizor, setkávala s druhou osobou, supervidovaným, ve snaze zlepšit schopnost supervidovaného účinně pomáhat lidem (9, str. 25). Loganbill a kol. definuje supervizi jako intenzivní, mezilidsky zaměřený vztah, v němž je úkolem jedné z osob usnadňovat rozvoj terapeutické kompetence druhé osoby (15, str. 3). Důležitý je taky poznatek Britské poradenské asociace, která poznamenává, že prvořadým smyslem supervize je ochrana nejlepších

zájmů klienta! (4, str. 2) Je samozřejmostí, že správná supervize pomáhá pracovníkovi, který následně pomáhá svým klientům.

Supervize má tři funkce. Vzdělávací neboli formativní funkce rozvíjí schopnosti a dovednosti supervidovaného. Další funkce se nazývá podpůrnou neboli restorativní, supervizor pomáhá supervidovanému vyrovnat se s pocity, které na jeho bedrech nechávají klienti. Funguje to jako očista pracovníkovy duše. Funkce řídicí neboli normativní pomáhá supervidovanému kontrolovat kvalitu svojí práce, umožňuje mu radit se se supervizorem a supervizor mu pomáhá nést odpovědnost za některá jeho rozhodnutí. (24, str. 60)

Supervizi dělíme na několik druhů: výuková, výcviková, manažerská a poradenská. (24, str. 62) Při výukové supervizi se supervizor stává spíše lektorem či učitelem. Podporu hledá pracovník jinde. Ve výcvikové supervizi lektor přebírá částečně odpovědnost jistou odpovědnost za pracovníkovu práci s klienty. Supervidovaní jsou jakoby ve výcviku. V manažerské supervizi má supervizor funkci nadřízeného k supervidovaným. Je zde hrozba nedůvěry a uzavření supervidovaného před supervizorem. Poradenská supervize je určena zkušeným a kvalifikovaným pracovníkům. Otázky supervidovaného supervizor spíše konzultuje a rozebírá, než aby udílel lektorské rady.

Další možností podpory dobrovolníka najdeme ve specifickém druhu poradenství peer counselling neboli kolegiálním nebo vzájemné poradenství, kdy si radí lidé, kteří mají s jistou situací osobní zkušenosti. Nezáleží na postavení ani na vzdělání, pouze na osobních zkušenostech. Peer counselling se nevztahuje pouze na praktické zkušenosti typu, kde půjčit kompenzační pomůcku nebo najít vhodného lékaře, ale také na rady v oblasti psychické.

Dobrovolník potřebuje uznání za svoji práci, kterou mu musí dobrovolnické centrum nebo organizace, pro kterou dobrovolnickou činnost vykonává, projevat. Je to důležité z hlediska motivace dobrovolníka k další práci a jeho udržení v organizaci. Tento prvek je mnohdy pracovníky opomíjen. Lidé vykonávající dobrovolnickou službu mají většinou hodnotnější motivaci pro výkon své činnosti, nekonají tedy primárně tuto službu, aby jim byl někdo vděčný, ale ocenění a vyslovení podpory a uznání je pro každého člověka důležité.

### 2.2.3. Uplatnění dobrovolníků

Dříve než se stane žadatel o dobrovolnickou práci pravým dobrovolníkem, měl by mu pracovník dobrovolnického centra položit několik důležitých otázek, díky kterým si dobrovolník uvědomí a vyjasní spoustu věcí. Proč se chci stát dobrovolníkem a co od této činnosti očekávám? Kolik času mohu dobrovolné činnosti věnovat? Chci se účastnit dlouhodobých, krátkodobých nebo jednorázových činností? Mám nějaké speciální dovednosti, schopnosti nebo zkušenosti, které při své dobrovolné pomoci mohu využít? Jaká oblast dobrovolnické činnosti mě zajímá (například práce s dětmi, seniory, manuální práce, administrativní výpomoc atd.).

Dobrovolníci se mohou zapojit do dobrovolné činnosti podle svých časových schopností a podle toho, co jim dobrovolnické centrum nabízí. Spousta dobrovolníků se do dobrovolnické činnosti zapojuje při jednorázových akcích. Takových možností a příležitostí je jistě mnoho, např. sbírková činnost jako je Tříkrálová sbírka České katolické charity či Akce cihla občanského sdružení Portus Praha, různé benefiční či propagační akce.. Do povědomí mnoha občanů se dostaly dobrovolnické akce při pomoci v krizových situacích, jako jsou povodně.

Dále se dobrovolníci mohou uplatnit při činnostech, které jsou opakovány pravidelně (např. jednou týdně 2 hodiny) nebo při dobrovolné službě jako dlouhodobém závazku (př. polovina pracovního úvazku). Tito dobrovolníci dochází do zařízení nebo k jednotlivým klientům, nabízí jim pravidelně svůj čas, ve kterém jim jakýmkoli předem dohodnutým způsobem pomáhají.

Dobrovolníci se mohou uplatnit v sociální oblasti, zdravotnictví, kde pomáhají lidem se zdravotním postižením, dětem, z dětských domovů, seniorům, aj. Další možnosti uplatnění nabízí ekologické organizace zaměřeny na ochranu přírody, organizace s humanitárním posláním, kulturní organizace. Některá dobrovolnická centra nabízejí i možnost práce v zahraničí zvláště pro mladé lidi, kteří mají chuť, odvahu a hlavně schopnosti vycestovat do cizí země a pomáhat mimo republiku. (13) V České republice jsou organizace, které se na zahraniční práci dobrovolníků specializují a mají s ní dlouholeté zkušenosti. Je to například občanské sdružení Agnes, Česká národní agentura Mládež se svým programem Mládež v Akci, Evropská dobrovolná služba,



Křesťanské sdružení mladých lidí YMCA, Sdružení Duha, Sdružení dobrovolných aktivit INEX, aj.

Zákon o dobrovolnické službě v § 2 odst. 1 vymezuje dobrovolnickou službou činnost, při níž dobrovolník poskytuje:

- a) Činnosti převážně sociálního charakteru: pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácími násilím, jakož i pomoc při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase,
- b) Činnosti ekologického či kulturního charakteru: pomoc při přírodních, ekologických nebo humanitárních katastrofách, při ochraně a zlepšování životního prostředí, při péči o zachování kulturního dědictví, při pořádání kulturních nebo sbírkových charitativních akcí pro osoby uvedené v písmenu a),
- c) Činnosti ve mezinárodním měřítku: pomoc při uskutečňování rozvojových programů a v rámci operací, projektů a programů mezinárodních organizací a institucí, včetně mezinárodních nevládních organizací. (30)

A co přináší dobrovolník organizaci, pro kterou pracuje? Ztotožněním s organizací pomáhá naplnit poslání a cíle organizace. Dobrovolníci mohou posílit prestiž organizace. V poslední době mnohé organizace dávají do svých propagačních materiálů informaci, že do zařízení dochází dobrovolníci. Dobrovolník má čas. To je jeho velká devíza. Může se proto věnovat lidem, povídání a zábavě, na kterou nemají zaměstnanci čas. Pro organizaci mohou být velmi přínosné nápady a připomínky nezávislého člověka – dobrovolníka. Dobrovolník přináší nový pohled na různé věci, předává své zkušenosti, obohacuje provoz svými nápady.

V průvodci dobrovolnictvím pro neziskové organizace popsala důvody, pro které je dobré mít dobrovolníky v organizaci Daniela Lusková z Dobrovolnického centra Podzámčí, o.s.:  
*„Potřebujeme dobrovolníky proto, aby se podíleli na zvyšování kvality života seniorů. Lidé žijící v zařízeních sociálních služeb potřebují kolem sebe nejen kvalifikovaný personál, který jim zajistí základní životní potřeby, ale potřebují také někoho, kdo na ně bude mít čas. Čas na naslouchání životním příběhům, vítězstvím i prohrám, steskům i radostem. Někteří z nich nemají rodiny, které mají čas, někteří své rodiny vůbec nemají.*

*Proto potřebujeme dobrovolníky. Ti nejsou zatíženi stresem z toho, že musí umýt klienty na celém patře, všem dát najíst. Sednou si a mají čas právě jen na babičku Aničku, dědečka Františka. Mají čas vzít voziček a vyjet na zahradu, mají čas přečíst noviny, mají čas vypovědět všechny nové „drby“ z města. Potřebujeme dobrovolníky, protože mají nápady. Ergoterapeut, který dělá pracovní terapii každý den, po čase zjistí, že už nemá náměty pro činnost. A každým novým dobrovolníkem přicházejí i nové nápady, zkušenosti, dovednosti, elán, motivace, radost z krásných výrobků. A ti nejšikovnější dobrovolníci vedou potom sami své zájmové kluby. Potřebujeme dobrovolníky, aby někdy „vytrhli trn z paty“ zdravotníkům, když je třeba jet na celé dopoledne se seniory k lékaři. Doprovodí klienty sanitkou a personál se může věnovat ostatním. Potřebujeme dobrovolníky, aby vydávali noviny, které informují nezaujatě, očima, které netrpí profesionální slepotou. Dobrovolníky, kteří mají čas vymýšlet kvízy a shánět ceny pro výherce. Potřebujeme dobrovolníky, aby se starali o obrovské množství květin, kterými zpřijemňujeme prostředí. Potřebujeme dobrovolníky, kteří mají čas přijít pomoci s akcemi náročnými na organizaci, přijdou vařit kávu, dělat ovocné poháry, tančit a bavit staroušky. Potřebujeme dobrovolníky, kteří vyšijí a zašijí, co je kde potřeba, popošijí knoflík, když se děda Lebeda trochu správil, babičce Růžičkové upletou ponožky na oteklé nohy a všem, kteří potřebují, ušijí bryndáček. Potřebujeme dobrovolníky, kteří přijdou se svým pejskem do domova a rozptýlí tak na pár hodin staroušky, kteří byli celý život zvyklí žít se čtyřnohým přítelem. A naše Madonka je pro tento účel zrozená, nechá se pohladit a pochovat, radost je oboustranná. Potřebujeme dobrovolníky pro spoustu dalších činností, pro radost, kterou nezištně dávají, pro úsměvy a dobrá slova.“ (23, str. 7-8)*

### 3. PRAKTICKÁ ČÁST

Tato část má šest kapitol. Kapitola „*Popis organizace Oblastní charita Uherské Hradiště*“ představí organizaci, pod jejíž záštitou bylo Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště zřízeno a bude i nadále fungovat. Seznámí čtenáře s historií Dobrovolnického centra Uherské Hradiště a charakterizuje projekt jako takový. Kapitola „*Management plan*“ představí personální obsazení pro toto centrum a vymezí prostor pravomocí a požadavky na vzdělání a praxi jednotlivých členů zaměstnaneckého týmu. Kapitola „*Marketing plan*“ definuje uživatele služeb Dobrovolnického centra Uherské Hradiště, popíše, z jakých zdrojů tyto uživatele získáváme, jak jsme pro uživatele atraktivní a co jim můžeme nabídnout. Dále seznámí čtenáře s konkurenčním prostředím a se spoluprací s největším konkurentem. Kapitola „*Operating plan*“ popíše technické zabezpečení, které centrum ke svému zdárnému chodu bude nezbytně potřebovat. Představí jednotlivé fáze projektu a popíše jednotlivé aktivity, které jsou pro centrum závazné. Kapitola „*Financial plan*“ seznámí čtenáře s finančním krytím projektu, které je nutné si hned na začátku definovat. Vymezí příjmy, tedy objem financí, které uvolní vlastní organizace – jaký bude vklad organizace a objemem financí, který bude nutné si zajistit. Dále vymezí náklady a popíše, na co budou použity.

#### 3.1. POPIS ORGANIZACE OBLASTNÍ CHARITA UHERSKÉ HRADIŠTĚ

Oblastní charita Uherské Hradiště je samostatná církevní právnická osoba zřízená Arcidiecézní charitou Olomouc podle §6 zák. č. 308/1991 Sb. a §20 odst. 3 zák. č. 3/2002 Sb. Svoji činnost obnovila v září 1991. Je účelovým zařízením římskokatolické církve, řízená Arcidiecézní charitou Olomouc, která je součástí Sdružení České katolické charity. Od počátku své činnosti se Oblastní charita Uherské Hradiště jako nevládní nezisková organizace působící v oblastech sociální, zdravotní a humanitární pomoci snaží o naplňování svého poslání. Pečuje o nemocné, opuštěné, staré, chudé, tělesně a mentálně postižené.

Poslání Charity podle Stanov Arcidiecézní charity Olomouc: „Charita, jako milosrdná láska, je naplňováním Kristovy výzvy vyhledávat potřebné a pomáhat bližním v nouzi.“

Základním principem charitní služby je snaha vidět v každém člověku samotného Krista a pomáhat potřebným bez rozdílu pohlaví, rasy nebo náboženského přesvědčení. (26)

Jednotlivá centra Oblastní charity Uherské Hradiště jsou uvedena v příloze č. 3.

### **3.1.1. Financování Oblastní charity Uherské Hradiště**

Finanční zabezpečení Oblastní charity Uherské Hradiště je vícezdrojové, je rozděleno do čtyř složek:

1. Tržby z vlastní činnosti organizace: platby od zdravotních pojišťoven, tržby za prodané vlastní výrobky a zboží, platby za služby od uživatelů služeb, atd.
2. Dotace: Evropský sociální fond, Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy České republiky, Město Uherské Hradiště, Město Staré Město, Nadace, Obecní úřady regionu, Úřad práce Uherské Hradiště, Krajský úřad Zlín.
3. Ostatní příjmy: úroky z vkladů, výnosy z prodeje majetku.
4. Příspěvky a dary: Tříkrálová sbírka, dary tuzemských podnikatelů, dary fyzických i právnických osob, církevní sbírky, benefiční koncerty a další akce.

### **3.1.2. Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště**

Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště je jedno z novějších zařízení Oblastní charity Uherské Hradiště. Jak jsem již napsala výše, dobrovolníci působili v organizaci od počátku jejího vzniku, ale oficiální a fungující centrum vzniklo až s dotací z evropských zdrojů.

V této části diplomové práce popisují, jaké bylo Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště do roku 2008, tedy pokud bylo dotováno ze SROP. Tyto informace pokládám za velmi důležité, neboť business plán bude vycházet z tradice a zkušeností tohoto centra.

#### **3.1.2.1. Historie Dobrovolnického centra Uherské Hradiště do roku 2010**

Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště funguje pod Oblastní charitou Uherské Hradiště od roku 2006. Vzniklo z důvodu zvýšené poptávky po dobrovolnických službách v místě bývalého okresu Uherské Hradiště, kterou Oblastní charita Uherské Hradiště zaznamenala

jak zvýšením počtu poptávek po dobrovolné práci od samotných dobrovolníků, kteří se sami hlásili, tak také poptávkou po dobrovolnících od jiných neziskových a příspěvkových organizací, které od Oblastní charity Uherské Hradiště dobrovolníky žádaly.

Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště by mělo saturovat poptávku fyzických osob i organizací po nabízených službách, což před vznikem centra nebylo možné.

Dobrovolnictví má v Oblastní charitě Uherské Hradiště již dlouholetou tradici. Před vznikem Dobrovolnického centra Uherské Hradiště pracovalo pro Oblastní charitu Uherské Hradiště několik dobrovolníků (cca deset). Stálí dobrovolníci pracovali v Humanitárním skladě dvakrát týdně. Jeden den přijímali nošené šatstvo, nábytek, nádobí, atd., tyto věci třídili, a druhý den je vydávali potřebným lidem. Tito dobrovolníci nebyli nikterak proškoleni, neměli adekvátní vedení, supervizi, atd. Po přijetí těchto dobrovolníků k supervizi do vzniklého Dobrovolnického centra Uherské Hradiště se ukázalo, že nedostatečná péče ze strany organizace dala vzniku jejich vyhoření, až odporu k jednotlivým uživatelům služeb (odběratelům hmotné pomoci). Bylo také zaznamenáno několik žádostí o dobrovolnickou práci přímo v organizaci, ale tito žadatelé byli často odmítnuti z důvodu nedostatečné kapacity personálu, v organizaci nebyl žádný pracovník, který by dobrovolníkům poskytnul adekvátní podporu. Další dobrovolníci byli odmítání ne proto, že by je organizace nepotřebovala, ale protože nebyl vhodný koordinátor pro jejich práci. Což je samozřejmě velké plýtvání lidským potenciálem, který je pro neziskové organizace charitativního zaměření velmi potřebný.

Pro profesionální vedení dobrovolníků v organizaci musel být stanoven koordinátor, vhodně vybavený prostor pro práci s dobrovolníky, tedy finanční zázemí. Oblastní charita Uherské Hradiště využila v roce 2005 možnost grantového schématu vypsání Zlínským krajem a zpracovala žádost o dotaci, která byla úspěšná. Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště získalo finanční krytí projektu pro jeho dvouleté fungování. Cílem projektu bylo vytvoření profesionálně řízeného Dobrovolnického centra Uherské Hradiště, jehož posláním je profesionální, systematická a pravidelná spolupráce mezi dobrovolníky a přijímajícími organizacemi.

Po přidělení dotace organizace hledala vhodného člověka na post koordinátora Dobrovolnického centra Uherské Hradiště. Do vypsání výběrového řízení se přihlásili pouze čtyři adepti, kteří splňovali předem daná kritéria (vzdělání, praxi). Ve výběrovém

řízení zvítězila adeptka, která již šest let pracovala na Oblastní charitě Uherské Hradiště jako sociální pracovníce v Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. U výběrového řízení prokázala dostatečné zkušenosti, dobrou motivaci, splňovala požadavek na vzdělání a praxi. Výběrová komise nebyla jednotného názoru, ale převážná většina se shodla na jejím přijetí. Po dvou letech a pěti měsících odešla na mateřskou dovolenou. V rámci kvality fungování Dobrovolnického centra Uherské Hradiště odchod vedoucí byl rizikem, se kterým se v rizikové analýze počítalo, ale pro Dobrovolnické centrum to bylo značně nevýhodné. Pracovnice se za dobu svého fungování naučila Dobrovolnické centrum jednak vést, a pak taky zpracovávat náročné materiály pro monitorovací zprávy, které s sebou projekt evropského rozsahu obnáší. Několik měsíců před plánovaným odchodem na mateřskou dovolenou hledala organizace vhodného nástupce. V její práci jí vystřídala jiná pracovníce. Konkurz čítající šest zájemců vyhrála slečna, která se do Uherského Hradiště přistěhovala z Valašského Meziříčí, kde dělala sociální pracovníci v Hospici Citadela. V Dobrovolnickém centru fungovala pět měsíců měsíců. Za tu dobu se stihla obeznámit s fungováním Dobrovolnického centra, prostudovat a pochopit evropský projekt v celém jeho rozsahu. Během svého působení v centru se vdala, a následně se s manželem odstěhovali mimo oblast Uherského Hradiště, tudíž podala výpověď. Bylo vypsáno další výběrové řízení na vhodného vedoucího. O tuto pracovní pozici s nízkým finančním ohodnocením, jaké nabídl ředitel organizace, neměl nikdo vhodný zájem.<sup>3</sup> Za vedoucí Dobrovolnického centra Uherské Hradiště byla zvolena bez výběrové komise administrativní pracovníce, která vypomáhala s kancelářskou prací již několik měsíců na Oblastní charitě Uherské Hradiště. Tato pracovníce působí v centru do dnešního dne. Nemá dostatečné vzdělání ani praxi.

Asistentem vedoucí se stal taktéž stávající pracovník Nízkoprahového centra TULiP pro své zkušenosti s prací v neziskové oblasti a především s přímou prací s mladými lidmi, motivaci k práci.

Lektorkou vzdělávacích kurzů se stala na žádost ředitele organizace zpracovatelka projektu, která má patřičné vzdělání v oboru, zkušenosti s prací v neziskové oblasti i motivaci k práci.

Účetní pro projekt se stala stávající účetní Oblastní charity Uherské Hradiště.

---

<sup>3</sup> Dotovaný plat pro vedoucí Dobrovolnického centra, který byl nadstandardní na poměry regionu, skončil s ukončením projektu, a další financování bylo závislé na vedení organizace.

Business plán pro rok 2010 obsahuje požadavek přijetí kvalifikovaného vedoucího pracovníka pro Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště. Je to nutné i pro splnění požadavků akreditace. V Dobrovolnickém centru bude zaměstnán také asistent a lektor.

Díky dotaci a nutnosti vykazování indikátorů pro potřeby evropského projektu byli pracovníci <sup>4</sup> financováni z projektu nuceni udělat několik přednášek ve školách, zajistit propagační materiál, zajistit dvě seznamovací besedy na Úřadě práce v Uherském Hradišti, supervidovat a školit samotné dobrovolníky i sebe, zajistit řadu formulářů pro dobrovolníky, přijímající organizace, vypracovat metodiku, standardy, akreditaci Programu pro nezaměstnané a Programu Pět P . Existuje databáze dobrovolníků, která eviduje příležitostné, stálé i potenciální dobrovolníky.

### **Poslání, cíle projektu a cílová skupina Dobrovolnického centra Uherské Hradiště do roku 2008**

Cílem projektu pro účely získání dotace ze SROP bylo zlepšit životní podmínky cílových skupin projektu v uherskohradištském regionu, zvýšit jejich participaci na životním učení a umožnit integraci sociálně vyloučených skupin do komunity a k pracovnímu uplatnění. Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště v rámci fungování projektu dotovaného ze SROP uspokojovalo potřeby jen určitým cílovým skupinám, jako jsou dlouhodobě nezaměstnaní,

absolventi škol a mladiství bez praxe,

nezaměstnaní bez kvalifikace nebo

s nízkou kvalifikací,

matky po mateřské dovolené,

občané se změněnou pracovní schopností. Zajištěním profesionálního vedení dobrovolníků se marginální skupiny obyvatelstva postižené sociální exkluzí či již sociálně exkludované zařadí do majoritní společnosti, čímž se zvýší kvalita jejich života. Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště se zaměřovalo na vyhledávání jedinců dlouhodobě nezaměstnaných, absolventů škol a mladistvých bez praxe, dále občanů bez kvalifikace nebo s nízkou kvalifikací. Lidé sociálně exkludovaní či ohrožení sociální exkluzí pro nezaměstnanost mohou procházet psychosociální krizí. Začleněním do pracovního procesu, do kolektivu dobrovolníků

<sup>4</sup> Evropský projekt zajistil finanční ohodnocení vedoucí Dobrovolnického centra, jejímu asistentovi a lektorovi na odborné vedení dobrovolníků.

dochází k znovuzačlenění do majoritní společnosti, čímž se zvýší sociální kredit, dochází k jeho osobnímu naplnění. Získáním praxe selepší profil člověka na trhu práce. Dochází k osvojení základních pracovních návyků, jakými jsou dodržování pracovní doby, pocit povinnosti a zodpovědnosti, nácvik komunikace, nutnost vycházení s kolegy, atd.

Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště nabízelo semináře, konzultace a poradenství v oblasti managementu dobrovolnictví, realizaci a asistenci výcviku a supervizi dobrovolníků ve prospěch řady cílových skupin. Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště poskytovalo možnost zapojení do klubových, vzdělávacích a výcvikových aktivit směřujících ke zvýšení vlastní atraktivitu na trhu práce. V Dobrovolnickém centru Uherské Hradiště je k dispozici zkušený lektor pro supervizi i individuální rozhovory.

### **Časový harmonogram projektu**

Nejdůležitějším mezníkem ve fungování Dobrovolnického centra Uherské Hradiště byla dotace ze Společného regionálního operačního programu (SROP). Před touto dotací se centrum rozvíjelo velmi pomalu. Důvody jsou nasnadě, nedostatek financí na materiál, technické vybavení, plat kvalitního pracovníka.

Časový harmonogram jsem tedy rozdělila do tří částí. V první části popíšu, jak fungovalo Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště před touto dotací, ve druhé části popíšu, jak se centrum rozvíjelo při čerpání finančních zdrojů ze SROP a třetí část bude hodnotit situaci po skončení podpory. Do časového harmonogramu zařadím také vizi další činnosti centra.

#### **1. od počátku roku 2005 do konce roku 2005**

V lednu podán návrh na založení Dobrovolnického centra Uherské Hradiště řediteli organizace, který byl s tímto návrhem spokojen a podpořil jej. V únoru byla navázána spolupráce s občanským sdružením HESTIA - Národním dobrovolnickým centrem. V září byl vytištěn první propagační leták Dobrovolnického centra Uherské Hradiště. V říjnu centrum začalo spolupracovat s Úřadem práce v Uherském Hradišti, Maltézskou pomocí, o. p. s., Spektrem preventivních programů pro děti a mládež o.s. Kroměříž. Byly provedeny první přednášky na středních školách v Uherském Hradišti s cílem získat dobrovolníky a informovat mladé lidi v regionu o vzniku nového centra.



## **2. od počátku roku 2006 do měsíce února roku 2008**

První etapa: leden 2006 – červen 2006 - přípravná fáze, vybavení střediska, soustředění dobrovolníků, evidence a souhrn požadavků na poskytované služby ze strany přijímajících organizací, školení dobrovolníků, mapování požadavků a jejich vyhodnocení.

Druhá etapa: červenec 2006 – duben 2007 proškolení dobrovolníků, vysílání dobrovolníků do přijímajících organizací či k jednotlivým uživatelům, vedení záznamů o průběhu poskytovaných služeb, vyhodnocení etapy.

Třetí etapa: květen 2007 – únor 2008 - pokračování činnosti z 2. etapy a další rozvoj činnosti na nové území (Uherský Brod) s uplatněním poznatků z předchozích etap. Vyhodnocení a závěr projektu.

## **3. od března roku 2008 do současnosti**

Po skončení dotace a odchodu kvalifikované pracovnice je Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště v takové fázi „přežívání“. Centrum sice funguje, ale vykazuje nízkou produktivitu, vedoucí a současně jediná pracovnice je nedostatečně vzdělaná pro tuto funkci, nemá žádné závazné plány, které by musela plnit, nemá vydefinované poslání, cíle, cílovou skupinu, atd. Business plán tedy představí nový projekt stávajícího Dobrovolnického centra Uherské Hradiště na rok 2010, neboť stávající projekt je v ohrožení, dalo by se říci v krizi.

## **4. od roku 2009 do konce roku 2010**

V nynější době je Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště ve fázi přípravné, kdy se připravuje business plán pro rok 2010. Celý rok 2010 se tento business plán bude realizovat a na konci roku 2010 přijde kontrolní a hodnotící fáze, kdy se sejde vedení organizace, zhodnotí, jakým směrem se centrum pohnulo, jak se rozvinulo, a bude stanoven další plán pro rok 2011.

### **3.1.2.2. Odůvodnění projektu a jeho bližší charakteristika**

Člověk ke svému plnému a spokojenému životu musí mít uspokojeny své potřeby biologické, psychologické, sociální a spirituální. K naplnění potřeb sociálních patří i začlenění do pracovního procesu. Z různých studií víme, že člověk dlouhodobě nezaměstnaný po určitém období prochází krizí. Člověku takto sociálně exkludovanému či ohroženému sociální exkluzí nabízíme znovuzачlenění do pracovního procesu, čímž se zvýší jeho sociální kredit, dochází k jeho osobnímu naplnění. Projekt Dobrovolnického centra nabízí možnost zapojení do takové pracovní činnosti, která by lidem pomohla překonat období nezaměstnanosti bez psychosociální krize. Nezaměstnanému člověku může pomoci překonat psychosociální krizi také začlenění se do kolektivu dobrovolníků. Další cílovou skupinou jsou studenti a lidé bez praxe, kterým Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště k získání této praxe pomůže. Po určité době (v Programu pro nezaměstnané je to 50 hodin), kdy člověk vykonává dobrovolnickou činnost, dostane osvědčení, čímž se zlepší nezaměstnanému člověku jeho portfolium při získávání zaměstnání, studentovi při ucházení se o studium na vysoké škole např. humanitárního typu. Dobrovolník se také může stát zaměstnancem v organizaci, kde vykonává dobrovolnou službu, pokud tato organizace hledá zaměstnance, kvalifikace dobrovolníka je dostačující a způsob práce dobrovolníka se vedení zamlouvá. Dobrovolníkům může praxe pomoci k osvojení základních pracovních návyků, jakými jsou dodržování pracovní doby, pocit povinnosti a zodpovědnosti, nácvik komunikace, nutnost vycházení s kolegy i jednotlivými uživateli. Dobrovolnické centrum tedy přispívá k prevenci následků nezaměstnanosti.

Projekt kombinuje zprostředkování dobrovolné činnosti s možností poskytnutí poradenství i zapojení do klubových, vzdělávacích a výcvikových aktivit směřujících ke zvýšení vlastní atraktivity na trhu práce. V centru je k dispozici zkušený psycholog, jehož služby dobrovolníci bezplatně využívají jak při pravidelných supervizích, tak i při individuálních pohovorech. Dobrovolníci absolvují výcviky, školení a supervize, které jim zaplatí organizace. S mladými lidmi probíhají individuální poradenské rozhovory o jejich životní

i profesní situaci s cílem nalézt pro ně takovou dobrovolnou činnost, která by přiměřeně navazovala na jejich dosavadní životní i studijní zkušenosti.

Dobrovolník je pro každého poskytovatele služeb neoddiskutovatelným přínosem. Dobrovolník organizacím pomáhá naplňovat jejich poslání. Dobrovolník je člověk, který provádí činnosti, kterým se zaměstnanci při běžném provozu nemohou věnovat (mají čas přečíst noviny, zajít na nákup, delší procházku po městě či parku, věnovat se výtvarné činnosti s uživatelem, zašít ponožky, atd.). Dobrovolník může přinést organizaci nové nápady, nové know-how, předat své zkušenosti. Zpětnou vazbou, konstruktivní kritikou zabráňující nežádoucí rigiditě a stereotypu dobrovolníci vnesou nový duch entusiasmů. Uživatelům služeb mohou nabídnout neformální vztah založený na přátelství. Dobrovolníci posílí prestiž organizace, přinesou nové kontakty, jsou novými lidmi do pracovního kolektivu, který tímto oživí a mohou utužit. Dobrovolníci mohou mít dobrý vliv na public relation i fundraising.

Dobrovolná činnost je zprostředkována zájemcům v řadě organizací z rezortu sociálního, zdravotnického, školského, a to jak státního, tak nestátního, se kterými Dobrovolnické centrum navazuje partnerství či spolupráci.

### **3.1.2.3. Umístění zařízení**

Projekt Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště je realizován na území Uherského Hradiště. Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště se nachází přímo v budově Oblastní charity Uherské Hradiště, Velehradská třída 247, cca 10 minut pěší chůzí od centra města Uherské Hradiště, což je dobré umístění vzhledem k dostupnosti. Blízkost MHD, ČAD a ČD je výhodou pro dojíždějící dobrovolníky i uživatele.

Umístění v centru města usnadní komunikaci i se spolupracujícími organizacemi Dobrovolnického centra, toto umístění je důležité pro edukační a poradenské centrum Dobrovolnického centra Uherské Hradiště.

### **3.1.2.4. Zkušenosti organizace**

Oblastní charita Uherské Hradiště je největším a nejsilnějším subjektem poskytující sociální služby na území celého Zlínského kraje. Za dobu svého fungování se stala velmi silnou a známou organizací v očích veřejnosti. Má vybudovanou tradici, rozvinutou spolupráci s úřady, s médii, významnými osobnostmi, aj.

Dobrovolnické centrum provozuje svoji činnost od roku 2006. Za dobu svého fungování se management seznámil s trhem, vytvořil si kontakty, ověřil si, kde jsou silné a kde jsou slabé stránky v poskytování služeb tohoto typu. Je schopen uvést, jaké nutné položky, lidské zdroje potřebuje ke zkvalitnění a udržení poskytovaných služeb.

### **3.1.2.5. Analýza prostředí Dobrovolnického centra Uherské Hradiště**

V kapitole *Analýza prostředí Dobrovolnického centra Uherské Hradiště* se zamýšlím nad vnějším a vnitřním marketingovým prostředím Dobrovolnického centra Uherské Hradiště, což je potřebné k tomu, abych mohla provést SWOT analýzu.

#### **3.1.2.5.1. Analýza vnějšího prostředí**

V této kapitole rozebírám dva mnou zvolené druhy analýzy. První je analýza PEST nebo taky STEP, kde popisují jaké je politické a právní prostředí, ekonomické prostředí, sociální a kulturní prostředí, a v neposlední řadě také technologické prostředí a ekologie. Druhou zvolenou analýzou je analýza konkurenčního prostředí, nebo-li Porterův pětifaktorový model.

##### **3.1.2.5.1.1. Analýza PEST (20)**

###### **Politické a právní prostředí:**

Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště je jedním ze středisek Oblastní charity Uherské Hradiště, což je nestátní nezisková organizace - církevní právnická osoba. Je zřízená Arcidiecézní charitou Olomouc podle §6 zák. č. 308/1991 Sb. a §20 odst. 3 zák. č. 3/2002 Sb. Je účelovým zařízením římskokatolické církve, řízená Arcidiecézní charitou Olomouc,

která je součástí Sdružení České katolické charity. Oblastní charita Uherské Hradiště je registrovaná na Ministerstvu kultury České republiky.

Pro každou organizaci, ať již ziskového či neziskového charakteru je důležité politické a právní prostředí a aktuální politická situace na území, kde podniká svoji činnost. Dobrovolnická centra se řídí Zákonem č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, z těch důležitějších zákonů bych vyjmenovala dále Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, Zákoník práce č. 65/1965 Sb., Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti. Dále je pro ni platná Všeobecná deklarace o dobrovolnictví schválená mezinárodní správní radou IAVE - Mezinárodní asociace pro dobrovolnické úsilí - na 16. světové konferenci dobrovolníků, konané v Amsterdamu, v Nizozemí, v lednu 2001, v Mezinárodním roce dobrovolníků.

Jako jistou míru ohrožení pro centrum musím zmínit riziko změny politické situace v České republice. Může dojít k mezinárodnímu konfliktu, změně legislativy ohledně dobrovolnické činnosti a s tím související rozdělování financí. To jsou všechno typy rizik, které zatím nedokážeme dopředu odhadnout, a případné závěry a změny by se děly až po vzniku této situace s ohledem na všechny možnosti a vůli zachovat Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště a jeho fungování podle daného business plánu.

Aktuální finanční krize je příležitostí pro Program dobrovolnictví pro nezaměstnané. Lidé ztrácí kvůli krizi pracovní místa v zaměstnání a mnoho z nich přechází do péče Úřadu práce v Uherském Hradišti, kde je jim nabídnuta možnost dobrovolnictví.

### **Ekonomické prostředí:**

Jakákoli organizace neziskového charakteru se stále potýká s nejasnou situací ohledně finančních prostředků potřebných pro své fungování. Není tomu jinak ani na Oblastní charitě Uherské Hradiště a jejím Dobrovolnickém centru. Vedoucí pracovník Dobrovolnického centra Uherské Hradiště je povinen ve spolupráci s projektovým manažerem Oblastní charity Uherské Hradiště dbát na financování centra. Aktivně vyhledává a samostatně zpracovává jednotlivé výzvy. Dobrovolnické centrum má příležitost čerpat dotace z různých zdrojů. V České republice je široké spektrum donátorů, kteří mají prostředky ke krytí finančních požadavků centra. Dobrovolnické centrum

Uherské Hradiště mohou financovat grantová schémata Evropské unie, Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy České republiky, Ministerstvo vnitra České republiky, Krajský úřad Zlínského kraje, Město Uherské Hradiště, nadace, nadační fondy, firemní a soukromí dárci. Stálým vyhledáváním dotačních titulů a efektivním zpracováním projektů lze předejít neschopnosti fungování centra kvůli finančním obtížím. Je také velmi výhodné, že je centrum pod fungující organizací s velkou tradicí, zkušenostmi a řadou odborníků.

### **Sociální a kulturní prostředí:**

Jistou příležitostí je sociokulturní prostředí v regionu. V této oblasti je vysoká míra věřících občanů (křesťanů). Pomáhání druhým lidem je praktickou stránkou naplňování jejich křesťanských povinností, tudíž je zde vysoká příležitost k získávání dobrovolníků z těchto řad. Pracovníci budou provádět osvětu veřejnosti s pomocí duchovních i v kostelech na Uherskohradištsku.

Přijetím nových pracovníků do organizace vzniká příležitost k vybudování pevného a správně fungujícího centra. Správným řízením a osobním nasazením dojde ke zvýšení počtu dobrovolníků i počet zájemců ze strany subjektů přijímajících dobrovolnické služby. Přijetím kvalifikovaných pracovníků se zlepší práce s dobrovolníky z hlediska péče o ně (motivace, supervize, evaluace, atd.). Noví pracovníci zlepší chod Dobrovolnického centra Uherské Hradiště v oblasti marketingu. Díky kvalitnímu PR dojde ke zvýšení zájmu o dobrovolnictví ze strany veřejnosti. Pracovníci centra budou udržovat a dále rozvíjet partnerství Dobrovolnického centra Uherské Hradiště a jiných neziskových organizací. Projekt může značně ohrozit výběr nesprávných pracovníků, kteří by nebyli schopni splnit podmínky organizace na kvalifikaci a kvalitu. Z dlouholetých zkušeností personálního výběru pracovníků pro sociální činnost na Oblastní charitě Uherské Hradiště víme, že za současné situace na trhu práce v našem regionu a pro nedostatečné ohodnocení, které v očích mnoha lidí charitní organizace svým zaměstnancům nabízí, je výběr kvalitního pracovníka s potřebnou kvalifikací mnohdy nadlidský úkol.

Pracovníci musí splňovat kvalifikaci, musí mít zkušenosti, musí být schopni spolupráce, jejich práce musí být efektivní. Zvláště na vedoucího pracovníka jsou kladeny velké požadavky. Musí být schopný práce s mladými i starými lidmi, jednat s nimi mile, ale musí být ve svých požadavcích na kvalitu velmi důrazný, musí být komunikativní, empatický,

schopný manažersky jednat. Pro tuto skutečnost budou podány inzeráty a avíza na přijetí pracovníků v různých médiích již v polovině roku 2009. Přijetí pracovníci mohou mít určitý potenciál, ale může jim chvíli trvat, než tento potenciál rozvinou do té míry, aby centrum fungovalo podle požadavků business plánu. Jako každému člověku, který pracuje s lidmi, hrozí i těmto pracovníkům syndrom vyhoření, zvláště pokud nebude vše fungovat podle jejich představ a naplnění požadavků business plánu bude pro ně příliš náročné. Pracovníci centra budou sledováni vedením organizace a budou jim nabídnuta veškerá podpůrná opatření, aby k syndromu vyhoření nedošlo.

Pro každé dobrovolnické centrum je samozřejmě velmi důležitý počet zájemců o dobrovolnickou práci, počet dobrovolníků, ale také subjektů, kteří o dobrovolnickou práci mají zájem jako příjematelé pomoci. Hlavní náplní práce pracovníků Dobrovolnického centra Uherské Hradiště je tyto počty po celou dobu výkonu své činnosti zvyšovat a udržovat. Návštěvami škol, besedou na Úřadě práce Uherské Hradiště, dobrou spoluprací s přijímacími subjekty, informováním dalších pracovníků Oblastní charity Uherské Hradiště, péčí o dobrovolníky a efektivní spoluprací s veřejností se pracovníci budou snažit zamezit nedostatku dobrovolníků i příjematelů dobrovolnické pomoci.

Každý dobrovolník, kterého vyšle Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště do terénu, musí projít kvalitní přípravou co se týče dostatku informací i kvalitním školením. V Dobrovolnickém centru Uherské Hradiště je lektor od počátku vzniku tohoto centra. Je tedy se svou prací i případnými problémy velmi dobře seznámen a za dobu jeho fungování nenastala žádná situace, kdy by se ukázalo, že pochybení dobrovolníka má na svědomí právě tento pracovník. Stávající lektor slíbil účast i pro rok 2010.

Dalším rizikovým faktorem může být konkurenční prostředí. Riziko hrozí, pokud vedoucí dobrovolnických center Oblastní charity Uherské Hradiště a Maltézké pomoci, o.p.s. nebudou spolupracovat. Může se stát, že selže lidský faktor např. ze strany nově přijatého vedoucího Dobrovolnického centra Uherské Hradiště. Tomuto riziku zamezíme, že ihned při přijímacím řízení se ujistíme, že uchazeč bere v potaz tuto předem stanovenou formu spolupráce. Pracovníci obou center musí sdílet stejné hodnoty v otázce dobrovolnictví i dobrých vztahů se spolupracujícími organizacemi. Může se stát, že v regionu Uherskohradištska vznikne jiná organizace dobrovolnického typu. Tomuto riziku zabránit

nemůžeme a důsledků plynoucích z tohoto rizika by se operativně čelilo až po vzniku této situace.

### **Technologické prostředí a ekologie:**

Kancelář Dobrovolnického centra Uherské Hradiště se nachází v centrální budově Oblastní charity Uherské Hradiště v centru města – 10 minut od autobusového i vlakového nádraží. Město Uherské Hradiště nabízí mnoho různých kulturních a sportovních aktivit, kde je možné centrum propagovat. Ve městě je mnoho školských zařízení. Dále město nabízí služby jako reklamní agentury, tiskařské firmy, z nichž je možné si vybrat podle ceny a kvality nabízených produktů.

Technologické zabezpečení Dobrovolnického centra Uherské Hradiště není nikterak diametrálně odlišné od ostatních zařízení Oblastní charity Uherské Hradiště, byť z dotace SROP bylo zakoupeno mnoho technických pomůcek, které jistě usnadňují práci. Vybavení kanceláře Dobrovolnického centra Uherské Hradiště bylo plně hrazeno ze Společného regionálního operačního programu SROP – nábytek, dataprojektor, flipchart, notebook, stolní počítač, tiskárna, aj. Centrum v rámci propagace a public relation používá propagační materiál jako jsou plakáty, letáky, propagační větrníčky, placenou inzerci, výroční zprávu celé organizace. Organizace umožňuje vzdělávání pracovníků centra pomocí různých kurzů, školení, supervize, ale také umožňuje nákup studijního materiálu (učebnice, knihy, skripta). Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště poskytuje svým dobrovolníkům školící materiál (papíry, bloky, tisk, psací potřeby) a občerstvení. Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež TULiP, které je jedním ze sociálních zařízení Oblastní charity Uherské Hradiště, poskytuje bezplatně své prostory jako školící místnost. K fungování centra je nutné používat automobil, který si pracovníci budou zapůjčovat z vozového parku vlastní organizace.

V rámci ekologie není Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště příkladným střediskem. Snad jediným pozitivem je fakt, že pracovníci celé Oblastní charity Uherské Hradiště jsou donuceni kvůli nedostatku financí šetřit všemi prostředky, tudíž se šetří také kancelářskými potřebami. Dalším ekologicky prospěšným nařízením z vedení je možnost vzít si automobil např. na školení, jen pokud provoz vyjde ekonomicky levněji, než kdyby se pracovníci dopravovali hromadnou dopravou (vlakem, autobusem).



### **3.1.2.5.1.2. Analýza konkurenčního prostředí - Porterův pětifaktorový model (2)**

#### **Riziko vstupu potenciálních konkurentů**

V oblasti dobrovolnictví je vstup potenciálního konkurenta v Uherském Hradišti možný. Není žádná překážka, která by zamezila tomu, aby si již existující organizace zřídila vlastní dobrovolnické centrum, nebo aby vznikla nová organizace, které bude pracovat s dobrovolníky.

Vstup potenciálního konkurenta je tedy jistým rizikem. Pokud by na trh vstoupil další konkurent, snažili bychom se rizikům předejít navržením spolupráce, která by byla výhodná pro obě strany.

V Uherském Hradišti jsou již dvě funkční dobrovolnická zařízení, proto není důvod přicházet se stejným typem zařízení na tak malé území. Obě tyto stávající organizace mají již tradici a jistý počet evidovaných dobrovolníků.

#### **Rivalita mezi stávajícími konkurenty**

Na území Uherského Hradiště působí dvě dobrovolnické organizace, které fungují na podobném principu. Je to Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště a dále Maltézská pomoc, o.p.s. – Centrum Uherské Hradiště. V ziskové oblasti bychom tuto organizaci pojímali jako našeho konkurenta. Protože fungujeme v neziskové sféře, stali jsme se již v minulosti partnery a spolupracujeme na myšlence dobrovolnictví bez jakýchkoli konkurenčních aspektů. Neziskové organizace mohou být konkurenčními soupeři na poli získávání finančních dotací. V případě téhle spolupráce žádná strana nepocítila nějaké soupeření, nevraživost či nepřátelství. Vzniku konkurenčních snah zamezíme plánovanou spoluprací a koordinací aktivit obou center. Vedoucí obou center předem dohodnou na cílových skupinách, aktivitách a zdrojích financování a tak eliminují snahy o případnou konkurenci. Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště má dva akreditované programy. Program pro nezaměstnané a Program Pět P. Centrum Uherské Hradiště má akreditovaný

jeden Program Pět P. Obě centra budou získávat dobrovolníky i děti do Programu Pět P zvlášť. Budou však spolupracovat při vytváření vhodných dvojic (dobrovolník – dítě). Podobným způsobem bude probíhat hledání vhodného dobrovolníka k seniorovi, člověku s určitým typem postižení, atd. V roce 2006 proběhlo několik přednášek na středních školách, kde přednášeli zástupce Dobrovolnického centra Uherské Hradiště a Centra Uherské Hradiště. Obě organizace budou dále spolupracovat i při školení, vzdělávání a supervizích. Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště získalo finanční prostředky ze SROP, za které bylo v prvních dvou letech pořízeno veškeré technické vybavení, vybavení a provoz kanceláře, školení, platy pracovníků, patřičnou propagaci, atd. Centrum Uherské Hradiště funguje odlišně. Pracovník Centra Uherské Hradiště fungoval do konce roku 2008 též jako dobrovolník. Po ukončení vyššího odborného vzdělání v sociální oblasti pracuje nyní jako placený zaměstnanec Maltézské pomoci, o.p.s. Materiální a technické náklady jsou hrazeny Maltézskou pomocí, o.p.s.

### **Smluvní síla odběratelů**

Odběratelé dobrovolnické pomoci jsou rozděleni do dvou kategorií, na organizace přijímající dobrovolnické služby a na jednotlivce přijímající dobrovolnické služby. Mezi organizace přijímající dobrovolnické služby patří *Oblastní charita Uherské Hradiště*, která bude potřebovat z Dobrovolnického centra Uherské Hradiště 20 dobrovolníků, *Středisko Cesta Diakonie Českobratrské církve evangelické*, která má požadavek na dva dobrovolníky, *Pedagogicko-psychologická poradna Uherské Hradiště* počítá s deseti dobrovolníky, *Domov pro seniory Uherské Hradiště* zažádal o 5 dobrovolníků, v novém projektu *Dobrovolnictví v nemocnicích* přibudou 2 dobrovolníci. Předběžným průzkumem bylo zjištěno, že pro jednotlivce přijímající dobrovolnické služby by bylo třeba 8 dobrovolníků.<sup>5</sup>

### **Smluvní síla dodavatelů**

Mezi hlavní dodavatele dobrovolníků patří několik organizací: *Úřad práce Uherské Hradiště*, odkud v roce 2010 počítáme s přísunem 16 nezaměstnaných lidí, *školy*, ze kterých získáme 30 dobrovolníků, dále *Oblastní charita Uherské Hradiště*, ze které bude 5 dobrovolníků pro občasnou výpomoc, dále se 4 lidé zapojí na základě motivace z jiného zdroje (např. informace v kostele, novinách, televizních spotech, atd.).<sup>6</sup>

<sup>5</sup> Více informací je popsáno na v kapitole 3.3.1. Marketingová analýza

<sup>6</sup> Více informací je popsáno na v kapitole 3.3.1. Marketingová analýza

### **Hrozba substitučních výrobků**

Tato hrozba přichází především od konkurence. Řešení této problematiky jsem popsala výše. Další hrozbou je vstup potenciálního konkurenta na trh, což v dohledné době neočekáváme. Pokud by na trh vstoupil další konkurent, snažili bychom se rizikům předejít navržením spolupráce, která by byla výhodná pro obě strany.

### **3.1.2.5.2. Analýza vnitřního prostředí**

Oblastní charita Uherské Hradiště je samostatná církevní právnická osoba zřízená Arcidiecézní charitou Olomouc podle §6 zák. č. 308/1991 Sb. a §20 odst. 3 zák. č. 3/2002 Sb. Svoji činnost obnovila v září 1991. Je účelovým zařízením římskokatolické církve, řízená Arcidiecézní charitou Olomouc, která je součástí Sdružení České katolické charity. Od počátku své činnosti se Oblastní charita Uherské Hradiště jako nevládní nezisková organizace působící v oblastech sociální, zdravotní a humanitární pomoci snaží o naplnění svého poslání. Pečuje o nemocné, opuštěné, staré, chudé, tělesně a mentálně postižené. Oblastní charita Uherské Hradiště je největším a nejsilnějším subjektem poskytující sociální služby na území celého Zlínského kraje. Za dobu svého fungování se stala velmi silnou a známou organizací v očích veřejnosti. Má vybudovanou tradici, rozvinutou spolupráci s úřady, s médii, významnými osobnostmi, aj.

Silnou stránkou Dobrovolnického centra Uherské Hradiště je fakt, že je součástí na trhu velmi silné organizace. Oblastní charita Uherské Hradiště je největším a nejsilnějším subjektem poskytující sociální služby na území celého Zlínského kraje. Vedení organizace tento projekt podporuje. Díky organizaci má centrum stabilní vlastní prostory, možnost zapůjčení automobilu pro své potřeby. Z důvodu, že je součástí silné a známe organizace, má snadnější spolupráci s úřady, s médii, významnými osobnostmi, aj., neboť nemusí je přesvědčovat o důvěryhodnosti organizace, jak by tomu bylo v případě, kdy by byla organizace nově zaregistrována.

Velkou devízou Dobrovolnického centra Uherské Hradiště jsou jeho zkušenosti na trhu, což je výhodou v mnoha ohledech. O Dobrovolnickém centru Uherské Hradiště má povědomí široká odborná i laická veřejnost. Projekt však jistě není a nemůže nikdy být

komplexní a je co zlepšovat. Má navázanou spolupráci s partnerskými organizacemi. Ví, jak centrum funguje, kde jsou silné a kde slabé stránky, na co je třeba se zaměřit při provozu centra v dalších letech. Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště spolupracuje s městem Uherské Hradiště jako donátorem, tato spolupráce je na dobré úrovni. Další významnou spoluprací je partnerství s Úřadem práce v Uherském Hradišti, a je tedy potřeba jen tuto spolupráci dále udržovat a ještě lépe rozvíjet. Centrum má vytvořeno databázi kontaktů s médii, jejichž redaktoři o centru ví a jsou ochotní a vstřícní k další spolupráci.

Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště provozuje svoji činnost od roku 2006. Za dobu svého fungování se management seznámil s trhem, vytvořil si kontakty, ověřil si, kde jsou silné a kde jsou slabé stránky v poskytování služeb tohoto typu. Je schopen uvést, jaké nutné položky, lidské zdroje potřebuje ke zkvalitnění a udržení poskytovaných služeb.

Centrum má vytvořenou databázi dobrovolníků z předešlých let. Od skončení dotace ze SROP získalo Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště pouze čtyři dobrovolníky, kteří fungují velmi sporadicky. Existuje však databáze dobrovolníků, převážně studentů středních škol. Tato databáze je však asi tři roky stará a je tedy velká pravděpodobnost, že v té době studenti středních škol jsou již na vysokých školách a tedy v jiných místech České republiky, tudíž nebudou mít možnost vykonávat dobrovolnickou činnost v regionu Uherské Hradiště.

Dobrovolnické centrum má vytvořeny všechny potřebné formuláře jako písemnou smlouvu, kodex dobrovolníka, formulář mlčenlivosti, formulář pro evaluaci, atd. Ví, kam se obrátit v otázkách legislativy a administrace.

Celá Oblastní charita Uherské Hradiště stále pracuje na zkvalitňování svých služeb, tedy všech svých center. Pro centrum to může představovat motivaci, proč zkvalitňovat své služby také a z jiného aspektu je vedením organizace přinuceno v této oblasti nezáhat.

Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště je umístěno v centru města Uherské Hradiště, což je výhodné pro obě strany - centrum samotné i dobrovolníky. Dobrovolníci se nemusí namáhat a zdržovat dlouhou cestou, popř. nákladnou a časově náročnou dopravou a nepůsobí to tedy na ně samotné demotivačně. Centrum tak nepřichází o své dobrovolníky.

Z dotace SROP je pořízeno výborné technické vybavení, které by z obvyklých státních dotací nebylo možné pořídit.

Silnou stránkou a velkou výhodou pro dobrovolnickou službu je jeho působení v tomto regionu, neboť v tomto regionu je tradičně velký počet věřících lidí. Věřící lidé, jak je

známo, vykonávají často roli dobrovolníka, neboť pomáhání druhým je naplňování praktické stránky jejich víry.

Mezi slabé stránky se na přední místo jistě dostane nejistota ve financování. Dobrovolnická centra nejsou výdělečnou aktivitou a jsou tedy zcela závislá na donátorech. Pokud by se v sociální politice změnila podmínky financování těchto center, nebo pokud bychom počítali s dotací z projektů, které by nebyly podpořeny, byl by to velmi závažný problém a existence centra by byla ohrožena.

Slabou stránkou jsou jistě podmínky medializace tohoto centra. Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště nesežene tolik finančních prostředků, aby mohla být připravena tak rozsáhlá propagační kampaň, díky které by se převážná většina lidí regionu dověděla o existenci centra. Je to samozřejmě škoda, neboť k lidem, kteří by se chtěli stát dobrovolníky a kteří na takovou výzvu čekají, se informace o existenci centru a možnostech, které nabízí, nedostane.

V uherskohradištském regionu je nízké zastoupení vysokoškolsky vzdělaných specialistů v sociální oblasti, kteří jsou nějakým způsobem motivováni k práci na charitě. Tuto zkušenost na Oblastní charitě Uherské Hradiště zaznamenáváme již několik let u výběrových řízeních na vedoucí posty. K výběrovému řízení hlásí velmi malé množství zájemců s nutným vysokoškolským vzděláním.

### **3.1.2.5.3. SWOT analýza**

Analýzou vnitřních zdrojů a schopností organizace rozumíme zhodnocení silných a slabých stránek a analýzu rizik strategického plánu. Analýzu dělíme na vnitřní, která zkoumá silné a slabé stránky a na vnitřní, která popisuje příležitosti a ohrožení.

SWOT je užitečným nástrojem rekapitulace a shrnutí předchozích analýz. Jejím cílem je identifikace rozsahu, kterým současná strategie organizace (hlavně její silné a slabé stránky) podporuje schopnost úspěšně se vypořádat s hrozbami a příležitostmi ve vnějším prostředí.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Košťan, P., Šuleř, O.: Firemní strategie, plánování a realizace, Computer Press, Praha 2002, str. 55

Název analýzy SWOT je anglickou zkratkou počátečních písmen:

Strengths – silné stránky, přednosti oproti konkurenci, základ pro konkurenční výhodu;

Weaknesses – slabé stránky, nižší úroveň služeb nebo vlastností produktu než má konkurence, důležité je identifikovat tyto stránky a co nejrychleji je odstranit;

Opportunities – příležitosti, je nutné vyhledávat nové příležitosti na trhu a využít při tom vlastních silných stránek;

Threats – hrozby, zároveň je nezbytné předvídat hrozící rizika a nebezpečí vstupu nové konkurence na trh, chování dodavatelů i odběratelů a hledání vhodných strategií.

## **SWOT analýza Dobrovolnického centra Uherské Hradiště**

### **SILNÉ STRÁNKY**

- centrum je součástí Oblastní charity Uherské Hradiště (vlastní prostory, možnost půjčení automobilu, navázaná spolupráce s úřady, s médii, významnými osobnostmi, aj.)
- organizace pracuje na stálém zlepšování kvality v poskytovaných službách
- podpora centra ze strany vedení organizace
- zkušenosti v řízení centra z předešlých roků (vyjednaná partnerství s různými organizacemi, dobrá spolupráce s místními orgány veřejné správy, s místními médii, atd., vypracované standardy, metodika, formuláře a tiskopisy, propagační materiál, aj.)
- dobré umístění Dobrovolnického centra v centru města Uherské Hradiště
- aktivní i neaktivní dobrovolníci v evidenci z předešlých roků
- technické vybavení centra z dotace SROP

### **SLABÉ STRÁNKY**

- Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště není výdělečnou aktivitou organizace
- centrem prošlo již mnoho pracovníků od počátku jeho vzniku
- pro organizaci neuskutečnitelnost velkolepé propagace Dobrovolnického centra
- Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště se příliš neangažuje v ekologické oblasti

### **PŘÍLEŽITOSTI**

- výběr kompetentních pracovníků - rozvíjení partnerství neziskových organizací, zlepšování centra v oblasti marketingu, získání finančních dotací, zvýšení počtu dobrovolníků i počet zájemců ze strany subjektů přijímajících dobrovolnické služby, zlepšení práce s dobrovolníky
- stabilita politických poměrů, státní politika v České republice, legislativa
- zvýšení zájmu o dobrovolnictví ze strany veřejnosti (finanční krize – více lidí na ÚP)
- demografické, sociální a kulturní prostředí (vysoká míra věřících občanů v regionu, sociální citění obyvatel v regionu, mnoho různých zařízení sociálního charakteru přímo ve městě Uherské Hradiště, mnoho kulturní a sportovních aktivit ve městě, existence Úřadu práce a množství škol, odkud lze čerpat potenciální zájemce o dobrovolnickou službu, výběr dodavatelů např. propagačních materiálů, atd.)

## **OHROŽENÍ**

- výběr nekvalitních pracovníků nesplňujících potřebnou kvalifikaci, málo vysokoškolsky vzdělaných specialistů v regionu, možné počáteční nezkušenosti pracovníků s dobrovolnictvím, chybějící manažerské dovednosti u vedoucího pracovníka, špatné vedení dobrovolníků, špatná spolupráce na programech Dobrovolnického centra Uherské Hradiště, nedostatečná příprava dobrovolníků k výkonu dobrovolnické práce, nedostatek dobrovolníků, ale i přijímacích subjektů dobrovolnické pomoci
- v současné době slabá podpora veřejnosti fenoménu dobrovolnictví
- vstup potenciálních konkurentů, změna ve spolupráci se současným „konkurentem“
- změna politické situace v ČR
- nejistota ve financování

### **3.1.2.6. Rozhovor s ředitelem Oblastní charity Uherské Hradiště**

Protože je Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště součástí Oblastní charity Uherské Hradiště, považuji za nezbytné znát názory vedení, pana ředitele ing. Jiřího Jakeše na centrum samotné, ale také na fenomén dobrovolnictví v celé jeho šíři. Udělala jsem proto s panem ředitelem rozhovor, kde jsem se ptala, co si myslí o dobrovolnictví, na jeho názor na centrum samotné a na jeho vize vývoje tohoto centra do budoucna.

Tento rozhovor, který jsem upravila pro potřeby své diplomové práce, dokládám v příloze.

### 3.2. MANAGEMENT PLAN

Do projektu Dobrovolnického centra, který byl zpracován k dotaci na Společný regionální operační program SROP bylo počítáno s větším množstvím pracovníků kvůli administrativní náročnosti evropského projektu. Dotace umožnila financování platu vedoucího Dobrovolnického centra, jeho administrativního pracovníka a projektového konzultanta. Pro rozjezd tohoto zařízení bylo potřeba většího množství pracovníků. Za dva roky fungování centra dokázal vedoucí pracovník získat patřičné know how, a je tedy zbytečné, aby v Dobrovolnickém centru pracoval takový počet zaměstnanců. Administrativní pracovník ukončil v centru svoji činnost, neboť běžná administrativa není tak náročná jako při vykazování naplňování závazků do monitorovacích zpráv. Projektový konzultant, který byl současně lektor, školitel a supervizor omezil svoji činnost, neboť vedoucí Dobrovolnického centra Uherské Hradiště získal patřičné know how. Projektový konzultant Dobrovolnického centra Uherské Hradiště byl klíčovou osobou projektu, veškeré aktivity projektu probíhaly pod jeho dohledem, tvořil projektový plán, obsazoval jednotlivé pozice, koordinoval úkoly, sledoval administrativní výkazy, byl odpovědný za splnění cílů projektu, dodržení všech závazků. Prováděl public relation Dobrovolnického centra Uherské Hradiště. Projektový konzultant připravoval výběrová řízení na obsazení jednotlivých funkcí (vedoucí, asistent, lektor) projektu. Pracovníky vybíral pečlivě na základě jejich znalostí, etických principů, vhodnosti pro konkrétní práci s dobrovolníky, zkušeností v oblasti sociální práce, technické zdatnosti (práce na PC), vztahu k sociální práci, resp. k dobrovolnictví a dobrovolníkům samotným. Nyní bude pracovníky pro Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště vybírat vedení Oblastní charity Uherské Hradiště. Business plán pro rok 2010 obsahuje požadavek přijetí kvalifikovaného vedoucího pracovníka pro Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště. Je to nutné i pro splnění požadavků akreditace. V Dobrovolnickém centru bude zaměstnán také asistent a lektor.

Dobrovolnické centrum funguje pod záštitou Oblastní charity Uherské Hradiště, jehož statutárním orgánem je ředitel organizace. Ředitel přebírá odpovědnost za tento projekt.



Ekonomické materiály pro Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště bude zpracovávat ekonomické oddělení Oblastní charity Uherské Hradiště.

### **3.2.1. Realizátoři projektu**

Personální obsazení nového projektu počítá se dvěma pracovníky na plný úvazek, a to s vedoucí centra a jeho asistentem. Dále budou v Dobrovolnickém centru Uherské Hradiště zaměstnáni na částečný úvazek, popř. na dohodu o pracovní činnosti nebo na dohodu o provedení práce lektor na supervize, školení, popř. další pracovník na psychologické poradenství.

Kvalita a schopnosti pracovníků Dobrovolnického centra Uherské Hradiště je pro Oblastní charitu Uherské Hradiště, jako i pro všechny jiné organizace, tím největším bohatstvím. Management Oblastní charity Uherské Hradiště o tyto pracovníky pečuje a snaží se o další rozvíjení jejich schopností, neboť si uvědomuje, že úspěšný chod centra závisí na jeho pracovnících.

Týmová spolupráce pracovníků vychází z principů pozitivní kooperace a důvěry ve smyslu dosažených sdílených cílů. (21, str. 19) Cíle Dobrovolnického centra Uherské Hradiště jsou definovány a všichni pracovníci tohoto centra s nimi souhlasí. Celkový úspěch projektu a dosažení předem vytyčeného cíle závisí na kvalitní spolupráci celého projektového týmu.

Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště bude samozřejmě dále fungovat pod záštitou Oblastní charity Uherské Hradiště, tudíž ředitel organizace zůstává jako odpovědná osoba za tento projekt.

Pro Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště vykonává účetní a administrativní úkony současná účetní Oblastní charity Uherské Hradiště, stejně tak stávající pracovníci Oblastní charity Uherské Hradiště jsou k dispozici tomuto centru. Jedná se o personalistu, grafika, fundraisera, projektového manažera, uklízečku, aj.

### **3.2.2. Struktura zaměstnanců a personální požadavky**

Pro správný chod Dobrovolnického centra Uherské Hradiště a jeho efektivitu je nutná přesná specifikace náplní práce jednotlivých pracovníků. Pracovníci musí vytvořit profesionální tým, ve kterém si každý bude vědom svých povinností, autority – rozhodovacích pravomocí a odpovědnosti. Realizátor business plánu vytvoří organizační strukturu, kde si každý bude vědom své role.

### **3.2.2.1. Management tým**

Ředitel Oblastní charity Uherské Hradiště je odpovědný za řízení realizačního týmu (personalistika), má přehled o všech projektech a aktivitách a jejich ekonomické prosperitě.

### **3.2.2.2. Realizační tým**

Vedoucí Dobrovolnického centra Uherské Hradiště bude mít patřičné vzdělání - minimálně vyšší odborné vzdělání sociálního nebo pedagogického charakteru, měl by mít zkušenosti s prací v neziskové oblasti a především s přímou prací s lidmi a v neposlední řadě také motivaci k práci a kladný vztah k lidem. Při výběrovém řízení bude brán zřetel na vhodnost kandidátů pro práci v dobrovolnické oblasti, na jejich zkušenosti včetně technické zdatnosti.

Vedoucí centra je klíčovou osobou projektu, pod jejímž vlivem se koordinují jednotlivé úkoly od vstupů až po výstupy. Získává dobrovolníky, vede jejich databázi, zpracovává nabídky dobrovolnických programů, vytváří kontakty se spolupracujícími organizacemi, vypracovává metodiku, zpracovává individuální plány vzdělávání, organizuje setkávání dobrovolníků, je odpovědný za individuální vzdělávání dobrovolníků, informuje dobrovolníky o nutnosti absolvování vzdělávacích kurzů, sleduje účast na kurzech, dělá statistiky, monitoruje a evaluuje spokojenost dobrovolníků s kvalitou, zjišťuje důvod případné ztráty dobrovolníků, motivuje dobrovolníky i svého asistenta k práci. Vedoucí provádí fundraising, shání finanční prostředky, stará se o cílený styk s veřejností. Postavení vedoucí centra je dvojí. Je přímo podřízen řediteli organizace a je nadřízen svému asistentovi, lektorovi a samozřejmě dobrovolníkům. Zastupuje zájmy organizace, svého zařízení i zájmy dobrovolníků. Je zodpovědný za vytvoření produktu projektu a za dodržení limitu uvedených v business plánu.

Asistent Dobrovolnického centra Uherské Hradiště bude mít minimálně středoškolské vzdělání, bude participovat na dobrém chodu Dobrovolnického centra Uherské Hradiště. Asistent pod vedením vykonává dílčí úkoly, které mu vedoucí centra deleguje. Má definovanou omezenou samostatnou působnost.

Lektor Dobrovolnického centra Uherské Hradiště zůstane beze změny. Stávající lektorka má patřičné vzdělání, bohaté zkušenosti s lektorováním a hlavně s vedením dobrovolníků v Dobrovolnickém centru Uherské Hradiště. Vede jednodenní i víkendové vzdělávací kurzy dobrovolníků a supervize dobrovolníků i pracovníků Dobrovolnického centra Uherské Hradiště.

Graficky zpracovanou personální strukturu Dobrovolnického centra Uherské Hradiště v rámci celkového členění Caritas Internationalis jsem zařadila do přílohy č. 5.

### 3.3. MARKETING PLAN

Většina marketingových definicí se zaměřuje na ziskovou sféru. Marketing je ale aktivita, která je přímo spojena s uspokojováním potřeb a přání zákazníka - přeloženo do slovníku neziskové oblasti – uspokojováním potřeb a přání klienta, resp. uživatele služeb. Cílem marketingu je tedy uspokojování potřeb klientů a tím dosažení a naplnění cílů a poslání organizace. Hannagan definuje marketing jako lidskou činnost zaměřenou na uspokojování potřeb a přání zákazníků prostřednictvím směnných postupů, jako proces vedoucí k identifikaci těchto potřeb a přání a jejich následném uspokojování. (7, str. 13) Hlavní funkcí marketingu je identifikovat potřeby a přání různých typů klientů jednotlivými nástroji výzkumu trhu. Marketing zkoumá nejen své zákazníky, ale důsledně monitoruje i konkurenci, sleduje vývoj v oboru. Z průzkumu trhu marketing získává informace především o tom, jaké budou trendy v poptávce po současných službách a jaké jsou jiné možnosti poptávky. Marketing je zodpovědný za komunikaci s klientem, byť potenciálním. Musí ho informovat o existenci služby, jejích výhodách. Je potřeba udržovat stálou, cílenou a koncepčně řízenou komunikaci s veřejností. (31)

#### 3.3.1. Marketingová analýza

Abych mohla provést marketingovou analýzu, je nutné definovat klienta Dobrovolnického centra. Kdo je klientem Dobrovolnického centra? U tohoto typu zařízení je situace poněkud složitější. Klientem jsou dobrovolníci, ale i příjematelé dobrovolnické služby! Dobrovolnické centrum má tedy dvě cílové skupiny, kterým nabízí své služby.

##### **A. Co mohu nabídnout příjemateli dobrovolnické služby? Kdo jsou naši klienti?**

V organizacích poskytujících sociální služby (domovy, ústavy, aj.) dobrovolnictví přináší uživatelům služeb dobrý pocit z péče organizace, neboť si nepřipadají nadbyteční kvůli tomu, že se jim personál nemůže skrze jiné povinnosti věnovat. Dobrovolník má čas na to, aby si s uživateli povídal, aby vyslechl jeho trápení. Uživatel má pocit, že není sám, že má v organizaci spřízněnou duši. Pracovníci se mohou věnovat svým povinnostem, aniž by měli špatné svědomí z toho, že s uživateli netráví dostatečné množství času, který mu patří.

Pro všechny tři zúčastněné strany tedy má zavedení dobrovolnictví v organizaci psychologický přínos, a pro organizaci celkově také, neboť je nanejvýš dobré, když jsou spokojeni uživatelé služeb a jejich pracovníci. Organizace získá člověka, který vypomáhá s prací, pečuje o pohodlí a uživatelů služeb a nevyžaduje takové finanční výdaje po organizaci, jako kdyby měla přijmout do pracovního poměru dalšího zaměstnance.

Při péči o jednotlivé uživatele služeb, kteří nejsou zaštitěni nějakou organizací nebo v Programu Pět P, je smysl dobrovolnické práce velmi podobný. Uživatel služeb dobrovolnictví vidí v dobrovolníkovi společníka, pomocníka, je rád za přízeň a za přítomnost jiné osoby.

### ***I. Organizace přijímající dobrovolnické služby***

*Oblastní charita Uherské Hradiště* provozuje mnoho sociálních zařízení, do kterých vysílá Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště své dobrovolníky. Paleta činností, které zde dobrovolníci mohou vykonávat, je bezpočet (kancelářská práce, procházky, donášky nákupů, doprovod k lékaři, asistence při různých úkonech s uživateli služeb venku i v jednotlivých zařízeních, pomoc při propagaci Charity, atd. Pracují s dospělými lidmi s mentálním postižením, se zdravotním postižením, se seniory, s umírajícími lidmi i jejich rodinami, s lidmi bez domova a jinými. Na Oblastní charitě Uherské Hradiště se dobrovolníci uplatní také při jednorázových akcích jako např. pomoc při nakládání kamionu pro humanitární zásilku do zahraničí, při organizování Tříkrálové sbírky konané počátkem každého roku, aj.

Sociální služby Oblastní charity Uherské Hradiště využívá přes devět set lidí. Těmto uživatelům služeb zajišťuje péči kolem sto šedesáti zaměstnanců. V organizaci působí v současné době 12 dobrovolníků. Na Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště je od vedoucích jednotlivých zařízení Oblastní charity Uherské Hradiště podáno 5 žádostí o dobrovolníka. Dobrovolníků je třeba také na jiná místa, která žádost o dobrovolníka zatím nepodala, neboť jejich pracovníci nemají potřebné informace. Po změnách, které s sebou přinese nový business plán, se množství dobrovolníků zvýší na 20.

*Středisko Cesta Diakonie Českobratrské církve evangelické* je denním stacionářem pro cílovou skupinu osob se středním až těžkým mentálním a kombinovaným postižením ve věku od 7 do 26 let, kteří žijí v domácím prostředí.

Uživatelé dochází do zařízení dle svých potřeb. Jinak se podle svých potřeb, schopností a dovedností plně účastní každodenního života v rodině. Je to jediné zařízení v regionu pro rodiny, které pečují o své rodinné příslušníky s postižením v domácím prostředí. Všechny aktivity v zařízení jsou vedeny odborně vzdělaným personálem, který skýtá záruku správného provádění, se zřetelem na jednotlivé individuální potřeby a schopnosti uživatelů. Denní stacionář CESTA poskytuje uživatelům možnost strávit určitý čas v kolektivu vrstevníků s podobným postižením. Velký důraz je kladen také na individuální rozvoj schopností a dovedností uživatele. Středisko CESTA je regionálním zařízením. Přestože působí v Uherském Hradišti, dojíždí do Cesty uživatelé ze sedmi dalších měst a obcí v okolí Uherského Hradiště. Přestože je v regionu poměrně dobře pokryta sociální péče i pro uživatele s podobným postižením, jedná se pouze o celoroční péči v ústavech sociální péče.<sup>8</sup> Dobrovolníci docházejí do Stacionáře Cesta a věnují se přímé práci s uživateli služeb. Dle domluvy mohou pomáhat i v rodinách s takto postiženým jedincem. Středisko Cesta v současné době navštěvuje 14 uživatelů služeb. Těmto uživatelům služeb zajišťují péči 4 zaměstnanci. V organizaci nepůsobí v současné době žádný dobrovolník. Je zde požadavek na dva dobrovolníky, kteří by docházeli do střediska v dopoledních hodinách.

*Pedagogicko-psychologická poradna Uherské Hradiště zajišťuje pro děti, žáky a studenty a jejich zákonné zástupce, pro školy a školská zařízení informační, diagnostickou, poradenskou a metodickou činnost. Poskytuje odborné psychologické a speciálně pedagogické služby, primárně preventivní péči, pomáhá při volbě vhodného vzdělávání dětí, žáků a studentů i při přípravě na budoucí povolání. Podílí se rovněž na výchově a vzdělávání dětí, žáků a studentů se zdravotním postižením, zdravotním nebo sociálním znevýhodněním a mimořádně nadaných. Spolupracuje s orgány sociálně-právní ochrany dětí a orgány péče o mládež a rodinu, zdravotnickými zařízeními, popřípadě dalšími institucemi. Nabízí pomoc a rady dětem, žákům a studentům, rodičům, vychovatelům, pedagogům MŠ, ZŠ, SŠ, VOŠ. Mezi poskytované služby patří posuzování školní zralosti, vyšetření laterality, diagnostika výukových obtíží všeobecně, s návrhy vhodných opatření, diagnostika a náprava specifických poruch učení, diagnostika specifických poruch chování, péče o děti s poruchami řeči, pomoc dětem zdravotně znevýhodněným z důvodů dlouhodobé nebo chronické nemoci, krizová intervence, pomoc ve složité životní situaci,*

---

<sup>8</sup> Použity texty z výroční zprávy za rok 2008 Stacionáře Cesta ČCE, upraveny zpracovatelkou diplomové práce Evou Malůškovou.

individuální psychoterapie, rodinná terapie, skupinová psychoterapie, programy zaměřené na prevenci sociálních jevů pro ZŠ a SŠ, programy zaměřené na rozvoj sociálních a komunikativních dovedností, volba profesionální dráhy.<sup>9</sup> Pedagogicko-psychologická poradna využívá dobrovolníky na Program Pět P. Tento program má Dobrovolnické centrum akreditované u Ministerstva vnitra České republiky. Program Pět P (Pomoc, Přátelství, Podpora, Péče a Prevence) je pro děti od 6 do 15 let, kteří jsou oproti svým dětem ve stejném věku nějakým způsobem znevýhodnění. Program se zaměřuje na řešení sociálních a komunikačních obtíží dětí, funguje na principu přátelského vztahu dítěte s dospělým dobrovolníkem. Odborně sestavená dvojice se schází nejméně deset měsíců na jeden den v týdnu a věnuje se volnočasovým aktivitám, které mají společně domluvené. Dlouhodobější setkávání dítěte s dobrovolníkem má pozitivní vliv na růst sociálních dovedností, posilování sebevědomí dítěte a rozšíření jeho motivace k navazování přirozených vztahů. Problémové dítě, kterému často chází v okolí člověk, který by se mu souvisle věnoval, získá nového kamaráda, který na něj má čas, může si s ním hrát, může se mu svěřit. Rozvíjí si své dovednosti nebo získává nové. Díky tomu postupně nabývá zdravou sebejistotu a osvojuje si prosociální vzorce chování i prožívání.

V Pedagogicko - psychologické poradně je cca deset dětí vhodných do Programu Pět P. V Programu Pět P v současné době nefunguje žádný dobrovolník. Bude tedy třeba zajistit deset dobrovolníků k pokrytí potřeby Pedagogicko – psychologické poradny.

*Domov pro seniory Uherské Hradiště* je příspěvková organizace sídlící v klidové části města v blízkosti lesoparku. Celý areál domova je situován v prostorné zahradě, nedaleko Uherskohradištské nemocnice. Dopravní spojení z centra města do zařízení je dostupné pomocí MHD, popřípadě cca 15 min. chůze z vlakového nádraží. Ubytovací prostory slouží 159 uživatelům ve 31 jednolůžkových, 61 dvoulůžkových a 2 třílůžkových pokojích s umyvadlem, sociálním zařízením a lodžii. Uživatelé služeb jsou ubytováni ve čtyřech podlažích dle svých možností a schopností – mobility a stupně sebeobsluhy. Uživatelé s těžším zdravotním postižením jsou umísťováni na oddělení zvýšené péče. Dále jsou zde místnosti vyčleněné pro poskytování komunálních služeb (kadeřník, holič, pedikérka) a prostory vyhrazené pro rehabilitaci, ergoterapii, malé společenské místnosti s televizí a velký společenský sál. V Domově pro seniory Uherské Hradiště není v současné době žádný dobrovolník. Je třeba navýšit počet alespoň na 5 dobrovolníků.

<sup>9</sup> Použity texty z propagačního letáku Pedagogicko-psychologická poradna Uherské Hradiště, upraveny zpracovatelkou diplomové práce Evou Malůškovou.

*Dětský domov Dětský domov v Uherském Hradišti* je dětský domov rodinného typu. Jsou zde 3 plně vybavené byty každý pro 8 dětí, tzv. rodinné buňky. Celková kapacita našeho zařízení je tedy 24 dětí. O děti se na každém bytě starají tři tety, které se zde pravidelně střídají. A aby dětem nechyběl mužský vzor, mají zde i jednoho strejdu. Do Dětského domova nedochází v současné době žádný dobrovolník. Bylo by dobré, aby se našlo alespoň šest dobrovolníků pro toto zařízení.

V roce 2010 plánujeme přizvat do projektu Dobrovolnického centra *Uherskohradišťskou nemocnici a. s.*, a to zprvu pouze na oddělení pro děti. Vedení nemocnice je dobrovolnickému programu nakloněno. V roce 2010 plánujeme, že do Uherskohradišťské nemocnice budou docházet dva dobrovolníci.

Nemoc člověka není jen poruchou některé části lidského těla, ale zasahuje do všech sfér lidského bytí – biologického, psychologického, sociálního i duchovního aspektu. Abychom poskytovali komplexní péči, musíme se snažit tyto aspekty – potřeby člověka uspokojit v co možná nejvyšší míře. Lékaři primárně pečují o zdravotní stránku pacienta, o psychologickou pohodu (pacient může využívat služby psychologa, pokud je v nemocnici tato služba nabízena), péči o duši věřících pacientů poskytuje kněz, který do většiny nemocnic dochází, ale kdo pečuje o duši nevěřících a o sociální pohodu pacienta? Samozřejmě rodina, pokud je funkční a pokud za nemocným pravidelně dochází.. Dobrovolnická služba se nabízí v případě, kdy rodina za pacientem dochází, ale hlavně v případech, kdy pacient leží v nemocnici osamělý. Pacient dobrovolníka „využívá“ k tomu, aby byl v co největší psychické pohodě. Činností, které s dobrovolníkem mohou dělat, je bezpočet. Mohou si povídat, dobrovolník může pacientu číst, přinášet informace nebo i potřebné věci „z venku“, může mu zajít nakoupit, a při dobrovolné práci s malými dětmi je kladen důraz zvláště na tvořivou činnost.

Dobrovolnictví v nemocnicích se v mnohém liší od dobrovolnictví prováděných na jiných místech. Náročná je organizace docházky dobrovolníků do nemocnic, kdy dopředu musíme sladit časový harmonogram dobrovolníka s chodem nemocnice. Dále je nutná pozitivní spolupráce Dobrovolnického centra se zdravotnickým personálem, což může být v mnohých ohledech velmi těžké, zvláště pokud personál není dost dobře informován o dobrovolnickém programu, nebo s ním až tak úplně nesouzní. Pro vedoucího Dobrovolnického centra je program náročnější než mnohé jiné, neboť se musí snažit zachovat entusiasmus dobrovolníka a zajistit podmínky pro výkon činnosti v nemocnici,



proškolit personál, vysvětlit mu přínos dobrovolníků a dostatečně jej motivovat k přijetí dobrovolníka do svých řad. Počítáme s počátečními těžkostmi, jsme na ně připraveni a vnímáme tento program jako velmi užitečný, zvláště pokud se týká dlouhodoběji hospitalizovaných dětí.

Dětské oddělení je akreditovaným pracovištěm České lékařské komory, má status Baby Friendly Hospital. Respektuje Chartu práv hospitalizovaných dětí. Poskytuje lůžkovou komplexní péči pacientům od narození do 19 let na spádovém území okresu Uherské Hradiště, přičemž řada pacientů je i mimospádových. Část lůžek je vyčleněna pro hendikepované pacienty, z nichž většina pochází z jednoho ze tří velkých ústavů sociální péče umístěných v okrese Uherské Hradiště. Součástí dětského oddělení je novorozenecké oddělení (počet narozených dětí za rok přesahuje 1000) s neonatologickou jednotkou intenzivní péče nižšího stupně. Na oddělení je každoročně přijato kolem 3 500 pacientů, z toho jedna třetina s doprovodem. Průměrná ošetrovací doba je 5 dnů. Součástí oddělení je kvalitně vybavená rehabilitační tělocvična. Péči doplňuje herní terapie, velmi dobře vybavená mateřská školka a základní škola. Dětské oddělení disponuje pokoji s jedním, dvěma a třemi lůžky. Dětské oddělení provádí všechny výkony odpovídající nemocnici okresního typu a další. (32)

## ***II. Jednotlivci přijímající dobrovolnické služby***

Jednotlivci, kteří by žádali o dobrovolnickou službu, aniž by byli jako uživatelé služeb v nějaké organizaci, není mnoho. Od roku 2006 máme evidováno pouze 6 takových žadatelů. Většinou jsou to ženy v důchodovém věku, které se o nabídce dobrovolníka doví z některých místních periodik, nebo jim o možnosti dobrovolnických služeb poví pracovníci Charity při donáске obědů (rozvoz obědů je jednou z velmi využívaných služeb Oblastní charity Uherské Hradiště). Po Dobrovolnickém centru žádají službu dobrovolníka – společníka. S dobrovolníkem tráví čas povídáním doma i na procházkách, žádají jej o donásku určitého zboží z obchodu domů, někteří dobrovolníci těmto uživatelům předčítají.

V roce 2010 bude služba dobrovolnictví jednotlivcům nabízena obvyklým způsobem, nepočítáme s nějakým velkým navýšením v počtu žádostí (max. 2), tudíž pro tuto činnost bude třeba 8 dobrovolníků.

## **B. Co mohu nabídnout dobrovolníkovi? Kdo jsou naši dobrovolníci?**

Z výzkumu P. Friče (2001) plyne, že pro 95 % českých dobrovolníků je motivem pocit smysluplné práce, 77 % dobrovolníků uvádí, že jim jejich činnost posiluje sebevědomí a 71 % z nich v dobrovolnictví nalézá vyplnění volného času. (6, str. 8)

Při pravidelných evaluacích Dobrovolnického centra Uherské Hradiště udávají dobrovolníci mnoho motivačních faktorů, které jsou pro ně v dobrovolnické službě důležité. Vlastní seberealizace, pocit užitečnosti, prospěšnosti, dobrého pocitu z vykonané práce (jsou rádi, že je jim někdo za jejich činnost vděčný), nové poznatky a zkušenosti (jak v životě osobním, tak i profesním), naplnění volného času, získání přátel – jejich uživatelé služeb, ale i kolektiv dobrovolníků, zvyšování kvalifikace (semináře, výcviky, supervize poskytované dobrovolníkům), praxe nutná k přijetí ke studium na vysoké škole, zkušenost práce v sociální sféře (ti, kteří si nejsou jistí svým budoucím povoláním, si to můžou nezávazně vyzkoušet), pocit vlastní důležitosti, prestiže.

Dobrovolníkem je pro účely Dobrovolnického centra myšlen ten, kdo ze své dobré vůle, ve svém volném čase a bez nároku na finanční odměnu vykonává pravidelnou či nárazovou činnost ve prospěch jiných lidí pro toto Dobrovolnické centrum. Dobrovolníci nejsou nijak omezeni z řad cílových skupin. Nejnížší věkovou hranici pro výkon dobrovolné činnosti určují studenti středních škol, tedy dobrovolníci jsou do Dobrovolnického centra přijímáni od 15. ti let věku. Nejvyšší věková hranice není vymezena. Centrum je otevřeno pro všechny lidi bez ohledu na jejich pohlaví, věk, rasu, náboženské či politické vyznání a finanční situaci.

Dobrovolnické centrum je zřizováno ve Zlínském kraji. Územní působnost je zaměřena na okres Uherské Hradiště.

### **Dobrovolníci jsou nejčastěji rekrutováni z těchto organizací:**

*Úřad práce Uherské Hradiště*

Na území okresu Uherské Hradiště bylo v roce 2009 5400 nezaměstnaných lidí, což je 7,7% obyvatelstva. Z toho je 978 absolventů a mladistvích a 83 lidí se změněnou pracovní

schopností .<sup>10</sup> Z praxe víme, že 0, 3% nezaměstnaných má zájem o dobrovolnickou práci. Počítáme tedy s navýšením počtu dobrovolníků o 16 lidí. V Dobrovolnickém centru je 6 dobrovolníků z Úřadu práce. Zájemců bylo více, ale neefektivním vedením jich mnoho odešlo, tedy spíše se jejich působení v Dobrovolnickém centru pomalu vyhaslo.

### *Školy*

Studentům středních i vysoké školy nabízí Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště možnost získání praxe a tím zvýšení svého kreditu při přijímacím řízení na návazná studia, ale i na trhu práce. Studenti si v praxi ověří základní pracovní návyky, tudíž jim může činit menší potíže nástup do zaměstnání po ukončení studia. Studenti usilující o navazující studium v jisté oblasti zároveň mají možnost si vyzkoušet, zda se jim zamýšlený obor líbí i po absolvování praxe v tomto oboru.

Do současné doby bylo uskutečněno 6 přednášek o dobrovolnictví na Střední umělecko-průmyslové škole Uherské Hradiště, 1 přednáška na Arcibiskupském gymnáziu A. C. Stojana na Velehradě, 2 přednášky na Gymnáziu v Uherském Hradišti. Tyto přednášky byly uskutečněny v letech 2006 – 2007.

Další přednáškovou činnost budeme provádět na výše zmíněných školách, ale také na Střední zdravotnické škole v Uherském Hradišti a na Regionálním vzdělávacím centru Uherské Hradiště - Univerzitě Tomáše Bati.

### *Oblastní charita Uherské Hradiště*

Sociální služby Oblastní charity Uherské Hradiště využívá přes devět set lidí. Samozřejmě málokterý z těchto lidí je vhodný pro dobrovolnickou činnost, ať už pro svůj věk, handicap, schopnosti a dovednosti. Jistě, téměř každý má nějaké schopnosti, kterými může pomoci někomu jinému, ale přiznejme si, mnohdy se velmi těžce nalézá uplatnění pro takového člověka, tedy co by mohl vykonávat, aby to bylo někomu ku pomoci nebo ku prospěchu věci.. Někteří uživatelé služeb Charity se zapojili do Dobrovolnického centra např. při přípravě propagačního materiálu pro centrum. 4 uživatelé služeb TULiPu a 2 uživatelé služeb Denního centra sv. Ludmily skládali propagační větrníky. Je obtížné najít v zařízeních Charity uživatele služeb, kteří by pro určitou činnost měli schopnosti

---

<sup>10</sup> Vychází ze statistiky Úřadu práce Uherské Hradiště - Uchazeči o zaměstnání a volná pracovní místa k 31. lednu 2009.

a nadání a měli čas se činnosti věnovat. V budoucnu plánujeme přizvat do dobrovolnické činnosti uživatele služeb z azylových zařízení (zvláště při jednorázových akcích, jako je nakládání kamionu pro humanitární zásilku, úklid po malování, aj.), dále můžeme jistě využít potenciál uživatelů služeb Agentury podporovaného zaměstnávání, neboť uživatelé služeb tohoto zařízení si aktivně hledají práci, kterou zatím nemají. V zařízeních pro seniory bydlí jistě lidé, kteří by mohli pomoci např. při háčkování ob vazů pro malomocné do ciziny (jedna z činností Humanitárního střediska).

#### *Zapojení na základě motivace z jiného zdroje*

Zájemci o dobrovolnickou službu se mohou do programů centra přihlásit na základě informací z jiných zdrojů (doporučení, novinové články, internet, aj.). Takto získaných dobrovolníků jsme v minulosti získali pět. Počítáme s dalším nárůstem v celkovém počtu max. čtyři dobrovolníci.

### **3.3.2. Konkurenční prostředí**

Dobrovolnické centrum funguje na celém území bývalého okresu Uherské Hradiště. Na tomto území působí organizace, která funguje na podobném principu jako Dobrovolnické centrum. Je to Maltézská pomoc, o.p.s. – Centrum Uherské Hradiště. V ziskové oblasti bychom tuto organizaci pojímali jako našeho konkurenta. Protože fungujeme v neziskové sféře, stali jsme se již v minulosti partnery a spolupracujeme na myšlence dobrovolnictví bez jakýchkoli konkurenčních aspektů. Neziskové organizace mohou být konkurenčními soupeři na poli získávání finančních dotací. V případě téhle spolupráce žádná strana nepocítla nějaké soupeření, nevraživost či nepřátelství. Spolupráce těchto dvou organizací zatím nebyla nikterak významná. Proběhly tři schůzky ohledně vytváření dvojic v Programu Pět P. Proběhly dvě společné supervize dobrovolníků a jedno školení. Spolupráce je omezena především Dobrovolnickým centrem Uherské Hradiště, neboť nedisponuje potřebným počtem dobrovolníků. V roce 2010 se počet dobrovolníků Dobrovolnického centra Uherské Hradiště zvýší, a spolupráce obou organizací tedy bude daleko významnější. Spolupracovat budeme na níže popsaných projektech. Vzniku konkurenčních snah zamezíme plánovanou spoluprací a koordinací aktivit obou center. Pokud se vedoucí obou center předem dohodnou na cílových skupinách, aktivitách a zdrojích financování, mohly by se snahy o konkurenci eliminovat. Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště má dva akreditované programy. Program pro

nezaměstnané a Program Pět P. Centrum Uherské Hradiště má akreditovaný jeden Program Pět P. Obě centra budou získávat dobrovolníky i děti do Programu Pět P zvlášť. Budou však spolupracovat při vytváření vhodných dvojic (dobrovolník – dítě). Ve větším množství dobrovolníků se lépe hledá vhodný kandidát pro určité dítě. Podobným způsobem bude probíhat hledání vhodného dobrovolníka k seniorovi, člověku s určitým typem postižení, atd.

V roce 2006 proběhlo několik přednášek na středních školách, kde přednášeli zástupci Dobrovolnického centra Uherské Hradiště a Centra Uherské Hradiště. Obě organizace budou dále spolupracovat i při školení, vzdělávání a supervizích.

Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště získalo finanční prostředky ze Společného regionálního operačního programu, za které bylo v prvních dvou letech pořízeno veškeré technické vybavení, vybavení a provoz kanceláře, školení, platy pracovníků, patřičnou propagaci, atd. Centrum Uherské Hradiště funguje odlišně. Pracovník Centra Uherské Hradiště fungoval do konce roku 2008 též jako dobrovolník. Po ukončení vyššího odborného vzdělání v sociální oblasti pracuje nyní jako placený zaměstnanec Maltéžské pomoci, o.p.s. Materiální a technické náklady jsou hrazeny Maltéžskou pomocí, o.p.s. Přestože je Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště profesionálně řízeno, má lepší technické vybavení a podmínky pro práci, včetně dobrých platových podmínek pro své pracovníky, vedoucí Centra Uherské Hradiště, který pracoval pouze na částečný úvazek a zcela bez nároku na honorář, vykazoval mnohem lepší výsledky ve své práci. Dokázal získat více dobrovolníků, kteří vykazovali mnohem více hodin odvedené práce. V tomto směru je nepochybně na vině lidský faktor. Prioritou Dobrovolnického centra Uherské Hradiště bude získat kvalitní lidský potenciál pro funkci vedoucího na rok 2010.

### **MALTÉŽSKÁ POMOC, O.P.S.**

Maltéžská pomoc, o.p.s. byla založena 9. 5. 2002 Suverénním řádem Maltéžských rytířů – Českým velkopřevorstvím jako jediným zakladatelem. Jako charitativní a humanitární organizace katolického Suverénního řádu Maltéžských rytířů zakládá svou činnost na nepřetržitě 900leté tradici pomoci trpícím. Maltéžská pomoc, o.p.s. je především dobrovolnickou organizací. Hlavní činností Maltéžské pomoci, o.p.s. je pomoc potřebným na území České republiky. Maltéžská pomoc je nedílnou součástí je nejstarší charitativní organizace na světě, a v rámci moderních humanitárních aktivit Řádu, realizovaných

ve více než 110 zemích celého světa – od Severní Ameriky přes Střední Východ po Austrálii. Maltézští členové a dobrovolníci pečují o nemocné, postižené a seniory. Poslání Maltéžské pomoci je vyjádřeno řádovým mottem: „Tuitio fidei et obsequium pauperum“ (Obrana víry a pomoc potřebným). Posláním Maltéžské pomoci je tedy poskytovat v duchu křesťanské lásky a tradic Řádu maltéžských rytířů sociální a zdravotní služby lidem ohroženým sociální izolací a se zdravotním postižením, zprostředkování jejich kontaktu se společenským prostředím a začleňování do běžného života při zohlednění jejich psychického a fyzického stavu, bez vytržení z přirozeného sociálního prostředí. Nedílnou součástí poslání Maltéžské pomoci, o.p.s. je zajišťování zdravotních služeb první pomoci a humanitární aktivity.

Maltéžská pomoc, o.p.s. pomáhá několika cílovým skupinám. Pomáhají dětem ze sociálně slabých rodin, pro které chystají dětské tábory a pravidelně s nimi tráví volný čas a dětem s kombinovaným postižením, jejichž rodinám se snaží odlehčit tím, že vozí děti denně do speciálních škol, které jim poskytují adekvátní vzdělání. Opuštěné staré lidi žijící v domovech důchodců pravidelně navštěvují maltéžští dobrovolníci a pomáhají jim tak znovu se zapojit do života a aktivně trávit stáří. Lidem starající se o příbuzné nemocné Alzheimerovou chorobou se dobrovolníci a asistentky snaží ulehčit každodenní péči o své blízké. Zraněným a lidem se zdravotním postižením poskytují první pomoc v polních ošetrovnách na různých sportovních, kulturních a jiných velkých společenských akcích.<sup>11</sup> Postiženým poutníkům slouží při jejich putování (např. každoročně do Lurd). Lidem s pohybovým postižením dobrovolníci pomáhají v domácnosti, vyplňují různými aktivitami jejich volný čas, společně cestují (i do zahraničí na mezinárodní tábory pro mladé lidi s postižením), navštěvují kulturní akce a organizují pro ně duchovní program. Lidem postiženým přírodními katastrofami poskytují humanitární, psychosociální a zdravotní pomoc prostřednictvím dobrovolníků a zaměstnanců. Osamělým lidem ve výkonu trestu dobrovolníci pomáhají prostřednictvím dopisů překonat nelehké chvíle ve výkonu trestu.

Maltéžská pomoc, o.p.s. Centrum Uherské Hradiště je především dobrovolnickou organizací. Během roku 2008 bylo zapojeno do dobrovolnické činnosti v Centru Uherské Hradiště 35 dobrovolníků, kteří pečovali o 40 uživatel služeb. Celkem odpracovali 4159

<sup>11</sup> jako jediná nezisková organizace v České republice má Maltéžská pomoc, o.p.s. registraci pro zdravotní dozory na úrovni lékařské první pomoci

hodin. Tato služba je realizována na základě zákona 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě. Maltézská pomoc, o.p.s. získala od Ministerstva vnitra České republiky (MVČR) akreditaci na realizaci dobrovolnických programů v oblasti pomoci seniorům, dospělým a dětem se zdravotním postižením. Tyto akreditované sféry dobrovolnické činnosti nabízejí zájemcům o dobrovolnictví možnost zapojit se do služby pro různé sociální skupiny lidí. Dobrovolnická práce je koordinována, vedena a řízena profesionálními sociálními pracovníky v souladu se standardy kvality sociálních služeb. Role dobrovolníka má povahu společníka, který podporuje osoby daných cílových skupin ve společenských aktivitách, do kterých by bez jeho přispění nemohly vstoupit. Aby dobrovolník mohl poskytovat kvalitní sociální službu, musí být před započítím služby řádně vyškolen. Dobrovolníci jsou vybíráni na základě jejich motivace a psychických a zdravotních předpokladů pro práci s danými cílovými skupinami. Službu pak odborně garantuje koordinátor – vedoucí Centra Uherské Hradiště, který provádí nábor a výběr dobrovolníků, zabezpečuje vzdělávání dobrovolníků, uzavírá dobrovolnickou smlouvu a pojištění dobrovolníka, organizuje pravidelná supervizní setkání, provádí hodnocení a hledání nejlepších cest poskytování služby, je v kontaktu s uživatelem služeb, případně se zařízením, ve kterém uživatel bydlí, je k dispozici novým zájemcům o službu. Pro zapojení dobrovolníků do poskytování služby jsou v Maltézské pomoci, o.p.s. zpracována vnitřní pravidla, podle kterých se postupuje. Tato pravidla odpovídají podmínkám akreditace MVČR podle zákona o dobrovolnické službě a vycházejí z akreditovaného programu Maltézské pomoci. Získaná akreditace MVČR umožňuje zařadit do tohoto projektu i nezaměstnané.

### **Spolupráce na projektech Dobrovolnického centra (Oblastní charity Uherské Hradiště) a Centra Uherské Hradiště (Maltézské pomoci, o.p.s).**

#### **SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

*Sociálně aktivizační služby pro seniory a zdravotně postižené.* Jedná se o terénní službu, která pomáhá zprostředkovávat kontakt se společenským prostředím, vede k rozvoji nebo udržení osobních sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob. Cílem poskytované služby je psychosociální pomoc seniorům a zdravotně postiženým osobám, osobám osamoceným nebo ohrožených sociálním vyloučením z důvodů svého stáří, zdravotního stavu nebo postižení. Vyškolený a připravený dobrovolník pravidelně přichází za potřebnou osobou dané cílové skupiny, ať už do domácnosti nebo pobytového zařízení zprostředkovávat kontakt se společenským

prostředím, provádí sociálně terapeutické činnosti v rámci přátelského kontaktu s uživatelem služby a pomáhá při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí. Role dobrovolníka má v této službě povahu společníka, který podporuje uživatele sociální služby ve společenských aktivitách, do kterých by bez jeho přispění osoba nemohla vstoupit. Při uskutečňování služeb se snaží o možnost navázání konkrétního vztahu mezi uživatelem a dobrovolníkem na základě osobního přístupu. Důležitým principem je křesťanská láska k bližnímu a křesťanská etika vycházející z činnosti a tradice obou zřizujících organizací, charitní i maltézské.

*Program Pět P. Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi.* Služba zahrnuje aktivizační činnosti jako nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte a zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity. Sociálně terapeutické činnosti, které spočívají v nesespecifické socioterapii osobním příkladem v kontextu přátelského vztahu, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování dítěte. Zprostředkovává kontakt s přirozeným společenským prostředím jako je vyhledávání, spoluúčast a doprovázení dětí na zájmové aktivity. Pomáhá při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, při vyřizování běžných záležitostí s ohledem na věk dítěte a zejména pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování dítěte mezi vrstevníky a okolní komunitu. Služba nabízí sociálně preventivní činnosti neorganizovaným dětem, které pocházejí ze sociálně slabých či neúplných rodin, ohrožených sociálně patologickými jevy. Jedná se o děti z rozvedených rodin, o děti s výchovnými a sociálními problémy, které např. nemají kamarády, nejsou schopny navazovat přátelské vztahy, neumí komunikovat, mají problémy s chováním, jsou hyperaktivní, obtížně zvladatelné. Program Pět P je preventivní volnočasový program pro děti postavený na principu dobrovolného vztahu mezi dítětem a dospělým dobrovolníkem. Cílem programu je psychosociální podpora a nenásilné a přirozené působení na děti školního věku, jejichž životní dráha je obvykle narušena nějakým sociálním či zdravotním problémem. Dalším cílem programu je pomoc rodičům. Na službě se podílejí dobrovolníci. Pro zapojení dobrovolníků do poskytování služby jsou zpracována vnitřní pravidla, podle kterých se postupuje. Činnost dobrovolníků při poskytování služby odpovídá podmínkám akreditace MV ČR podle zákona o dobrovolnické službě. V průběhu poskytování se pod vedením koordinátorů (sociálních



pracovníků) vytváří přátelský vztah mezi jedním dítětem a jedním dobrovolníkem. Dvojice spolu tráví 2 až 3 hodiny volného času týdně rozmanitými volnočasovými aktivitami, a to nejméně po dobu 10 měsíců. Vzhledem k charakteru programu, náročnosti vztahu mezi dobrovolníkem a jeho svěřencem, jakož i vzhledem k nezanedbatelnému riziku ohrožení programu případným necitlivým či jinak nevhodným přístupem, představují výběr, výcvik a supervize dobrovolníků jeden z nejnáročnějších faktorů úspěchu celého programu. O programu jsou informovány školy a pedagogicko-psychologická zařízení, která mohou rodičům nebo případně vychovatelům (u dětí z dětských domovů) doporučit danou službu. Rodiče i děti se mohou samozřejmě obrátit i přímo na organizaci.

Další aktivitou pod Sociálně aktivizačními službami pro rodiny s dětmi je podpora rodičů dětí se specifickým zdravotním postižením. Tato aktivita si klade za cíl poskytnout oporu a pomoc rodičům dětí s určitým postižením. Je rozložen ve dvou základních rovinách. První je tvorba a organizace volnočasových aktivit pro tyto děti a podpora rodičů organizováním pravidelných podpůrných skupin a další je nabídka vzdělávání a zprostředkování potřebných informací. Velkým přínosem je také vzájemné možné seznámení rodičů a výměna informací mezi nimi. Rodiče jsou zváni na pravidelná měsíční setkání, kde mohou sdílet své zkušenosti. Každý měsíc je zván také zajímavý host, který seznamuje účastníky nejen s různými aspekty problematiky postižení jejich dítěte, ale i širšími sociálními tématy. Volnočasové aktivity, odlehčovací aktivity a doprovod na tyto aktivity jsou převážně zabezpečovány dobrovolníky, kteří musejí být dobře seznámeni s celou problematikou konkrétního postižení dítěte. Výběr a zařazení dobrovolníka do programu probíhá obdobně jako v Programu Pět P. Péče o postižené dítě je velmi náročná, a proto je každá pomoc ze strany rodičů vnímána velmi pozitivně.

*Dopisování s vězni. Program prevence a zmírňování sociálně patologických jevů.* Program je určen pro vybrané osoby ve výkonu trestu odnětí svobody, u kterých je podle jejich osobnostního založení naděje na pozitivní ovlivnění a zvýšení motivace k opětovnému začlenění do života běžné společnosti po návratu z výkonu trestu prostřednictvím pravidelného písemného kontaktu s dobrovolníkem. Uživatelé služeb tohoto programu jsou v situaci, kdy je vlastní rodina zavrhlá a nemají žádné pozitivní vazby se světem mimo věznici. Dobrovolníci procházejí přípravou zahrnující i návštěvu věznice, aby se seznámili s prostředím. Pravidelně se setkávají se sociálními pracovníky věznice a s vězeňskými kaplany, kteří jim poskytují supervizi a poradenství a vybírají osoby vhodné pro dopisování. Dobrovolníkům musí být minimálně 18 let a jejich bezpečnost je zajištěna

tím, že veškerá korespondence ze strany osob ve výkonu trestu prochází prostřednictvím P.O. Boxu zřízeného Maltézskou pomocí, o.p.s. – tam chodí i dopisy pro dobrovolníky charitního Dobrovolnického centra! Dobrovolník navíc vede korespondenci pod pseudonymním jménem.

## **ZDRAVOTNÍ SLUŽBY**

Maltézská pomoc, o.p.s. je i nestátním zdravotnickým zařízením. Projekt Nestátního zdravotnického zařízení funguje na základě přidělené registrace od roku 2004. Je rozdělena na dvě oblasti.

*1. Lékařské a zdravotní služby.* Základní a hlavní činností v rámci projektu je zajišťování lékařské a zdravotní služby první pomoci při hromadných akcích, tzv. zdravotních dozorů. V tomto kontextu má projekt celostátní působnost. Úkolem a cílem je odborně a kvalifikovaně poskytovat účastníkům akcí zdravotní ošetření v místě konání. Projekt sdružuje lidi z řad odborné a laické veřejnosti se zájmem o zdravotní a humanitární činnost, která je vykonávána na bázi dobrovolnictví.

*2. Technické a materiální služby.* Mezi sekundární aktivity patří technická a materiální podpora při realizaci zdravotních asistencí tělesně či mentálně postiženým spoluobčanům, realizovaných jednotlivými centry Maltézské pomoci. Další aktivitou je vzdělávací činnost v oblasti laické první pomoci. Stěžejní aktivitou je zajišťování zdravotní služby první pomoci.

Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště nabízí Maltézské pomoci, o.p.s. své dobrovolníky k akcím Dny lidí dobré vůle na Velehradě a na Vinobraní v Uherském Hradišti.<sup>12</sup>

## **3.4. OPERATING PLAN**

---

<sup>12</sup> Informace o Maltézské pomoci, o.p.s. a jejím fungování byly zjištěny pomocí výročních zpráv za jednotlivé roky jejich činnosti a z pomoci rozhovorů s jejich pracovníky

Business plán Dobrovolnického centra Uherské Hradiště obsahuje závazky, které jeho pracovníci musí dodržet. Seznamuje také s aktivitami, které Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště provádí. Pracovníci by měli být seznámeni s nástroji, které jim v cestě naplňování těchto závazků jsou k dispozici a které mohou využívat. Musí znát všechna rizika, která mohou projekt omezit a musí znát i protiriziková opatření, kterými v případě krize mohou projekt udržet v co největším rozsahu.

### **3.4.1. Technické zabezpečení**

Vybavení kanceláře Dobrovolnického centra Uherské Hradiště bylo plně hrazeno ze Společného regionálního operačního programu SROP – nábytek (stoly, židle, skříně, atd.), dataprojektor, flipchart, notebook, stolní počítač, tiskárna, aj. Provoz kanceláře (topení, voda, práce uklízečky, aj.), která se nachází v centrální budově Oblastní charity Uherské Hradiště v centru města – 10 minut od autobusového i vlakového nádraží, je hrazen z rozpočtu Oblastní charity Uherské Hradiště.

Propagační materiál jako jsou plakáty, letáky, propagační větrníčky, placená inzerce, tisk fotografií a ostatní je plně hrazen z rozpočtu Oblastní charity Uherské Hradiště, která má předem jasně definovanou částku, kterou na tyto účely může Dobrovolnickému centru poskytnout.

Vzdělávání pracovníků Dobrovolnického centra Uherské Hradiště, jako jsou kurzy, školení, supervize, ale i nákup studijního materiálu (učebnice, knihy, skripta) je hrazeno z rozpočtu Oblastní charity Uherské Hradiště. Každé zařízení Oblastní charity Uherské Hradiště má předem danou finanční částku, kterou může v rámci školících potřeb od organizace požadovat.

Mzda lektora na supervize, jednodenní i víkendová školení a kurzy je též plně hrazena z rozpočtu Oblastní charity Uherské Hradiště.

Školící materiál (papíry, bloky, tisk, psací potřeby) je hrazen z rozpočtu Oblastní charity Uherské Hradiště, stejně jako občerstvení pro dobrovolníky a lektora.

Veškeré technické vybavení nutné pro školení bylo plně hrazeno ze Společného regionálního operačního programu SROP - dataprojektor, notebook, flipchart, aj. Případné opravy tohoto zařízení hradí ze svého rozpočtu Oblastní charita Uherské Hradiště.

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež TULiP, které je jedním ze sociálních zařízení Oblastní charity Uherské Hradiště, poskytuje bezplatně své prostory jako školící místnost.

K fungování centra je nutné používat automobil, který si pracovníci budou zapůjčovat z vozového parku vlastní organizace. Náklady na provoz budou hrazeny z rozpočtu Oblastní charity Uherské Hradiště.

### **3.4.2. Jednotlivé fáze projektu**

Business plán pro rok 2010 se v mnohém liší jak od projektu Dobrovolnického centra Uherské Hradiště, který byl zpracován pro SROP, stejně tak jako od fungování Dobrovolnického centra za jeden rok po skončení projektu. Toto jednoleté fungování bylo spíše vegetativní. Šlo o udržení centra. Centrum se nijak nevyvíjelo. Projekt obnáší mnoho zásadních změn jak v oblasti personální, tak i koncepční.

#### **3.4.2.1. Konceptuální fáze**

Zpracování business plánu včetně finančního rozpočtu pro Dobrovolnické centrum na rok 2010 a jeho schválení ředitelem Oblastní charity Uherské Hradiště. Konceptuální fáze končí schválením business plánu ředitelem, a to v říjnu roku 2009.

#### **3.4.2.2. Realizační fáze**

Jednotlivé aktivity jsou popsány v následující kapitole, zde je pouze časové vymezení každé aktivity.

#### ***Práce s dobrovolníky***

Pracovníci Dobrovolnického centra Uherské Hradiště se věnují soustavnému vyhledávání, přípravě a práci dobrovolníků po celý rok 2010.

### ***Výběrové řízení na pozici vedoucího Dobrovolnického centra Uherské Hradiště a jeho asistenta***

Pracovníci budou vybíráni ve výběrovém řízení dle metodiky Oblastní charity Uherské Hradiště před 1. lednem roku 2010, tedy v závěru roku 2009.

### ***Práce s přijímacími subjekty***

Pracovat na kvalitním fungování Dobrovolnického centra Uherské Hradiště s přijímacími subjekty budou pracovníci od ledna do konce roku 2010.

### ***Medializace Dobrovolnického centra Uherské Hradiště***

V průběhu roku 2010 pracovníci budou hledat jakoukoli záminku k medializaci a propagaci Dobrovolnického centra Uherské Hradiště, a to jakoukoli mediální formou.

### ***Shánění finančních prostředků - fundraising.***

Pracovníci budou v průběhu roku aktivně vyhledávat všechny vhodné dotační tituly a zpracovávat žádosti o dotace, budou také oslovovat příležitostně soukromé i firemní dárce s žádostí o dar.

### ***Akreditace Dobrovolnického centra Uherské Hradiště***

Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště bude žádat o udělení akreditace ve druhé polovině roku 2010, tedy v době, kdy se pracovníci centra seznámí s jeho chodem.

### ***Vzdělávání a supervize pracovníků Dobrovolnického centra Uherské Hradiště***

Lze jen velmi těžko předem naplánovat, ve kterých měsících, nebo kolika školení se pracovníci toho kterého centra zúčastní, neboť tyto kurzy školící organizace vypisují až v průběhu roku.

Lze předem naplánovat, že se pracovníci zúčastní tří kolegií, které jsou organizovány každoročně spřátelenými či partnerskými organizacemi Arcidiecézní charitou Olomouc, o.s. Hestia a o.s. Spektrum.

Pracovníci absolvují každé čtyři měsíce supervizi vedenou zkušeným lektorem.

### ***Vzdělávání a supervize dobrovolníků Dobrovolnického centra Uherské Hradiště***

Jedná se o pravidelné plánované setkávání dobrovolníků, které může být jednodenní, ale i vícedenní. Účast na skupinovém vzdělávání a supervizích je povinná pro všechny aktivní dobrovolníky. Jednotlivé lekce probíhají jednou měsíčně 2 - 3 hodiny. Supervize se koná dle potřeby. Nejčastěji jednou měsíčně 1, 5 hodiny.

### ***Přednášky na školách***

Pracovníci budou navštěvovat s přednáškovou činností na téma dobrovolnictví a představovat tak Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště od února roku 2010 do jeho konce. Postupně tak navštíví všechna předem vybraná středoškolská či učňovská zařízení v Uherském Hradišti.

### ***Přednáška pro pracovníky Úřadu práce Uherské Hradiště***

Přednáška na Úřadu práce se uskuteční ve druhém čtvrtletí roku 2010. Je to čas, kdy se již pracovníci seznámí s chodem centra, ale taky dostatečně brzká doba na to, aby Program pro nezaměstnané mohl začít fungovat v jeho plném rozsahu.

### ***Schůzka pro pracovníky Oblastní charity Uherské Hradiště***

Informativní schůzka se uskuteční počátkem roku 2010 a informace budou aktualizovány každé úterý na poradě vedoucích s ředitelem.

### ***Schůzka pro pracovníky všech přijímajících organizací***

Tyto schůzky budou probíhat od druhého čtvrtletí do konce roku 2010.

### ***Zvýšení počtu službu konajících dobrovolníků***

Pracovníci Dobrovolnického centra Uherské Hradiště zvyšují počet aktivních dobrovolníků po celý rok 2010.

### ***Průběžná evaluace spokojenosti s Dobrovolnickým centrem Uherské Hradiště***

Formální evaluace pomocí dotazníků je prováděna každé tři měsíce. Evaluaci provádí pracovníci Dobrovolnického centra Uherské Hradiště s dobrovolníky i subjekty přijímající dobrovolnickou pomoc.

### ***ZUŠ výstava na téma dobrovolnictví***

Na tomto projektu začnou pracovníci centra s učiteli Základní umělecké školy Uherské Hradiště pracovat od ledna roku 2010 a ukončí jej závěrečným koncertem absolventů v měsíci květnu roku 2010.

#### ***Vyhledávání dotačních titulů, zpracovávání žádostí o grant***

Nelze předem přesně naplánovat kdy budou pracovníci zpracovávat žádosti o finanční dotace, neboť všechny výzvy donátorů nejsou pravidelně vypisovány a vypisují se až v průběhu roku. Lze předem říci, že pracovníci budou zpracovávat žádost o finanční dotaci na ministerstva České republiky, Krajský úřad Zlínského kraje, Město Uherské Hradiště.

#### **3.4.2.3. Závěrečná fáze**

Proběhne závěrečná evaluace a zhodnocení projektu za uplynulý rok. Zhodnocení projektu podle indikátorů zpracuje vedoucí Dobrovolnického centra Uherské Hradiště a následně proběhne schůzka s vedením Oblastní charity Uherské Hradiště. Společně pak konzultují případné změny a zlepšení. Na podkladě evaluace bude připraven plán na rok 2011.

#### **3.4.3. Popis aktivit projektu**

Aktivita pracovníků Dobrovolnického centra Uherské Hradiště jsou rozděleny do několika rozsáhlejších oblastí. Hlavní náplní pracovníka Dobrovolnického centra Uherské Hradiště je práce s dobrovolníky a jejich vzdělávání. Pracovník vyjednává s přijímajícími subjekty podmínky poskytování dobrovolné pomoci. Nezbytnou nutností je také medializace dobrovolnictví a v neposlední řadě také potřeba získávání finančních prostředků pro provoz Dobrovolnického centra Uherské Hradiště. Úkolů, které musí pracovníci zvládnout, je ale mnohem více.

## ***Výběrové řízení na pozici vedoucího Dobrovolnického centra Uherské Hradiště a jeho asistenta***

Optimální složení personálního stavu Dobrovolnického centra Uherské Hradiště velkou měrou přispěje k zajištění jeho efektivního fungování. Organizace se zaměří na dva okruhy vyhledávání zaměstnanců – jednak z vlastní organizace, tzv. interní uchazeče, a dále na pracovníky zvenku, tzv. externí uchazeče. V prvním případě je výhodou jejich začlenění v rámci organizace a organizace ví, co od těchto zaměstnanců může očekávat, může lépe posoudit, zda se hodí pro konkrétní pozici. Externí uchazeči vnesou do organizace novou energii. Organizace si může vybírat z většího okruhu kandidátů a neztratí v jiném zařízení pracovníky s praxí. Kladem v interní výměně pozic je jistě fakt, že změna pracovní pozice, byť v rámci jedné organizace slouží jako prevence proti vyhoření.

Výběr pracovníků je vždy pro organizaci velmi těžkým obdobím plným očekávání a mnohdy i nepříjemných zklamání z výsledků vybraného kandidáta. Vedení si uvědomuje závažnost této volby. Pracovníci, a zvláště ve vedoucí pozici má samozřejmě velký vliv na výsledky fungování zařízení, a tím i celé organizace.

Pracovníci budou vybíráni ve výběrovém řízení dle metodiky Oblastní charity Uherské Hradiště před 1. lednem roku 2010, tedy v závěru roku 2009. U druhého kola výběrového řízení bude přítomen ředitel organizace, personalista a zástupce nějakého dobrovolnického centra, např. vedoucí Centra Uherské Hradiště Maltézké pomoci, o.p.s. nebo bývalá vedoucí Dobrovolnického centra Uherské Hradiště.

Oba pracovníci budou přijati nejprve na dobu určitou. Pracovníkům bude nabídnuta mzda dle mzdových předpisů Oblastní charity Uherské Hradiště. Oznámení na hledané pracovní pozice bude vyvěšeno na webových stránkách Oblastní charity Uherské Hradiště, na webových stránkách Úřadu práce Uherské Hradiště, na nástěnkách v kostelech, v regionálních novinách, v regionální Televizi Slovácko a jinde.

Pro vedoucího Dobrovolnického centra Uherské Hradiště požadujeme min. VOŠ vzdělání sociálního charakteru, praxe v sociální oblasti výhodou, ať už dobrovolnická či zaměstnanecká, charakterové vlastnosti, které považujeme za důležité jsou komunikativnost, příjemné vystupování, flexibilita, schopnost samostatné práce, zodpovědnost, spolehlivost, pozitivní přístup k práci, chuť učit se novým věcem, dále požadujeme schopnost práce na PC, řidičské oprávnění sk. B, trestní bezúhonnost. Nabízíme dobré platové podmínky, zaměstnání ve stabilní organizaci, práci v mladém kolektivu, možnost vlastní realizace. Pro asistenta Dobrovolnického centra Uherské



Hradiště platí stejné požadavky, pouze požadavek na vzdělání je min. střední škola s maturitou.

Uchazeči budou posílat personalistovi své žádosti o zaměstnání s životopisy. Personalista bude dělat výběr dle výše popsaných kritérií a stanoví druhé kolo výběrového řízení, ke kterému se dostaví zástupci užšího výběru z prvního kola. Druhé kolo bude obsahovat vyplnění dotazníku a bezprostředně poté ústní pohovor, na jehož podkladě se hodnotitelé rozhodnou, který uchazeč nejlépe splňuje předpoklady pro vykonávanou funkci. Organizace si mnohdy žádá také reference na uchazeče například od předchozího zaměstnavatele. Není vyloučeno vyhlášení třetího kola, pokud si hodnotitelé nebudou jistí kandidátem. Pokud žádný kandidát nebude přijat, bude vyhlášeno další výběrové řízení. Všem nepřijatým uchazečům bude rozhodnutí komise včas oznámeno.

### ***Práce s dobrovolníky***

Základním stavebním kamenem každého Dobrovolnického centra Uherské Hradiště je samozřejmě zajištění dostatečného počtu dobrovolníků. Úspěšné získávání dobrovolníků lze uskutečnit pouze tehdy, pokud dostatečně známe cílovou skupinu a víme, z jakých kruhů chceme dobrovolníky rekrutovat. Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště není zaměřeno na získávání dobrovolníků z omezené cílové skupiny. Dobrovolníkem se může stát prakticky kdokoli, kdo splní podmínky pro výkon dobrovolnické činnosti v dané oblasti. Pomocným prvkem pro získávání dobrovolníků je samozřejmě medializace. Pomocí letáků, plakátů, internetu, novinových článků, reportáží v rozhlase a kabelové televizi budujeme povědomí o fungování Dobrovolnického centra Uherské Hradiště, a tím nabízíme možnost lidem stát se dobrovolníky. Další činností pracovníka budou besedy a nabídky dobrovolné činnosti na středních školách, popř. vysoké škole – jak již tomu bylo v minulosti. Do jednoho z programů Dobrovolnického centra Uherské Hradiště – dobrovolnictví pro nezaměstnané - budou dobrovolníci získávání pomoci Úřadu práce v Uherském Hradišti. Pracovník bude informovat pracovníky Úřadu práce o výhodách Programu pro nezaměstnané, tito dále mohou program nabízet svým uchazečům o zaměstnání.

Zavedení databáze dobrovolníků a dobrovolnických programů slouží pracovníkovi Dobrovolnického centra Uherské Hradiště ke snadnější koordinaci poptávky a nabídky.

Tato databáze byla zavedena již při založení Dobrovolnického centra Uherské Hradiště, pracovník ji bude nadále udržovat a rozšiřovat.

Pracovník Dobrovolnického centra Uherské Hradiště vyřizuje stížnosti ze strany dobrovolníků na jednotlivé subjekty, kterým poskytuje svoji dobrovolnickou činnost a naopak – tedy stížnosti od jednotlivých subjektů na dobrovolníka. Pracovník zajišťuje hladký průběh dobrovolnických aktivit na všech stranách.

Motivovat dobrovolníky je také povinností pracovníka Dobrovolnického centra Uherské Hradiště. Jednak motivuje potenciální dobrovolníky před vstupem do centra, pak také musí motivovat stále dobrovolníky pro další dobrovolnickou činnost. Motivací pro dobrovolníky může být dobrý pocit z vykonávané práce, osobní naplnění, práce v kolektivu, noví přátelé, ale i praktické motivační aspekty jako potvrzení o absolvování praxe pro středoškolské studenty ucházející se o studium např. sociálního oboru na vysoké škole, certifikát dobrovolníka pro nezaměstnané lidi, kteří aktivně hledají zaměstnání. Motivací může být také setkávání s lidmi, kterým dobrovolník pomáhá, ale také s ostatními dobrovolníky při pravidelných setkávání v rámci školení, supervize, nebo také na společných výletech organizovaných Dobrovolnickým centrem. Dobrovolnictví nabízí prostor pro seberealizaci, vytváří podmínky pro setkávání a komunikaci, podporuje a rozvíjí dobré mezilidské vztahy.

Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště má zpracovány svoji vlastní metodiku pro vzdělávání dobrovolníků, ale v současné době je bohužel toto soustavné a souvislé vzdělávání pouze teoretickou záležitostí. Na začátku dobrovolnické činnosti pracovník Dobrovolnického centra Uherské Hradiště provede úvodní anamnestický pohovor, poté dobrovolník vyplní „dotazník dobrovolníka“, s dobrovolníkem je sepsána „smlouva o dobrovolnické činnosti“, dobrovolník je teoreticky proškolen a odeslán k praktickému výcviku podle zvoleného programu.

Nedílnou součástí péče o dobrovolníka jsou externí a interní supervize dobrovolníků, ale také pracovníka Dobrovolnického centra Uherské Hradiště.

## ***Práce s přijímacími subjekty***

Přijímacím subjektem Dobrovolnického centra Uherské Hradiště se rozumí jednak jedinec, který si sjednává dobrovolnickou pomoc, ale také organizace, které sjednávají pomoc dobrovolníka pro své účely nebo pro své uživatele služeb.

Pro snadnější koordinaci nabídky a poptávky je v Dobrovolnickém centru Uherské Hradiště vytvořena databáze přijímajících organizací i soukromých subjektů (osob), které požadují dobrovolníky. V této databázi jsou také uvedeny požadavky na jednotlivé dobrovolníky a potřeby organizace. Pracovník databázi průběžně aktualizuje a rozšiřuje nabídku dobrovolnických aktivit dle potřeby.

Pracovník Dobrovolnického centra Uherské Hradiště aktivně vyhledává organizace (nejčastěji organizace poskytující sociální služby) i lidi, kteří pomoc dobrovolníků potřebují a přesvědčuje jich o kvalitách a výhodách dobrovolnictví. Mnohdy se totiž v praxi setkáváme se situací, že organizace pomoc dobrovolníků odmítají, neboť si nedokáží představit, jakým je přítomnost dobrovolníka velkým přínosem. Mnohé nezkušené organizace vidí v docházení dobrovolníka jen zátěž. Pracovníci jsou přesvědčeni, že se dobrovolníkům budou muset věnovat nad rámec svých pracovních povinností, budou ho muset hlídat, přidělovat mu práci, zaučovat ho a školit. Svým způsobem jsou tyto obavy oprávněné. Jistěže organizace, která poskytuje prostor dobrovolníkům, musí o tyto lidi pečovat. Tahle práce „navíc“ se jim ale v budoucnu vrátí, neboť dobrovolník je přínosem pro každou organizaci. Díky Dobrovolnickému centru Uherské Hradiště tato práce s dobrovolníky přijímajícím organizacím odpadá.

Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště samo dobrovolníky vyhledává, samo je školí, samo vyjednává s přijímajícími organizacemi podmínky, samo zaučí dobrovolníka přímo na místě jeho dobrovolnické činnosti. Případné stížnosti na dobrovolníka vyřizuje pracovník Dobrovolnického centra Uherské Hradiště přímo se stěžovatelem, v případě potřeby s organizací. Pracovník Dobrovolnického centra Uherské Hradiště také pravidelně monitoruje, kontroluje, odstraňuje nedostatky v práci dobrovolníků.

Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště ve spolupráci s dalšími neziskovými organizacemi, státní správou, samosprávou, komerčním sektorem a veřejností rozšiřuje nabídku sociálních služeb o cílené dobrovolnické programy a spoluobčany o nich

informuje. Centrum nabízí semináře, konzultace a poradenství v oblasti managementu dobrovolnictví, realizaci a asistenci výcviků a supervizí dobrovolníků ve prospěch řady cílových skupin.

### ***Medializace Dobrovolnického centra Uherské Hradiště***

PR neboli styk s veřejností zahrnuje veškeré aktivity, které vedou ke zviditelnění určité oblasti, a to především prostřednictvím médií. PR dobrovolnické činnosti chápeme jako dlouhodobý proces komunikace s blízkým i vzdálenějším okolím organizace, tedy kontakt se spoluobčany v bezprostředním okolí i kontakt se širší veřejností prostřednictvím médií a dalších komunikačních prostředků. (22, str. 57)

Dobrovolnické centrum podporuje, propaguje a šíří myšlenku dobrovolné pomoci jako přirozené součásti života společnosti. Svými aktivitami se snaží o přiblížování, vzájemnou toleranci a respekt lidí různého věku, národností a sociálních vrstev. Medializací Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště získává jednak dobrovolníky do svých dobrovolnických programů, ale také přispívá k obecnému povědomí veřejnosti o smyslu a účelu dobrovolnictví. Práce pro druhého člověka, práce bez nároku na honorář, práce na úkor svého vlastního volného času, je znakem duchovní vyspělosti jednotlivce i celé občanské společnosti. Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště tak nabývá na kvalitách přesahujících rámec svého oficiálního působení.

Pracovník Dobrovolnického centra Uherské Hradiště propaguje centrum na veřejnosti skrze běžně dostupné zdroje – webové stránky, regionální noviny, časopisy, reportáže a besedy v rádiích, televizní reportáže, aj.

Současná společnost je přeinformovaná, proto pozornost lidí k informacím klesá. Pokud chci veřejnost oslovit, je v dnešní době nutné udělat něco více, než co je zcela běžné, a co dělají jiní. Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště proto bude využívat i jiné formy běžné prezentace. Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště vytvořilo ve spolupráci se Střední uměleckoprůmyslovou školou v Uherském Hradišti akci, kdy studenti oboru fotografie fotografovali jednotlivá zařízení Oblastní charity Uherské Hradiště. Tyto fotografie pak sloužily jako podklady k různým propagačním materiálům (letáky, pohledy, plakáty, webové stránky), a zároveň byla uspořádána výstava fotografií ve foyer kina

Hvězda v Uherském Hradišti, čímž byla samozřejmě provedena patřičná propagace a prezentace Dobrovolnického centra Uherské Hradiště. Celou akci zorganizovali za podpory vedení manželé Malůškovi. Eva Malůšková, pracovnice Oblastní charity Uherské Hradiště a Marek Malůšek, v té době učitel dějin fotografie na Střední uměleckoprůmyslové škole v Uherském Hradišti. Fotografie z výstavy nadále zdobí zdi jednotlivých zařízení Oblastní charity Uherské Hradiště. Pro rok 2010 je naplánován projekt Anděl strážný se Základní uměleckou školou Uherské Hradiště, kde žáci pod vedením svých učitelů budou tvořit díla na téma dobrovolnictví. Následně bude uspořádána v nejfrekventovanější galerii města Uherské Hradiště, ve foyer kina Hvězda slavnostní vernisáž a umělecké výtvořiny budou prodávány při koncertu absolventů Základní umělecké školy Uherské Hradiště na konci školního roku 2010. Po vernisáži bude konán večírek s cimbálovou muzikou a občerstvením pro dobrovolníky, pracovníky Oblastní charity Uherské Hradiště a Základní umělecké školy Uherské Hradiště, partnerské organizace a zvané hosty ve Slovácce bůdě.

PR pracovnice Oblastní charity Uherské Hradiště Eva Malůšková připravila další pomocný prostředek pro propagaci Dobrovolnického centra Uherské Hradiště, a to červené větrníky. Větrník je předmět, který dokáže zaujmout jistě více, než obyčejný letáček! Větrníky již byly použity v rámci propagace Dobrovolnického centra Uherské Hradiště při více akcích, a vždy se osvědčily. Na větrničkách jsou kontakty na Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště. Větrníky kompletují uživatelé služeb Oblastní charity Uherské Hradiště a samotní dobrovolníci. Je třeba poskládat papírovou část větrníku, která je vytištěna v tiskárně, a připevnit ji na dřevěnou tyčku.

Přednášky ve školách o Dobrovolnickém centru Uherské Hradiště, samotném dobrovolnictví a sociálních službách jsou výborným náborovým prostředkem! Zpracovatelka projektu Eva Malůšková v rámci psaní žádosti o dotaci byla zkoumat zájem ze strany studentů o dobrovolnickou práci na středních školách. Je tedy připravena metodika pro přednášky na středních školách, kterou lze samozřejmě velmi snadno upravit pro přednášky např. na vysoké škole a Univerzitě třetího věku, které od doby vzniku projektu v Uherském Hradišti vznikly.

Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště si eviduje a pravidelně aktualizuje kontakty na organizace a jedince, kteří mají o Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště nebo

dobrovolnictví všeobecně zájem, a to už z různých důvodů. Těmto pak zasílá informace o dění v Dobrovolnickém centru Uherské Hradiště, připravovaných akcích, výzvách, aj. Výhodná forma komunikace pro obě strany je pomocí e-mailu. E-maily jsou získávány také při přednáškových akcích o Dobrovolnickém centru Uherské Hradiště, kdy mezi posluchači koluje formulář, na který zájemci o zasílání e-mailů napíší svou adresu.

Pracovníci Oblastní charity Uherské Hradiště jsou jistě také zdrojem dobrého public relations, pokud jsou dobře informováni, popř. proškoleni. Pro pracovníky Oblastní charity Uherské Hradiště bude uspořádáno setkání s cílem informovat o výhodách dobrovolnického programu. V minulých letech se tak stalo pouze na střediscích Komplexní domácí péče (Domácí zdravotní péče, Pečovatelská služba, Domácí hospic), neboť pracovníci z těchto středisek informovaly své uživatele služeb (převážně seniory) o možnosti využívat dobrovolnických služeb.

### ***Zajištění finančních prostředků - fundraising.***

Z přidělené finanční dotace SROP byly vybaveny kanceláře, proškolili se zaměstnanci, se kterými se počítalo do dalších let fungování projektu, což se bohužel nestalo, došlo k navázání kontaktů. Pracovník Dobrovolnického centra Uherské Hradiště je povinen ve spolupráci s projektovým manažerem Oblastní charity Uherské Hradiště dbát na financování Dobrovolnického centra Uherské Hradiště. Aktivně vyhledává a samostatně zpracovává jednotlivé výzvy. Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště mohou financovat grantová schémata Evropské unie, Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy České republiky, Ministerstvo vnitra České republiky, Krajský úřad Zlínského kraje, Město Uherské Hradiště, nadace, nadační fondy, firemní a soukromí dárci.

### ***Vzdělávání dobrovolníků***

Kdo chce pomáhat, musí vědět jak. I z dobrých úmyslů vzniklo v sociální práci mnoho chyb a omylů, na které v tomto případě doplácí samotní uživatelé sociálních služeb.

Vzdělávací kurzy a supervize budou v roce 2010 probíhat podobným způsobem jako v letech minulých. Výhodou je patřičné know how. Nevýhodou je různý stupeň absolvování vzdělávacích kurzů u dobrovolníků stávajících a u dobrovolníků nováčků.

Vedoucí Dobrovolnického centra Uherské Hradiště bude muset sladit proškolení všech dobrovolníků na stejnou úroveň. Vedoucí Dobrovolnického centra Uherské Hradiště zpracovává každému dobrovolníkovi individuální vzdělávací plán, kde je zaznamenáno, kterého školení se dobrovolník zúčastnil a které školení musí ještě absolvovat.

Vedoucí Dobrovolnického centra Uherské Hradiště je odpovědný za organizaci vzdělávacích kurzů a supervizí. Ve spolupráci s asistentem organizuje termíny, osobně telefonicky, e-mailem nebo poštovní korespondencí informují dobrovolníky o termínu školení. K dispozici mají služební telefony, notebooky s připojením k internetu, hrazené dopisní známky. Vedoucí je také odpovědná za občerstvení, které je na školení dobrovolníkům poskytováno.

Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště vystupuje na veřejnosti jako profesionální organizace, která je plně kompetentní k tomu, aby rekrutovala schopné a vyškolené dobrovolníky do jednotlivých organizací. Vzdělávání dobrovolníků není novou činností uskutečňovanou Dobrovolnickým centrem. Proškolením v Dobrovolnickém centru Uherské Hradiště prošlo asi 40 dobrovolníků. Toto školení bylo však plně hrazeno dotací ze Společného regionálního operačního programu SROP. Nyní je nutno proškolení dobrovolníků financovat z jiných zdrojů.

Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště má zpracovány svoji vlastní metodiku vzdělávání dobrovolníků. Někteří dobrovolníci přichází do Dobrovolnického centra Uherské Hradiště s jasnou představou o činnosti, kterou by chtěli pod záštitou centra vykonávat. Jiní dobrovolníci přijdou s motivací konat „něco dobrého“, ale nemají představu, co by „jim sedělo“. V obou případech provede vedoucí Dobrovolnického centra Uherské Hradiště úvodní anamnestický pohovor. Spolu s potenciálním dobrovolníkem vyplní Dotazník dobrovolníka. Dobrovolníka poučí o všech náležitostech týkající se vykonávané dobrovolnické činnosti. Vyberou společně oblast, ve které by chtěl dobrovolník v budoucnu pomáhat a sepišou smlouvu a poučení o povinné mlčenlivosti. Po této úvodní části prochází dobrovolník nutným teoretickým i praktickým vzděláváním podle zvoleného programu. Vzdělávání dobrovolníků probíhá pod vedením zkušeného lektora.

Vzdělání probíhá individuálně i skupinově, na teoretické, ale i praktické rovině. Do vzdělávání jsou zařazeny i povinné individuální a skupinové supervize.

Vedoucí Dobrovolnického centra Uherské Hradiště má v popisu práce vytvořit individuální plán vzdělávání dobrovolníků a provádět individuální supervize dle potřeby dobrovolníků. Spektrum vykonávaných činností je široké. Počet zařízení, ve kterých pracují dobrovolníci, je vysoký. Je nutná proto individuální podpora dobrovolníků při jejich aktivitách. Vedoucí Dobrovolnického centra Uherské Hradiště si dle potřeby domlouvá schůzky k individuálním školením nebo supervizím. Radí dobrovolníkům, řeší jejich problémy spojené s dobrovolnou činností, nabízí dostupnou literaturu týkající se jejich aktivit, atd.

Vedoucí má individuální vzdělávání v náplni své činnosti, proto za výkon individuálních vzdělávání nepobírá jiné ohodnocení než-li stálou měsíční mzdu.

Skupinové vzdělávání a supervize dobrovolníků probíhá pod vedením zkušeného externího lektora. Jedná se o pravidelné plánované setkávání dobrovolníků, které může být jednodenní, ale i vícedenní. Účast na skupinovém vzdělávání a supervizích je povinná pro všechny aktivní dobrovolníky. Jednotlivé lekce probíhají jednou měsíčně 2 - 3 hodiny. Supervize se koná dle potřeby. Nejčastěji jednou měsíčně 1, 5 hodiny.

Novým kurzem, který bude Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště zajišťovat, bude speciální vzdělávání pro dobrovolníky v nemocnicích. Tito dobrovolníci by měli dostat vhodné vzdělání pro svoji dobrovolnickou práci, která je dost specifická. Pro tyto dobrovolníky připravíme kurz herní terapie.

### ***Vzdělávání a supervize pracovníků Dobrovolnického centra Uherské Hradiště***

Vzdělávání pracovníků bude probíhat v souladu s potřebami Dobrovolnického centra Uherské Hradiště. V Oblastní charitě Uherské Hradiště funguje personalista, jenž má na starost celoživotní vzdělávání všech zaměstnanců, je to jedna z nejdůležitějších kompetencí jeho náplně práce personalisty. Do jeho kompetence bude spadat i vzdělávání pracovníků Dobrovolnického centra. Vedení organizace si uvědomuje důležitost vzdělávání svých zaměstnanců z hlediska rozvoje jednotlivých zařízení, ale také



konkurenceschopnosti organizace jako takové. Každý zaměstnanec prochází adekvátním školením po dobu celé své kariéry. Každý zaměstnanec má svůj individuální vzdělávací plán. Ze zkušeností víme, že vztah každého pracovníka ke vzdělávání je různý. Někteří pracovníci mají k jakémukoli školení odpor, i když se jedná o kvalitní školení, které je tomu kterému pracovníku k užitku. Jiní pracovníci jsou zase vzdělávací typy, které by se školili více než pracovali. Úkolem personalisty je první pracovníky motivovat ke vzdělávání a se druhou skupinou se domluvit na kvalitním vzdělávání v omezenějších limitech, než by si přáli. K tomu jistě poslouží vzdělávací plány, ale také rozpis finančních prostředků na vzdělávání pracovníků každého zařízení Oblastní charity Uherské Hradiště. Do začátku Dobrovolnického centra Uherské Hradiště počítáme se zvýšeným objemem finančních prostředků na vzdělávání pracovníků, neboť nová pozice s sebou jistě nese i nové požadavky na kvalifikaci a odbornost. Vedoucí i se svým asistentem ihned v lednu absolvují praxi v dobrovolnickém centru o.s. SPEKTRUM preventivních programů pro děti a mládež, se kterým má Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště podepsanou dohodu o spolupráci. Dále pracovníci budou absolvovat akreditované kurzy o dobrovolnictví pořádané o.s. HESTIA dle termínů seminářů a školení tohoto občanského sdružení.

Pracovníci absolvují každé čtyři měsíce supervizi vedenou zkušeným lektorem.

### ***Akreditace Dobrovolnického centra Uherské Hradiště***

Akreditace představuje podmínku za níž může organizace vykonávat funkci vysílající organizace ve smyslu zákona o dobrovolnické službě. Akreditace v oblasti dobrovolnické služby se uděluje na základě zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě). Akreditace se uděluje na dobu 3 let ode dne vystavení rozhodnutí o udělení akreditace. Platnost akreditace se neprodlužuje, je nutné podat novou žádost. Organizace, již byla udělena akreditace Ministerstvem vnitra, může podat žádost o poskytnutí dotace.<sup>13</sup>

Máme již dva akreditované programy, Program pro nezaměstnané a Program Pět P.

### ***Přednášky na školách***

<sup>13</sup> [www.mpsv.cz/cs/732](http://www.mpsv.cz/cs/732) ze dne 30. března 2009

Pracovníci Dobrovolnického centra Uherské Hradiště budou pravidelně navštěvovat místní střední i vysokou školu a propagovat jak centrum samotné, tak i dobrovolnictví jako takové.

Během roku 2010 pracovníci centra navštíví všechna školská zařízení středoškolského i učňovského typu a informují jejich žáky a studenty o možnostech, které jim Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště nabízí.

Lektor Dobrovolnického centra Uherské Hradiště zpracoval osnovu, podle které lze přednášky uskutečnit, je samozřejmě možné, že si je nový vedoucí upraví ke své představě. Dále lektor zpracoval powerpointovou prezentaci s fotografiemi o dobrovolnictví, Dobrovolnickém centru Uherské Hradiště i o zařízeních Oblastní charity Uherské Hradiště, neboť je jistě velmi dobré, pokud se mladí lidé dozví o činnosti Oblastní charity Uherské Hradiště a také o službách, které tato organizace poskytuje. K přednáškové činnosti je v Dobrovolnickém centru zajištěn dataprojektor, notebook, flipchart s vybavením. Pracovníci nosí na školy propagační materiály o Oblastní charitě Uherské Hradiště a o Dobrovolnickém centru Uherské Hradiště. Dále přinesou studentům a učňům propagační větrníky, které slouží jako propagační předmět pouze pro Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště. Větrníky jsou takový „vděčný“ propagační materiál, neboť jsou líbivé a dostatečně velké, takže je lidi nosí viditelně po městě, v autobusech hromadné dopravy, což samozřejmě příznivě působí na propagaci Dobrovolnického centra Uherské Hradiště.

### ***Přednáška pro pracovníky Úřadu práce Uherské Hradiště***

Pracovník Úřadu práce je v očích mnoha nezaměstnaných lidí jedinou nadějí pro vyřešení jeho neutěšené situace spojené se ztrátou zaměstnání. Pro některé nezaměstnané lidi není nalezení pracovního místa snadnou záležitostí. Ne vždy však jde nezaměstnanému člověku o výdělek! Mnohdy mu k jeho spokojenosti stačí pocit, že může být nějak užitečný, někomu prospěšný. Právě pro tyto nezaměstnané lidi funguje Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště, které se snaží nalézt vhodné uplatnění nezaměstnaným lidem, aby se po dobu jejich nezaměstnanosti mohli nějakým způsobem realizovat, aby neztratili pracovní návyky, nepropadali depresím, a aby si novými zkušenostmi zvýšili svoji atraktivitu na trhu práce. Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště nabízí nezaměstnaným

lidem dobrovolnickou činnost v Programu pro nezaměstnané. Je to alternativa pro ty, kteří chtějí pracovat, ale doposud se nepodařilo najít pro tyto lidi vhodné pracovní uplatnění na trhu práce.

K přednášce na Úřadu práce Uherské Hradiště poslouží dataprojektor a notebook s powerpointovou prezentací. Flipchart s vybavením je součástí vybavení přednáškové místnosti Úřadu práce Uherské Hradiště. Pracovníci přinesou propagační materiály o Oblastní charitě Uherské Hradiště a o Dobrovolnickém centru Uherské Hradiště.

K přednášce budou pozváni i pracovníci Úřadu práce v Uherském Brodě.

Během přednášky bude k dispozici občerstvení, které zajistí pracovníci Dobrovolnického centra Uherské Hradiště a které bude hrazeno z rozpočtu tohoto centra.

V uplynulých letech byly uspořádány již dvě přednášky na téma dobrovolnictví na Úřadě práce Uherské Hradiště. Možnost uplatnění nezaměstnaného člověka v dobrovolnictví se setkala s nadšením jak ze strany pracovníků, tak i ze strany některých nezaměstnaných. Pracovníci Dobrovolnického centra Uherské Hradiště neočekávali, že pracovníci Úřadu práce Uherské Hradiště budou Program pro nezaměstnané nabízet, natož aby se jim hlásili nezaměstnaní lidé jako dobrovolníci! Spolupráce ale nabyla velmi dobré úrovně, proto se pracovníci budou snažit tuto spolupráci udržet na co možná nejvyšší úrovni.

Přednáška na Úřadu práce se uskuteční ve druhém čtvrtletí roku 2010.

### ***Schůzka pro pracovníky Oblastní charity Uherské Hradiště***

Pracovníci Dobrovolnického centra Uherské Hradiště budou mít za úkol informovat pracovníky Oblastní charity Uherské Hradiště o aktivitách tohoto centra. Oblastní charita Uherské Hradiště zaměstnává 160 lidí. Bylo by velmi náročné pro vysoký počet lidí, ale také pro jejich harmonogram (služby) zajistit všem informativní přednášku o aktivitách centra. Proto bude informovanost pracovníků vyřešena následujícím způsobem. Při pravidelných poradách vedoucích všech zařízení s ředitelem Oblastní charity Uherské Hradiště seznámí vedoucí Dobrovolnického centra Uherské Hradiště ostatní vedoucí s aktivitami tohoto centra, plány a potřebami. Tito vedoucí pracovníci dostanou vytištěné informace pro zaměstnance ve svém zařízení, které jim předají a navíc je slovně informují, co se na poradě Dobrovolnickém centru dověděli. Tento postup není na Oblastní charitě Uherské Hradiště obvyklý, stává se proto velmi často, že zaměstnanci této organizace neznají všechny její aktivity, což není dobré. Zaměstnanci by měli být dobrým zdrojem

informací o aktivitách organizace, ve které pracují, pro své okolí, a to zvláště, pokud tato organizace pomáhá lidem.

Pracovníci Oblastní charity Uherské Hradiště se mohou stát zdrojem pomoci při vyhledávání dobrovolníků, ať už ve svých zařízeních (Agentura podporovaného zaměstnávání, azylové domy, stacionáře a denní centra, aj.), ale budou aktivně vyhledávat lidi, kteří dobrovolnou službu potřebují, a to zvláště v zařízeních, která pečují o seniory (Domácí zdravotní péče, Domácí pečovatelská služba, rozvoz obědů, domovy pro seniory, denní centra pro seniory, aj.).

Informativní schůzka se uskuteční počátkem roku 2010 a informace budou aktualizovány každé úterý na poradě vedoucích s ředitelem. Na těchto poradách budou předány i informace, kterak Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště prosperuje, jaké má statistiky a jakým způsobem jednotliví pracovníci přispěli k jeho zdárnému fungování.

### ***Schůzka pro pracovníky všech přijímajících organizací***

Stejně jako pracovníci vlastní organizace, tak i pracovníci organizací, které dobrovolníky přijímají, musí být informováni o smyslu a podstatě dobrovolnictví. Toto se zatím v Dobrovolnickém centru neřešilo. Jednání o přijetí dobrovolníka do organizace probíhalo na úrovni vedoucí Dobrovolnického centra Uherské Hradiště s vedoucím, popř. ředitelem přijímající organizace. Vzhledem ke zkušenostem je nutné vždy přesně vymezit přesné hranice toho, co bude dobrovolník v organizaci dělat, neboť se několikrát stalo, že pracovníci organizace považovali dobrovolníka za další pracovní sílu a přenechávali mu povinnosti, které mají v popisu práce oni sami. Toto bylo vždy velmi nepříjemné, neboť dobrovolník kvůli těmto konfliktům ztrácí entusiasmus z práce. Všichni zaměstnanci, kteří přijdou do kontaktu s dobrovolníkem tedy budou seznámeni s dobrovolnictvím i jeho limity. Dobrovolník nebude vykonávat práci, kterou mají v popisu činnosti zaměstnanci organizace. Dobrovolník je člověk, který má pro každou organizaci pozitivní přínos, pokud obě strany chápou vymezení dobrovolnictví.

### ***Zvýšení počtu službu konajících dobrovolníků***

Nynější stav dobrovolníků Dobrovolnického centra Uherské Hradiště je nedostačující. Noví pracovníci budou mít v hlavní náplni své práce zvyšovat počet dobrovolníků, ale i přijímajících subjektů.

Ke zvýšení počtu dobrovolníků přispěje jistě kvalitní práce s veřejností. Takže publikování článků v denících, týdenících, magazínech, návštěva v rozhlasu, spot v regionální televizi, propagační materiály umístěné na strategických místech ve městě, výstava, přednášky na středních školách, učilištích a vysoké škole, atd.

Větší množství dobrovolníků s sebou nese více odváděné práce pro pracovníky centra. Pracovníci musí zajistit kvalitní servis jak dobrovolníkům, tak i jejich přijímajícím subjektům. Zvyšují se nároky na vzdělávání dobrovolníků, podepisování smluv a vyplňování dotazníků, osobní pohovory, vyřizování byrokratických záležitostí.

Pracovníci Dobrovolnického centra Uherské Hradiště budou zvyšovat počet aktivních dobrovolníků po celý rok 2010.

### ***Průběžná evaluace spokojenosti s Dobrovolnickým centrem Uherské Hradiště***

Účelem evaluace je zlepšit program dobrovolnictví díky pravidelnému vyhodnocování výsledků tohoto programu. Celkové zjištění skutečnosti, jakým způsobem program funguje, umožní zhodnocení efektivnosti programu, zhodnocení silných stránek a zlepšení jeho slabých stránek. Účelem evaluace je zjištění spokojenosti s programem dobrovolnictví od samotných dobrovolníků, ale také od subjektů, které přijímají dobrovolnické služby.

Evaluace bude prováděna dvojí formou. Oficiální formou je prováděna formální evaluace pomocí dotazníkového šetření, které je prováděno anonymní formou. Pro interní účely Dobrovolnického centra Uherské Hradiště a pro účel kvality služeb je prováděna i neformální evaluace formou rozhovorů. Rozhovory nemají předem danou žádnou oficiální strukturu. Jejich účelem je zjistit spokojenost dobrovolníků i subjektů přijímajících dobrovolnické služby se službami Dobrovolnického centra Uherské Hradiště pro interní potřebu. Rozhovor umožňuje dotazujícímu dozvědět se více z určité oblasti a lépe a podrobněji rozvíjet téma, než jak by tomu mohlo být u metody dotazníku. Respondentům jsou kladeny otázky, a po jejich výpovědi jsou tyto otázky co nejvíce rozvíjeny s cílem dozvědět se co nejvíce. Výsledky zjištěné z neformálních rozhovorů jsou předkládány při hodnocení fungování programu dobrovolnictví na pravidelných poradách pracovníků. Pracovníci sami jsou hodnotitelé evaluace. V tomto případě to neznamená střet zájmů, neboť výsledky pravidelné evaluace slouží pouze pracovníkům Dobrovolnického centra Uherské Hradiště jako motivy nebo podklady ke zlepšování kvality programu.

V dotazníku je dobrovolníkům i subjektům přijímajícím dobrovolnickou pomoc položeno několik otázek, díky kterým pracovníci dokáží identifikovat spokojenost dobrovolníků i subjektů přijímajících dobrovolnickou pomoc s programem dobrovolnictví (spokojenost s výkonem práce pracovníků Dobrovolnického centra Uherské Hradiště, samotných dobrovolníků, se školeními, s výkonem dobrovolnické práce, atd.), dále je zjišťováno, co by se mělo vylepšit (např. komunikace, školení, supervize, lepší studijní materiály, prostory, více knih v knihovně, atd.). Na otázky respondenti odpovídají ano x ne, popř. číselným hodnocením 1- 5, přičemž 1 je výborná a 5 je špatná. Dále je dán prostor pro vyjádření myšlenky, kterou by respondent chtěl vyjádřit, a v dotazníku není pro toto sdělení položena samostatná otázka. Evaluace je dělána v takovém rozsahu, aby příliš nezdržovala respondenta, ale abychom zjistili, co potřebujeme (což je ovšem relativní). Otázky jsou koncipovány tak, aby byly zřetelné a přímé (ne vždy, co se zdá zřetelné nám, se zdá zřetelné také respondentovi).

Jako vzorek pro evaluaci Dobrovolnického centra Uherské Hradiště jsou ustanoveni samotní dobrovolníci i subjekty přijímající dobrovolnickou pomoc. Tento vzorek je pro evaluaci programu dobrovolnictví vyčerpávající, neboť se evaluace povinně podrobí každý dobrovolník i subjekt přijímající dobrovolnickou pomoc. Je to součástí smlouvy, kterou Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště s dobrovolníky i subjekty přijímajícími dobrovolnickou pomoc uzavírá.

Po vyhodnocení evaluace je vždy provedena SWOT analýza, která hodnotí silné a slabé stránky programu dobrovolnictví, stejně tak jeho hrozby a příležitosti. Z výsledků SWOT analýzy pořídí vedoucí centra zápis s případnými doporučeními.

Výsledky evaluace zpracovává vedoucí centra spolu se svým asistentem. K závěrům a hodnocení je vždy přizván ředitel Oblastní charity Uherské Hradiště.

### ***ZUŠ výstava na téma dobrovolnictví***

Ve spolupráci se Základní uměleckou školou v Uherském Hradišti Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště zorganizuje výstavu na téma dobrovolnictví pod názvem Anděl strážný. Učitelé výtvarných oborů se se svými žáky druhé pololetí budou věnovat přípravě kreseb, maleb, fotografií i keramiky na téma dobrovolnictví. Výtvarná díla od dětí budou vystavena v kině Hvězda na konci školního roku s oficiální vernisáží, na kterou budou pozváni zastupitelé měst a obcí, zástupci neziskových a příspěvkových organizací, škol, atd. Bude ustanovena porota, která vybere první tři nejlépe zpracovaná díla, a tvůrci

dostanou věcný dar, který jim zakoupí Oblastní charita Uherské Hradiště. Poté budou dílka nabízena za dobrovolný honorář při vánočních koncertech Základní umělecké školy Uherské Hradiště.

Výstava má za cíl informovat širokou veřejnost o dobrovolnictví, ale také budovat povědomí u dětí na téma jednak dobrovolnictví, ale také tím, že darují své dílko do prodeje, jehož výtěžek půjde na charitu, se zapojí do humanitární činnosti, což je velmi prospěšné.

Na tomto projektu začnou pracovníci centra s učiteli Základní umělecké školy Uherské Hradiště pracovat od ledna roku 2010 a ukončí jej závěrečným koncertem absolventů v měsíci květnu roku 2010.

### ***Vyhledávání dotačních titulů, zpracovávání žádostí o grant***

Náplní práce vedoucího Dobrovolnického centra Uherské Hradiště a jeho asistenta je systematické vyhledávání možností dotačních titulů a následné zpracovávání žádostí o dotace z různých zdrojů.

Dotace pro centrum jsou získávány z grantů Evropské unie, ministerstev České republiky, Zlínského kraje, Města Uherské Hradiště, nadací, nadačních fondů, soukromých dárců, sbírek.

Pracovníci budou aktivně dotační tituly vyhledávat a s pomocí ekonoma Oblastní charity Uherské Hradiště žádat o finance z různých zdrojů.

### 3.5. FINANCIAL PLAN

Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště je jedním z 26 nákladových účetních středisek Oblastní charity Uherské Hradiště. Náklady střediska *Správa* (mzdy ředitelství, náklady ředitelství a další náklady společné pro celou charitu) jsou „rozpouštěny“ podle stanoveného klíče do jednotlivých středisek a projektů. Jako klíč je většinou používán procentní podíl přímých nákladů střediska na celkových nákladech Oblastní charity Uherské Hradiště. Tedy i Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště je zatíženo náklady Správy. Rozvaha se sestavuje pouze za celou organizaci, pohledávky a závazky se neoznačují kódem účetních středisek. Přiložená rozvaha je tedy pouze orientační. Výkaz zisku a ztrát obsahuje pouze relevantní účty pro Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště. Podrobnější členění nákladů je uvedeno v rozpočtu.

#### **Rozpočet projektu Dobrovolnického centra Uherské Hradiště na rok 2010**

Z následujícího rozpočtu pro projekt Dobrovolnického centra Uherské Hradiště na rok 2010 je patrné, že výše nákladů a příjmů je vyrovnaná, a lze tedy předpokládat, že celkový provoz projektu bude po finanční stránce pokrytý.

#### ***Tabulka č.1***

#### ***Rozpočet projektu Dobrovolnického centra Uherské Hradiště na rok 2010 - příjmy***

<b>Příjmy</b>	<b>celkem</b>
Grant - Město Uherské Hradiště	60 000,00
Dotace – Zlínský kraj	100 000,00
Dotace - Ministerstvo vnitra ČR	130 000,00
Nadace Děti – Kultura – Sport	40 000,00
Nadační fond O2	80 000,00
Tříkrálová sbírka	130 000,00
Fundraising	228 810,00
<b>Celkové příjmy projektu</b>	<b>768 810,00</b>



**Tabulka č. 2***Rozpočet projektu Dobrovolnického centra Uherské Hradiště na rok 2010 - náklady*

<b>Náklady</b>	<b>Měrná jednotka</b>	<b>Počet jednotek</b>	<b>Cena jednotky</b>	<b>celkem</b>
<b>Osobní náklady</b>				<b>584 560,00</b>
koordinátor projektu	měsíc	12	18 000	216 000,00
Asistent projektu	měsíc	12	14 000	168 000,00
Odvody sociální a zdravotní pojištění	měsíc	12	10 880	130 560,00
DoPP - supervize, diagnostika dobrovolníků	hodina	60	500	30 000,00
DoPP - lektoři	hodina	50	500	25 000,00
stravenky	kus	500	30	15 000,00
<b>Materiálové náklady</b>				<b>22 000,00</b>
nákup publikací			4 000	4 000,00
kancelářské potřeby	měsíc	12	500	6 000,00
Tonery	kus	2	3 000	6 000,00
školicí materiál a pomůcky pro dobrovolníky	měsíc	12	500	6 000,00
<b>Služby</b>				<b>162 250,00</b>
Nájemné	rok	1	20 000	20 000,00
energie - elektřina, plyn, voda	rok	1	8 500	8 500,00
oprava a údržba majetku	čtvrtletí	4	1 000	4 000,00
telefon, internet	měsíc	12	1 200	14 400,00
cestovné – školení, schůzky, jednání	měsíc	12	500	6 000,00
vzdělávání pracovníků	osoba	2	10 000	20 000,00
běžná propagace a inzerce (letáky, plakáty)	čtvrtletí	4	2 000	8 000,00
výroba propagačních předmětů - trička, propisky, tisk fotografií	rok	1	20 000	20 000,00
Odměny pro dobrovolníky	osoba	53	300	15 900,00
pojištění dobrovolníků	osoba	53	350	18 550,00
víkendová akce - ubytování, stravování	osoba	23	300	6 900,00
Výstava na téma dobrovolnictví	akce	1	20 000	20 000,00
<b>Celkové náklady projektu</b>				<b>768 810,00</b>

### 3.6. LEGAL PLAN

Oblastní charita Uherské Hradiště je samostatná církevní právnická osoba zřízená Arcidiecézní charitou Olomouc podle §6 zák. č. 308/1991 Sb. a §20 odst. 3 zák. č. 3/2002 Sb. Je účelovým zařízením římskokatolické církve, řízená Arcidiecézní charitou Olomouc, která je součástí Sdružení České katolické charity. Oblastní charita Uherské Hradiště je registrovaná na Ministerstvu kultury České republiky.

Nejdůležitějším zákonem, který se dobrovolnictví dotýká je Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě. Mezi další důležité legislativní faktory vztahujícími se k Dobrovolnickému centru Uherské Hradiště jsou: Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, Zákoník práce č. 65/1965 Sb. a Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti. Tento výčet samozřejmě není vyčerpávající.

Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště dále ctí Všeobecnou deklaraci o dobrovolnictví schválenou mezinárodní správní radou IAVE - Mezinárodní asociace pro dobrovolnické úsilí - na 16. světové konferenci dobrovolníků, konané v Amsterdamu, v Nizozemí, v lednu 2001, v Mezinárodním roce dobrovolníků.

Na fungování Dobrovolnického centra mají samozřejmě vliv politické a ekonomické faktory, sociální politika České republiky a přerozdělování dotací ze státu a EU.

Mezi interní legislativu patří Písemná smlouva dle občanského zákoníku - v současné době se nejčastěji užívá takzvaná smlouva příkazní dle § 724 a následující občanského zákoníku. Dobrovolníka pro účely smlouvy podle tohoto vzoru můžeme definovat jako osobu, která vykonává činnost na základě příkazů a ve prospěch druhé osoby či organizace bez nároků na odměnu. Druhým typem je takzvaná nepojmenovaná smlouva dle § 51 občanského zákoníku. Dalším předpisem je Kodex dobrovolníka, který je souhrnem jeho povinností a práv a Mlčenlivost, která se vztahuje ke slibu mlčení o skutečnostech, které se dobrovolník dozví během výkonu své dobrovolnické činnosti.

Z legislativního hlediska zabezpečuje organizace sebe i dobrovolníka proti škodě, kterou svou dobrovolnou činností může způsobit. Dobrovolníci jsou pojištěni proti škodě, kterou způsobí třetí straně. Pojištění je sjednáno u Hasičské vzájemné pojišťovny.

## 4. ZÁVĚR

O business plánu jsem poprvé slyšela na přednášce pana ing. Milana Trpišovského, MBA. Velmi mě tato problematika zaujala, a začala jsem se dalším samostudiem business plánům věnovat více. Na Oblastní charitě Uherské Hradiště, kde jsem zpracovávala projektové dokumentace k žádostem o grant, jsem si zkusila zpracovat business plán v praxi. Líbí se mi, že business plán rozebírá projekt ve všech jeho sférách. V roce 2005 jsem zpracovala žádost o grant pro nově vznikající Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště. Žádost byla úspěšná, a centrum získalo stoprocentní krytí všech nákladů na dva roky. V centru jsem následně po tyto dva roky vykonávala funkci koordinátora projektu. Jak jsem již psala, v nynější době Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště není efektivním zařízením.

Cílem diplomové práce bylo navržení business plánu pro toto centrum na rok 2010. V rámci práce jsem provedla analýzu vnějšího i vnitřního prostředí centra. Uskutečnila jsem rozhovor s ředitelem organizace. Navržený business plán představil nový projekt stávajícího Dobrovolnického centra Uherské Hradiště a předložil řešení vedoucí ke zlepšení současného stavu. Ze zpracovaného business plánu vyplývá, že toto centrum projde celkovou přeměnou. Pro tuto změnu byly naplánovány nové aktivity pro zkvalitnění služby - navázání nové spolupráce s organizacemi přijímajícími dobrovolníky a obnovení činnosti se stávajícími partnery, rozšíření centra po personální stránce o jednoho pracovníka s kvalifikací, zlepšení medializace centra, zvýšení počtu dobrovolníků ze stávajících 6 na 53 aktivních dobrovolníků a zefektivnění práce s těmito dobrovolníky (školení, supervize, motivace, podpora), aj. Byl také zpracován finanční plán na jeden rok.

Při zpracovávání business plánu jsem byla v kontaktu s ředitelem a vedoucím pracovníkem ekonomického oddělení Oblastní charity Uherské Hradiště, dále jsem plán konzultovala s bývalou i současnou vedoucí Dobrovolnického centra Uherské Hradiště. Navržený business plán proto vychází z reálných skutečností. Řediteli Oblastní charity Uherské Hradiště se plán líbí, považuje ho za reálný a přínosný, a proto bude tento plán v průběhu roku 2010 realizován v praxi.

Osobně jsem fenoménem dobrovolnictví nadšená. Je mně líto, že je Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště po docela úspěšném startu v krizi, a je mým osobním cílem, aby mnou předložený business plán pomohl tomuto centru stát se efektivním a produktivním zařízením Oblastní charity Uherské Hradiště.

## POUŽITÉ PRAMENY

1. BARTOŠOVÁ, B. a kol.: Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace. Praha: Hestia, 2003.
2. BĚLOHLÁVEK, F. a kol.: Management. Olomouc: Rubico, 2001. ISBN 80-85839-45-8
3. Bible: Písmo svaté Starého a Nového zákona. Ekumenický překlad. Praha: Česká biblická společnost, 2001. ISBN 80-85810-28-X.
4. British Association for Counselling. How Much Supervision Should You Have? Rugby, BAC, 1987.
5. Dobrovolníci v neziskových organizacích. Praha: Informační centrum neziskových organizací, 2001. ISBN 80-86423-05-0.
6. FRIČ, P.: Dárcovství a dobrovolnictví v České republice. Praha: NROS a Agnes, 2001. ISBN 80-902633-7-2.
7. HANNAGAN, T.J.: Marketing pro neziskový sektor. Praha: Management Press, 1996. ISBN 80-85943-07-7.
8. HAWKINS, P., SHOHET, R.: Supervize v pomáhajících profesích. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9.
9. HESS, A. K.: Psychotherapy Supervision: Theory, Research and Practice. New York: Wiley, 1980.
10. HODAČ, T. a kol.: Dobrovolnictví. Praha: Galio, 2009.
11. JAN PAVEL II.: Allocutione ai Vescovi degli Stati Uniti durante l'incontro nel Seminario minore di Nostra Signora di Los Angeles (16. settembre 1987): Insegnamenti di Giovanni Paolo II, X/3, 1987.
12. JAN PAVEL II.: Evangelium vitae. Encyklika Jana Pavla II. O životě, který je nedotknutelné dobro z 25. března 1995. Praha: Zvon, České katolické nakladatelství a vydavatelství, spol. s r. o., 1995.
13. JEŽEK, J.: Gabriel ve škole. Projekt na podporu dobrovolnictví mladých lidí. Praha: Agnes, 2001.
14. Kolektiv autorů: Velký slovník naučný. Praha: Diderot, 1999. ISBN 80-902723-1-2.
15. LOGANBILL, C. a kol.: Supervision, a conceptual model. The Counseling Psychologist, 1982.
16. MATOUŠEK, O. a kol.: Sociální práce v praxi. Praha: Portál 2005. ISBN 80-7367-002-X.

17. PLAUTUS, T. M.: Trinummus. Lipsiae: ap. Gerh. Fleischerum, 1800.
18. POSPÍŠIL, C.V.: Teologie služby. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2002. ISBN 80-7192-748-1.
19. SENECA, L. A.: De clementia. Paris: Belles Lettres, 2005. ISBN 2-251-01439-X.
20. SVĚTLÍK, J.: Marketing - cesta k trhu. Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., Plzeň 2005. ISBN 80-86898-48-2
21. SVOZILOVÁ, A. Projektový management. Praha: Grada Publishing, a. s., 2006. ISBN 80-247-1501-5.
22. TOŠNER, J. a SOZANSKÁ, O.: Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-514-8
23. TOŠNER, J.: Dokumentace dobrovolnických center a programů. Studijní materiály pro kurz koordinátorů dobrovolníků. Praha: HESTIA, o.s., 2009.
24. VODÁČKOVÁ, D. a kol.: Krizová intervence. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9.
  
25. Etický kodex charitního pracovníka přijatý a schválený ČBK v Praze roku 2004.
26. Stanovy Oblastní charity Uherské Hradiště.
27. UNbulletin. Měsíčník Informačního centra OSN v Praze. Ročník 2000, číslo 12.
28. Všeobecná deklarace o dobrovolnictví schválena mezinárodní správní radou IAVE (Mezinárodní asociace pro dobrovolnické úsilí) na 16. světové konferenci dobrovolníků, konané v Amsterdamu v lednu roku 2001.
29. Výroční zpráva Oblastní charity Uherské Hradiště za rok 2008.
30. Zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě.
  
31. <http://mesto.goonline.cz>, dne 7.1. 2009.
32. <http://ppphk.info>, dne 6. dubna 2009.
33. <http://www.kambala.zdarsko.cz>, dne 21. 5. května 2009.
34. <http://www.nemuh.cz>, dne 30. 4. 2009.
  
35. Poznámky z přednášky Ing. M. Trpišovského, MBA. Úvod do finančního řízení. Řízení a supervize ve zdravotnických a sociálních zařízeních, FHS UK, 2006.

## **PŘÍLOHY**

**Příloha č. 1. Projekt diplomové práce**

**Příloha č. 2. Rozhovor s ředitelem Oblastní charity Uherské Hradiště**

**Příloha č. 3. Centra Oblastní charity Uherské Hradiště**

**Příloha č. 4. Výkaz zisku a ztrát Dobrovolnického centra Uherské Hradiště za rok  
2008**

**Příloha č. 5. Personální struktura Dobrovolnického centra Uherské Hradiště v rámci  
celkového členění Caritas Internationalis**

## **Příloha č. 1**

### **Projekt diplomové práce**

**Jméno, osobní číslo a imatrikulační ročník studenta:** Eva Malůšková, 11739, 2005

**Vedoucí diplomové práce:** Ing. Milan Trpišovský, MBA

**Název práce:** Business plán Dobrovolnického centra Uherské Hradiště

**Formulace problému:** Jako téma své diplomové práce jsem zvolila business plán, který představí reálné řešení a zlepšení stávajícího projektu v organizaci Oblastní charita Uherské Hradiště. Na Oblastní charitě Uherské Hradiště jsem založila v roce 2005 Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště. Tomuto centru jsem napomohla k získání finanční dotace ze Společného regionálního operačního programu (SROP) na dva roky fungování - od roku začátku roku 2006 do února roku 2008. Projekt Dobrovolnického centra Uherské Hradiště nyní nefunguje tak, jak bychom si představovali. Teoreticky funguje, ale vykazuje nízkou produktivitu.

Text diplomové práce bude rozdělen na dvě části. Část teoretickou a část praktickou. V teoretické části představím problematiku dobrovolnictví v České republice, ale také vymezím pojem dobrovolnictví ve světovém kontextu. Praktická část představí organizaci Oblastní charitu Uherské Hradiště, pod jejíž záštitou bylo Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště zřízeno, a bude i nadále fungovat. Dále definuji produkt centra a popíšu projekt ve všech sférách jeho působení: management plan, marketing plan, operating plan, financial plan a legal plan.

**Cíl práce:** Vytvoření realistického business plánu, který popíše nový projekt stávajícího projektu Dobrovolnického centra Uherské Hradiště Oblastní charity Uherské Hradiště. Navržený business plán předloží řešení vedoucí ke zlepšení současného stavu, neboť v nynější podobě vykazuje toto zařízení minimální činnost. V průběhu dalšího roku bude business plán realizován v praxi.

### **Přibližná struktura diplomové práce:**

1. Úvod
2. Dobrovolnictví
3. Oblastní charita Uherské Hradiště
4. Definování produktu
5. Management plan
6. Marketing plan
7. Operating plan
8. Financial plan
9. Legal plan
10. Závěr

### **Orientační seznam literatury:**

1. Bělohávek F., Košťál P., Šuleř O.: *Management*. Olomouc: Rubico 2001.
2. Frič, P.: *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice*. Praha: NROS a Agnes, 2001.
3. Hannagan, T. J.: *Marketing pro neziskový sektor*. Praha: Management Press, 1996.
4. Kotler P., Armstrong G.: *Marketing*. Praha: Grada, 2005.
5. Lukášová, R., Novotný I. *Organizační kultura*. Praha: Grada, 2004.
6. Materiály o dobrovolnické práci a dobrovolnictví z o. s. Hestia.
7. Pospíšil, C. V.: *Teologie služby*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2002.
8. Smejkal V., Rais K.: *Řízení rizik ve firmách a jiných organizacích*. Praha: Grada, 2006.
9. Svozilová, A.: *Projektový management*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2006.
10. Tošner, J. a Sozanská, O.: *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál, 2002.
11. Tošner, J. a kol.: *Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace*. Praha: Hestia, 2003.
12. Zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě.



## **Příloha č. 2**

### **Rozhovor s ředitelem Oblastní charity Uherské Hradiště**

#### **Z jakých základů vychází podle Vás tradice dobrovolnictví a nezištné pomoci druhým lidem? Jakou roli pro současnou společnost v tomto hraje křesťanství?**

Dobročinná pomoc vychází z kultury společnosti i národa. Dotýká se podstaty života každého člověka. Svobodná vůle nám otevírá cestu k osobnímu rozhodnutí konat dobro.

Dobrovolná pomoc provází lidstvo od prvopočátku, historicky ji lze prokázat při budování Babylonské říše, Staré a Nové Egyptské říše, rozvíjela se v Řecku i Římské říši, její význam stoupl ve středověké křesťanské Evropě.

Dobrovolnictví, jak jej poznáváme v současnosti, má své základy v době budování národních identit ve vznikajících buržoazních státních zřízeních na přelomu 18. a 19. st.

Křesťanství svým sociálním učením ovlivňuje současnou kulturu, upevňuje důstojnost a jedinečnost lidské osoby ve stvoření k obrazu a podobě Boha.

#### **Jak je podle Vašeho názoru hodnocen fenomén dobrovolnictví současnou společností? Čekáte, že se v budoucnu jeho prestiž změní? Pokud ano, jakým směrem?**

Dobrovolnictví je společností vnímáno jako svobodně zvolená činnost, vykonávána ve prospěch druhých bez nároku na odměnu. Naše společnost chápe dobročinnost jako důležitou občanskou ctnost, kterou je rozumné vykonávat při dostatečném finančním zajištění poskytovatele.

Společenský pohled na dobrovolnictví se změní obnovením mravního svědomí člověka a přijetím mravního zákona jako díla Boží moudrosti.

**Zhodnoťte motivaci mladých lidí pro vykonávání dobrovolnické činnosti. Jak vnímáte tuto činnost pro formování jejich pohledu na svět, vztahu k sociálně potřebným a případně pro jejich další vzdělávání a praxi v sociální oblasti?**

Mladí lidé si v dobrovolnické činnosti ověřují své schopnosti účinné pomoci potřebným lidem, rozvíjejí své dovednosti, mohou dosáhnout vlastního uspokojení z poskytnutých činností, setkávají se s lidmi, učí se darovat svůj čas druhým lidem, možná mohou takto i splácet svůj dluh vůči lidem.

Dobrovolnictví je cesta, po které může kráčet každý z nás, můžeme ji použít pro setkání s realitou všedního dne nebo při hledání profesní orientace či při vytváření představy o službě v pomáhajících profesích. Takto můžou mladí lidé rychleji dospět k vytvoření svého vlastního pohledu na svět ve kterém žijí.

**Je podle Vás státní podpora a zajištění dobrovolnických programů dostačující? Pokud ne, kde vidíte limity a slabiny?**

Státní podpora není dostačující, chybějí finanční zdroje na mzdové prostředky jediného zaměstnance centra. Příprava, řízení a realizace dobrovolnických programů není státními institucemi, krajskými i městskými samosprávami doceněna. Myslím, že dobrovolnická činnost má pořád příchut' něčeho předstíraného, vnucovaného, čemu je třeba se vyhýbat.

**Domníváte se, že by měl být dobrovolník v nějakém ohledu sociálně zvýhodněný?**

Ano, dobrovolník by měl být daňově zvýhodněný, a to nejen v porovnání s dlouhodobě nezaměstnanými občany.

**Můžete připomenout inspirační zdroje a podmínky pro zahájení činnosti Dobrovolnického centra Uherské Hradiště na Oblastní charitě Uherské Hradiště?**

Do roku 2005 pomáhali dobrovolníci na jednotlivých střediscích, neměli jednotné řízení, řídili se pokyny vedoucích projektů. Pro práci s dobrovolníky scházela koncepce, odborné vedení, metodika práce koordinace i materiálně technické zázemí.

Společný regionální operační program v grantovém schématu Podpora sociální integrace umožnil od roku 2006 zahájit koncepční práci v dobrovolnických programech. Bylo

vytvořeno profesionálně řízené Dobrovolnické centrum a byla realizována řízená, systematická spolupráce mezi dobrovolníky a přijímajícími organizacemi.

Od této doby centrum pracuje na zlepšení životních podmínek cílových skupin projektu, zvýšení integrace sociálních skupin do majoritní společnosti, k pracovnímu uplatnění i na zvýšení osobní angažovanosti při sebevzdělávání.

**Vzhledem k Vašemu vedoucímu postavení bych se ráda zeptala na Váš postoj k zapojení a využití dobrovolníků uvnitř organizace?**

Zapojení dobrovolníků do činností uvnitř organizace je prioritou letošního roku, daří ji naplňovat.

**Jak jste spokojen se současným personálním obsazením Dobrovolnického centra? V čem vidíte silné stránky, a v čem naopak slabé stránky a případná úskalí?**

Personální obsazení centra není dostatečné. Finanční krytí projektu je nedostatečné, ale nevzdáváme se. Hledáme další možnosti podpory.

**V době finanční podpory ze SROP bylo evidováno v Dobrovolnickém centru 90 dobrovolníků, z čehož bylo 30 aktivních. V současné situaci je aktivních pouze šest dobrovolníků. Jak vnímáte další směřování centra?**

**Domníváte se, že nový business plán může být pro Dobrovolnické centrum přínosem?**

Současná situace je ovlivněna nedostatečným počtem pracovníků, chybějícími zkušenostmi a dovednostmi i malou koordinací spolupráci ostatních středisek. Je důležitou skutečností, že v Uherském Hradišti pracuje s dobrovolníky ještě jedna nevládní nezisková organizace.

Každý koncepční plán je vždy přínosem.

**Jaké úspěchy podle Vašeho názoru dosáhlo v minulosti Dobrovolnické centrum?**

Realizační tým pod Vaši vedením vytvořil základní podmínky pro profesionální činnost, prezentoval centrum v laické i odborné veřejnosti a vytvořil velmi dobře fungující středisko.

Dobrovolnická práce se velmi rychle a dobře zapsala do paměti mnoha mladých i starších občanů našeho města. Díky profesionální práci, ryzímu lidskému přístupu a profesionálnímu vedení projektu si centrum získalo velkou podporu veřejnosti, spolupracujících organizací i institucí. Myslím, že z této podpory veřejnosti čerpáme doposud.

Nespočet společenských i evaluačních setkání, benefičních akcí, besed, prezentací a přednášek hovoří za vše, práce v osobním volnu byla samozřejmostí.

První a velký úspěch jsem krátce připomenul. Za druhý velký úspěch považuji práci dobrovolníků do projektu Domácího hospice. Jako třetí důležitý úspěch uvedu úspěšnou realizaci projektu SROP v opatření Podpory sociální integrace v regionech, a to v období od 1. 1. 2006 do 29. 2. 2008 .

**Chtěl byste v následujících letech podpořit například účast dobrovolníků na zahraničních misích?**

S Evropskou dobrovolnickou službou neplánujeme žádné zahraniční mise.

**Domníváte se, že zaštitění charitativní organizací je pro dobrovolníky spíše výhodou nebo nevýhodou?**

Dobrovolnické aktivity jsou uskutečňovány prostřednictvím neziskových charitativních organizací ve většině zemí světa. Domnívám se, že tato skutečnost hovoří ve prospěch výhody pro dobrovolníka, který se může opřít zkušený realizační tým i lepší finanční zázemí.

**Jaké jsou Vaše vize dalšího vývoje a směřování Dobrovolnického centra?**

Zvýšení kvality služby, posílení prestiže centra, vytvoření nového realizačního týmu, dostatečné financování, zlepšení informovanost veřejnosti.

### **Příloha č. 3**

#### **Jednotlivá zařízení Oblastní charity Uherské Hradiště**

Agentura podporovaného zaměstnávání pomáhá nalézt zaměstnání lidem se zdravotním postižením nebo lidem sociálně vyloučeným, kteří se chtějí zapojit do běžného pracovního života na otevřeném trhu práce, ale jejich schopnosti jsou v důsledku tohoto znevýhodnění omezeny do té míry, že potřebují se získáváním a zachováním vhodného pracovního místa odbornou individuální podporu.

Azylový dům sv. Vincence je určen dospělým mužům, kteří ztratili domov, práci a rodinu. Pracovníci Azylového domu podporují u těchto lidí upevňování stálých pracovních návyků, motivují je k léčbě závislostí, pomáhají se znovuobnovením vztahů s rodinou, poskytují poradenské služby v oblasti vyhledávání zaměstnání a samostatného bydlení, minimalizují jejich závislost na cizí pomoci.

V Centru denních služeb pro seniory pracovníci pečují část dne v příjemném prostředí o lidi soběstačné i nesoběstačné a tím pomáhají také pečujícím rodinám seniorů. Zlepšují kvalitu života seniorů, zachovávají pocit vlastní hodnoty a důstojnosti, zprostředkovávají sociální kontakty, snaží se udržet jejich soběstačnost.

Centrum osobní asistence poskytuje své služby v přirozeném prostředí uživatele a všude tam, kde asistent svého uživatele doprovází. Lidé se sníženou soběstačností, kteří službu využívají, nejsou díky této službě izolováni od společnosti a dokážou lépe snášet problémy, které provází jejich handicap a lépe se orientují v situacích, s kterými se setkají..

Denní centrum sv. Ludmily umožňuje pracovní uplatnění a smysluplné trávení volného času dospělým lidem s mentálním postižením, u nichž by byla úplná integrace do společnosti obtížná. Lidé s mentálním postižením si tak zvyšují dovednosti a schopnosti jak v estetické, tak v rozumové oblasti.

Dobrovolnické centrum koordinuje činnost dobrovolníků pomáhajících v jednotlivých zařízeních Oblastní charity, ale také v jiných organizacích. Činností, které vykonávají

dobrovolníci, je nespočet: přímá práce s uživateli služeb, návštěvy seniorů, práce doma, jednání s úřady, shánění peněz, grafické práce, atd.

Domácí hospic je určen lidem s nevléčitelným onemocněním, lidem umírajícím. Zaručuje, že nemocný nebude trpět nesnesitelnou bolestí, bude vždy respektována jeho lidská důstojnost a v posledních chvílích života nezůstane osamocen. Pracovníci zajišťují návštěvy u pacientů 24 hodin denně, poradenství, půjčení kompenzačních pomůcek, setkávání pečujících, setkávání pozůstalých.

Domácí pečovatelská služba zajišťuje pomoc při osobní hygieně, nákupu a jiných pochůzkách, úklidu domácnosti, praní prádla, doprovodu k lékaři, jednání na úřadech, dohledu nad dospělým občanem. Dalšími aktivitami je dovážka obědů, pedikúra, aj.

Domácí zdravotní péče je učena osobám, jejichž stav vyžaduje odbornou zdravotní péči. Zdravotní sestry zajišťují odborné činnosti dle ordinace lékaře v přirozeném prostředí svých pacientů. Zdravotní péči doporučenou lékařem hradí zdravotní pojišťovna. Domácí zdravotní péči lze kombinovat s pečovatelskou službou.

Domov pokojného stáří Boršice nabízí seniorům a lidem se zdravotním postižením celoroční ubytování, stravování a nezbytné služby. V Domově je možnost přechodného pobytu pro ty, o které za normálních okolností pečují příbuzní v domácím prostředí. Ubytování je zajištěno v jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích.

Humanitární a sbírková činnost provozuje sklad šatstva, ze kterého je poskytováno oblečení potřebným občanům, např. lidem postiženým povodní, lidem v nepříznivé sociální situaci, a to jak v místní, tak i republikové a zahraniční oblasti. Pracovníci Střediska humanitární pomoci organizují každoročně tříkrálovou sbírku. Tříkrálové skupiny dobrovolníků navštěvují domácnosti, přinášejí jim radost a požehnání od biskup a arcibiskupů. Finanční částka získaná koledováním je rozdělována potřebným lidem dle stanoveného klíče České katolické charity.

Charitní domov Hluk poskytuje pobytovou službu rodinného typu, pomoc a podporu se zajištěním komplexní péče osobám, jež nemohou dlouhodobě ze zdravotních, sociálních či rodinných důvodů nebo z důvodů pokročilého věku zajišťovat své životní potřeby ve svých domácnostech a jejich rodina jim nemůže péči poskytnout.

Chráněná dílna vznikla na základě potřeb občanů se zdravotním postižením. Chráněnou dílnu tvoří dvě pracoviště – šicí dílna a košíkářská dílna. Práce v Chráněné dílně je pro lidi se zdravotním postižením zdrojem příjmu, umožňuje jim také kontakt se společností.

Labyrint – centrum sociálních služeb pro lidi s duševním onemocněním nabízí dospělým osobám s duševním onemocněním z okruhu psychotických onemocnění pomoc a podporu při jejich začleňování do běžného života. Pracovníci zajišťují sociální poradenství, socializační a vzdělávací aktivity, arteterapii, psychologickou péči, pracovní rehabilitaci.

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež TULiP poskytuje bezplatné sociální služby, poradenství, pomoc v krizi. Vytváří zázemí pro vlastní seberealizaci a pozitivní trávení volného času zejména sociálně slabým a znevýhodněným dětem a mládeži. Terénní sociální pracovník kontaktuje mládež přímo v ulicích města pomocí metody práce streetwork.

Občanská poradna nabízí bezplatné, diskrétní, nestranné a nezávislé poradenství pro všechny, kteří se ocitli v obtížné životní situaci. Radí v oblasti sociálního zabezpečení, pracovněprávních vztahů, bydlení, rodiny, mezilidských vztahů, atd.

Odlehčovací služba je poskytována v Domově pokojného stáří Boršice a Charitního domu Hluk. Umožňuje pečující osobě nezbytný odpočinek a zajišťuje komplexní péči pro seniory na krátkodobém pobytu.

Sociální poradna s azylovým bydlením poskytuje služby jednotlivcům, párům a rodinám s dětmi, jež se nachází v obtížné životní situaci spojené se ztrátou bydlení. Služba nabízí dočasné ubytování ve dvoulůžkových pokojích, sociální poradenství, nácvik a trénink dovedností, pomoc při hledání zaměstnání, vzdělávací kurzy.<sup>14</sup>

Mezi aktivity Oblastní charity patří dále fundraising nebo také pořádání benefičních koncertů.

#### **Příloha č. 4**

<sup>14</sup> Použity texty určené k propagaci Oblastní charity Uherské Hradiště, které zpracovala Eva Malůšková.

## Výkaz zisků a ztrát Dobrovolnického centra Uherské Hradiště za rok 2008

Výše zisku i ztráty byla v roce 2008 téměř dvakrát nižší, než tomu bude v roce 2010. Důvodem je navýšení aktivit, jež má Dobrovolnické centrum Uherské Hradiště v plánu.

### **Tabulka č. 3**

*Výkaz zisku a ztrát za rok 2008*

<b>Výkaz zisku a ztrát za rok 2008 - Dobrovolnické centrum ( v Kč)</b>	
<b>60 - Tržby za výkony a zboží</b>	<b>0,00</b>
<b>61 - Změny stavu zásob</b>	<b>0,00</b>
<b>62 - Aktivace majetku</b>	<b>0,00</b>
<b>64 - Ostatní výnosy</b>	<b>271,12</b>
644 100 - úroky běžné	271,12
644 200 - úroky z vkladů	0,00
<b>65 - Tržby z prodeje majetku</b>	<b>0,00</b>
<b>68 - Přijaté příspěvky</b>	<b>202 588,00</b>
682 100 - dary fyzické osoby	43 000,00
682 200 - dary právnické osoby	82 000,00
682 400 - granty nadací	60 000,00
682 500 - příspěvky měst a obcí	17 588,00
<b>69 - Provozní dotace</b>	<b>145 163,30</b>
691 100 - provozní dotace Ministerstva vnitra	59 000,00
691 200 - dotace ESF	86 163,30
<b>6 - Výnosy celkem</b>	<b>348 022,42</b>

<b>50 - Spotřebované nákupy</b>	<b>31 049,05</b>
501 400 - kancelářské potřeby	17 916,62
501 500 - drobný materiál	11 736,64
501 600 - literatura, časopisy	1 228,79
501 700 - PHM	161,57
<b>501 - Materiál celkem</b>	<b>31 043,62</b>
502 100 - spotřeba energie - elektřina	5,43
502 200 - spotřeba energie - plyn	0,00
502 300 - spotřeba energie - voda	0,00
502 400 - spotřeba energie - teplo	0,00
<b>502 - Energie celkem</b>	<b>5,43</b>
<b>51 - Služby</b>	<b>75 474,12</b>
511 100 - opravy budov	0,00



511 200 - opravy zařízení	0,00
<b>511 - Opravy a udržování celkem</b>	<b>0,00</b>
512 100 - cestovné tuzemské	49,00
<b>512 - Cestovné celkem</b>	<b>49,00</b>
<b>513 - Reprezentace</b>	<b>81,01</b>
518 100 - služby nemateriální povahy	11 175,76
518 200 - telefon, internet, poštovné	22 273,89
518 300 - kurzovné, školení, supervize	24 577,38
518 400 - nájemné	8 902,25
518 500 - propagace	2 642,00
518 600 - služby materiální povahy	5 772,83
<b>518 - Ostatní služby celkem</b>	<b>75 344,11</b>
<b>52 - Osobní náklady</b>	<b>261 894,52</b>
521 100 - hrubé mzdy	176 708,00
521 200 - DoPČ, DoPP	13 000,00
<b>521 - Celkem</b>	<b>189 708,00</b>
524 100 - sociální pojištění	45 944,94
524 200 - zdravotní pojištění	15 903,26
524 300 - zákonné pojištění organizace	871,61
<b>524 - Celkem</b>	<b>62 719,81</b>
<b>527 - Zákonné náklady - stravné</b>	<b>9 466,71</b>
<b>53 - Daně a poplatky</b>	<b>200,00</b>
<b>54 - Ostatní náklady</b>	<b>5 556,19</b>
549 200 - pojištění majetku	39,80
549 300 - pojištění služeb a činností	4 413,23
549 500 - bankovní poplatky	1 103,16
<b>55 - Odpisy prodaný majetek</b>	<b>128,20</b>
<b>58 - Poskytnuté příspěvky</b>	<b>0,00</b>
<b>5 - Náklady celkem</b>	<b>374 302,08</b>

**Zisk, ztráta**

**-26 279,66**

**Příloha č. 5**

**Personální struktura Dobrovolnického centra Uherské Hradiště v rámci celkového členění Caritas Internationalis**

