

MUNI POMÁHÁ

Gabriela Peringerová

Bakalářská práce
2023



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta multimediálních komunikací

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta multimediálních komunikací
Ústav marketingových komunikací

Akademický rok: 2022/2023

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Gabriela Peringerová**
Osobní číslo: **K20291**
Studijní program: **B7202 Mediální a komunikační studia**
Studijní obor: **Marketingové komunikace**
Forma studia: **Kombinovaná**
Téma práce: **MUNI POMÁHÁ**

Zásady pro vypracování

1. Rešerše odborné české i zahraniční literatury a odpovídajících zdrojů s orientací na danou problematiku, tzn. na oblast dobrovolnictví v kontinuitě s povědomím vybrané cílové skupiny o neziskovém sektoru a dobrovolnictví, na specifikaci osobnosti dobrovolníka a dobrovolnických center .
2. Na základě teoretické báze specifikace cíle práce, stanovení výzkumné otázky a metody práce.
3. Nastavení a realizace marketingového výzkumu formou kvantitativní metody – on-line dotazníku.
4. Zpracování získaných dat a zodpovězení výzkumné otázky.
5. Stanovení závěrů v kontinuitě s případnými doporučeními.

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

- DEKKER, Paul; HALMAN, Loek. The values of volunteering: cross-cultural perspectives. Springer, 2003. ISBN 9781461501459.
- European Volunteer Centre, Effectively Communicating Volunteering: The role of PR, Media and Raising Public Awareness, Archiv Monografie 2010.
- FRIČ, Pavol a kol. Dárcovství a dobrovolnictví v České republice: (Výsledky výzkumu NROS a Agnes). 1. vyd, Praha: Agnes a NROS, 2001. 115 s. ISBN 80-902633-7-2.
- GOVAART, Margriet-Marie a Kenn ALLEN. Volunteering worldwide. Utrecht: NIZW, c2001. ISBN isn90-5050-832-4.
- JURÁŠKOVÁ, Olga a Pavel HORŇÁK. 2012, Velký slovník marketingových komunikací. Praha: Grada, 271 s. ISBN 9788024743547.
- TOŠNER, Jiří, SOZANSKÁ, Olga. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. Praha: Portál, 2006. 35 s. ISBN 80-7367-178-6.

Vedoucí bakalářské práce: **PaedDr. Marcela Göttlichová**
Ústav marketingových komunikací

Datum zadání bakalářské práce: **31. ledna 2023**
Termín odevzdání bakalářské práce: **21. dubna 2023**



Mgr. Josef Kocourek, Ph.D.
děkan

doc. Ing. Mgr. Radim Bačuvčík, Ph.D.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 3. dubna 2023

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ / DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- bakalářská/diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému a bude dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou/diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou/diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské/diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské/diplomové práce využít ke komerčním účelům;
- pokud je výstupem bakalářské/diplomové práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji, že:

- jsem na bakalářské/diplomové práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně dne: 19.4.2023

Jméno a příjmení studenta: Gabriela Peringerová

.....
podpis studenta

ABSTRAKT

Bakalářská práce MUNI POMÁHÁ řeší dobrovolnictví, postoj mládeže – studentů prvních ročníků bakalářského a pomaturitního (dlouhého) magisterského studia na Masarykově univerzitě – k dobrovolnické činnosti. Cílem práce bylo zjistit, do jaké míry Dobrovolnické centrum MUNI POMÁHÁ dokáže oslovit cílovou skupinu, ověřit si, zda dosavadní způsoby komunikace jsou správné, a doporučit nejvhodnější způsoby komunikace směrem k této cílové skupině. Teoretická část práce se věnuje dobrovolníkům, dobrovolnictví a motivaci k této činnosti, v praktické části se autorka věnuje výsledkům dotazníkového šetření a poté vyhodnocení výzkumu. V závěru vysvětluje zjištěné hodnoty a předkládá doporučení k případnému zlepšení komunikace DC MUNI POMÁHÁ směrem k cílové skupině.

Klíčová slova: dobrovolnictví, dobrovolníci, MUNI POMÁHÁ

ABSTRACT

The paper MUNI POMÁHÁ (MUNI HELPS) deals with the issue of volunteering; the attitudes of young people – students in the first year of bachelor and post secondary school programmes at Masaryk University towards volunteering. The aim of the paper was to find out how the volunteer facility MUNI POMÁHÁ is successful in targeting the target group; and to test the current communication strategies, and to select the most appropriate method of communication vis-à-vis the aforementioned target group. The theoretical part of the paper is focused on volunteers, volunteering and the motivation for the activity; the practical part processes the results of a questionnaire based survey and evaluation. The conclusion explains the values measured and recommends the most appropriate communication strategy of the volunteer facility MUNI POMÁHÁ towards said target group.

Keywords: volunteering, volunteers, MUNI HELPS

Ráda bych poděkovala vedoucí mé bakalářské práce PaedDr. Marcele Göttlichové za konstruktivní rady již od fáze zvolení tématu přes ukotvení dotazníkových otázek až po psaní teoretické části této práce.

Poděkování patří také Dobrovolnickému centru MUNI POMÁHÁ za jeho činnost a možnost zpracovat projekt s konkrétními a pro centrum využitelnými výstupy.

Motto: Normální je pomáhat

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 DOBROVOLNICTVÍ	12
1.1 DEFINICE DOBROVOLNICTVÍ.....	12
1.1.1 Formální dobrovolnictví.....	13
1.1.2 Neformální dobrovolnictví.....	13
1.2 VÝVOJ DOBROVOLNICTVÍ V ČR	13
1.3 TYPY DOBROVOLNICTVÍ	15
1.4 OBLASTI DOBROVOLNICTVÍ.....	17
1.5 ZÁKON O DOBROVOLNICKÉ SLUŽBĚ	18
2 DOBROVOLNÍK	20
2.1 KDO JE DOBROVOLNÍK	20
2.2 OSOBNOST DOBROVOLNÍKA	20
2.3 MOTIVACE DOBROVOLNÍKA	21
2.4 VĚK DOBROVOLNÍKŮ	23
2.5 ETICKÝ KODEX DOBROVOLNÍKA.....	24
3 DOBROVOLNICKÁ CENTRA	26
3.1 OBEČNÁ SPECIFIKACE DOBROVOLNICKÉHO CENTRA	26
3.2 ZÁKLADNÍ TYPY DOBROVOLNICKÝCH CENTER	26
3.3 ZÁKLADNÍ ČINNOSTI DOBROVOLNICKÝCH CENTER.....	27
3.4 KOMUNIKACE DOBROVOLNICKÝCH CENTER.....	27
3.4.1 Komunikace	27
3.4.2 Komunikace dobrovolnických center s dobrovolníky	29
4 METODIKA PRÁCE	31
4.1 CÍL PRÁCE	31
4.2 CÍL VÝZKUMU	32
4.3 METODY VÝZKUMU.....	33
II PRAKTICKÁ ČÁST	34
5 DOBROVOLNICKÉ CENTRUM MUNI POMÁHÁ	35
5.1 VZNIK DOBROVOLNICKÉHO CENTRA	35
5.2 SOUČASNÉ ZAMĚŘENÍ DOBROVOLNICKÉHO CENTRA	35
5.3 VÝHODY ZAPOJENÍ SE DO DOBROVOLNICTVÍ NA MU	36
5.4 OCENĚNÍ DOBROVOLNICKÉHO CENTRA	37
5.5 APLIKACE MUNI POMÁHÁ	37

6	DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ.....	38
6.1	KOMUNIKACE DC MUNI POMÁHÁ.....	38
6.2	DOTAZNÍK.....	38
6.3	CÍLOVÁ SKUPINA.....	40
6.4	VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKU	41
6.5	ZODPOVĚZENÍ VÝZKUMNÉ OTÁZKY.....	46
	ZÁVĚR	48
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	51
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	55
	SEZNAM GRAFŮ	56
	SEZNAM TABULEK.....	57
	SEZNAM PŘÍLOH.....	58

ÚVOD

V posledních třech letech se ve spojení s celosvětovou pandemií koronaviru, agresí Ruské federace na Ukrajině, ale i dalšími událostmi, které zasahují do života společnosti v rámci České republiky, Evropy a světa, více a častěji zmiňuje oblast dobrovolnictví. Práce dobrovolníků se stává nedílnou součástí pomoci ve zdravotnictví, sociálních službách, při přírodních nebo humanitárních katastrofách a v celé další škále činností ve společnosti.

Dobrovolníci, lidé, kteří chtějí nezištně pomáhat, se profilují z různých věkových skupin, ale také různého společenského postavení, vzdělání, mají i různé materiální a finanční zajištění. Dobrovolnictví přináší mnoho benefitů nejen společnosti, ale i samotnému dobrovolníkovi. Někdo se cestou nezištné pomoci vydá sám, někomu je ale potřeba dobrovolnictví a jeho nabídku představit. Mnohdy si mladí lidé ani neuvědomí, že první dobrovolnické krůčky již mají za sebou, když s rodiči pomáhali se sběrem odpadu v rámci akce ekologické organizace či při sportovní akci, když měřili čas mladším závodníkům a závodnicím.

Samotným dobrovolnictvím, povědomím o formách a možnostech dobrovolníků z pohledu dospívajících stojících na prahu dospělosti, tedy studentů prvního ročníku bakalářského a pomaturitního (dlouhého) magisterského studia na Masarykově univerzitě, a dalšími otázkami dané oblasti se zabývá předložená bakalářská práce. Zároveň provede komparaci dat z Ročníkové práce, kterou autorka vypracovala ve 2. ročníku studia na FMK UTB ve Zlíně (2022), s daty týkajícími se cílové skupiny, která je součástí výzkumu bakalářské práce.

Teoretická část práce si klade za cíl popis dobrovolnictví. Seznámení s tématem v obecném kontextu – tedy vysvětlení, o jakou činnost se jedná nebo co je její náplní. Věnuje se problematice dobrovolnictví také z pohledu historie a současnosti. Definiuje cílovou skupinu, vysvětlí pojmy dobrovolník nebo dobrovolnické centrum. Věnuje se také vymezení dobrovolnické služby zákonem. Teoretická část slouží jako základ výzkumné části. Cílem výzkumné části práce je analýza získaných informací, vyvození závěrů a naplnění cílů stanovených pro tuto bakalářskou práci.

Jako konkrétní případ možnosti zapojení se do dobrovolnictví si autorka vybrala Dobrovolnické centrum MUNI POMÁHÁ. V roce 2020 byla přímo u založení a prvních aktivit centra, je současně i spoluautorkou projektu MUNI POMÁHÁ, pracuje prostřednictvím komunikačních kanálů Masarykovy univerzity na propagaci centra a jeho aktivit. Výsledky výzkumu vedeného s orientací na zvolenou cílovou skupinu současně pomohou k přiblížení

pohledu na cílovou skupinu na základě jejích názorů za účelem zlepšení komunikace v oblasti dobrovolnictví.

Autorce samotné budou v osobním životě také návodem k tomu, jak co nejjednodušší cestou přivést k myšlence dobrovolnictví a nezištné pomoci ostatním i své syny.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 DOBROVOLNICTVÍ

Mezi experty, kteří se zabývají tématy spojenými s dobrovolnictvím, nepanuje jednotný názor na to, jak definovat současné dobrovolnictví. Obvykle je na dobrovolnictví nahlíženo jako na pomoc jiným lidem, která je vykonávána ze svobodné vůle a bez nároku na odměnu. Někdy je za dobrovolnictví považována jen pomoc, která je vykonávána prostřednictvím nějaké (neziskové, občanské) organizace, a někdy podmínka formální organizovanosti není vyžadována (Hruška, Hrušková, Tošner, Pilát a kol., 2018, s. 17).

Neformálními dobrovolníky se lidé stávají v průběhu života naprosto běžně a většinou si tuto dobrovolnickou činnost neuvědomují. Jde mimo jiné o naprosto běžnou sousedskou výpomoc, například s posekáním zahrady, odvozem odpadu ze zahrady nebo pomoc s opravou. Tato výpomoc může být označena za historicky nejstarší typ dobrovolnictví.

1.1 Definice dobrovolnictví

Dobrovolnictví je charakterizováno jako neplacená a altruistická aktivita, při které dobrovolník věnuje nezištně svůj čas ve prospěch neziskovým organizacím nebo jedincům, které nezná. Tato aktivita má pozitivní dopad jak na dobrovolníka, tak na osobu, které pomáhá. Je považováno za nejlepší způsob rozvoje dovedností a kvality života. Oblasti dobrovolnické činnosti jsou různorodé, od specializovaných dobrovolníků ve zdravotnictví, vzdělávání nebo první pomoci až po osobní asistenty nebo „pomocné ruce“ při živelních tragédiích a událostech. Nejlepší způsob dobrovolnické pomoci je ten, který odpovídá zájmům a osobnosti dobrovolníka.

V různých definicích dobrovolnictví můžeme najít některé společné znaky. Není povinné, je neplacené a je konáno ve prospěch druhých. Tedy závisí na každém člověku, pokud se rozhodne vykonávat dobrovolnickou činnost, dobrovolnictví není odměňováno žádnou finanční částkou a je konáno druhým ve prospěch. Tyto prvky definující dobrovolnou práci jsou používány po celém světě (Dekker, Halman, 2003, s. 52).

Manuál Mezinárodní organizace práce OSN (ILO) přichází s následující definicí dobrovolnické práce: „Neplacená, nepovinná práce, což je čas, který jednotlivci bez nároku na plat věnují aktivitám vykonávaným pro lidi mimo jejich vlastní domácnost, a to buď prostřednictvím organizace, anebo přímo.“ (Pilát, 2015, s. 9).

Studie Evropské komise zabývající se dobrovolnictvím v členských státech EU vychází z předpokladu, že dobrovolnictví je jakákoliv formální či neformální aktivita, která je

záležitostí individuálního výběru, a je vykonávána bez myšlenky na odměnu ve prospěch jiných (Frič a Vávra, 2012, s. 27).

Definice pro Koncepci rozvoje dobrovolnictví v České republice s důrazem na zajištění dostupnosti dobrovolnictví v regionu i oboru v podobě dobrovolnických center je podle návrhu Ministerstva vnitra ČR následující: Dobrovolnictví je veřejně prospěšná činnost, která je vykonávána dobrovolníkem ze svobodné vůle, v jeho volném čase a bez nároku na odměnu nebo protislužbu (Hrušková, Hruška, 2016, s. 11).

1.1.1 Formální dobrovolnictví

Pojem formální dobrovolnictví můžeme vymezit jako aktivity, které jedinci vykonávají v rámci neziskové organizace a angažují se v aktivitách skrze tuto organizaci. Dobrovolnická činnost se v tomto typu dobrovolnictví řídí podle určitých norem a svojí systematickostí.

Vyznačuje se „transparentností, tendencí k racionalizaci a formalizaci pravidel formou kodexů a smluv a kontrolovatelností“ (Frič a kol., 2001, s. 114).

1.1.2 Neformální dobrovolnictví

Neformální dobrovolnictví je běžné v bohatých i chudých zemích a zároveň poskytování státních sociálních služeb státu neformální dobrovolnictví nevytlačuje. Dobrovolnická činnost, která je označována jako neformální dobrovolnictví, není uskutečňována skrze organizaci. Vyznačuje se důvěrou, samovolností a individuální dohodou. Zakládá se na společenských vazbách, které se budují například mezi přáteli. Jedná se ale o pomoc lidem, se kterými aktéry nepojí příbuzenské vztahy (Einolf et al., 2016). Příkladem neformální pomoci mohou být činnosti, které dobrovolníci poskytovali například v období pandemie nemoci covid-19, v podobě nákupů potravin, vyvenčení domácích mazlíčků lidem umístěným v karanténě, doučování dětí online. Dobrovolníci během výkonu své dobrovolnické činnosti vycházejí ze zkušeností a vlastních znalostí a neformální dobrovolnictví je charakteristické převážně pro komunity (Kratochvílová, 2022).

1.2 Vývoj dobrovolnictví v ČR

Vývoj dobrovolnictví na území České republiky je potřeba zmínit v historickém rámci v souvislosti s tím, že přispěl k formování současného postoje společnosti k dobrovolnické práci. Počátky dobrovolnictví/dobročinnosti jsou spojeny s přijetím křesťanství. V 17. a v 18. století ale v oblasti dobročinné služby převládly myšlenky humanismu a osvícení a místo

církve se objevuje v dobročinnosti pozice státu. Od roku 1830 bylo dobrovolnictví spjata se spolky – kulturními, tělocvičnými, hasičskými nebo pěveckými. Církev pomalu ztrácela vliv. Nestáčila řešit obrovské sociální problémy, které se objevily důsledkem modernizace. Vznikala potřeba systematického řešení, a to prostřednictvím obcí a potažmo státu (Frič a kol. 2001).

Po vzniku Československa v roce 1918 se dobrovolnická činnost rozvíjela, vedly ji organizace soukromé, státní, obecní, církevní – například Československý červený kříž, Masarykova liga proti TBC, YMCA, Sokol (Horná, 2016).

Kvůli výraznému národnostnímu zaměření byly mnohé ze slibně se rozvíjejících organizací v další etapě dvacátého století, na začátku druhé světové války, zrušeny a rozpuštěny. Jiné byly přetvořeny tak, aby vyhovovaly správě Protektorátu Čechy a Morava.

Bohužel ani po skončení války nebylo možné navázat na tradice dobré práce dobrovolnických organizací první republiky. Tehdy byla prioritou obnova země a po roce 1948 se Československo stalo socialistickým státem s politickým režimem, který nebyl dobrovolnictví nakloněn. Národní fronta Čechů a Slováků – sdružení politických stran, které bylo založeno za účelem převzetí řízení státu po druhé světové válce, do své struktury začlenilo všechny organizace – nejen ty dobrovolnické – a veškerý majetek nadací a spolků byl zabaven a zestátněn. Dříve nezávislé organizace tak byly podřízeny politickému vedení státu, který měl nad jejich činností kontrolu. Kolektivní dobročinnost však byla dále hojně organizovaně podporována a využita pro cíle nově budované socialistické společnosti. Emocionálně motivované dobrovolnictví však bylo postupně nahrazeno altruismem z donucení (Hruška, Hrušková, Tošner, Pilát a kol., 2018, s. 199).

Po roce 1989 se československá společnost opět transformovala a došlo k rozvoji nezávislého neziskového sektoru. Lidem, kteří žijí ve zdravé a demokratické společnosti, je totiž přirozené pomáhat ostatním a zajímat se o svět okolo, každý jedinec hledá způsoby, jak se smysluplně ve společnosti realizovat. Přestože kontinuita práce spolků byla v době socialistického Československa přerušena, po roce 1989 se během velmi krátké doby podařilo znovu vytvořit celostátní síť organizací založených na dobrovolnické činnosti. Spolky a sdružení, které měly silnou základnu členů, byly poměrně rychle obnoveny. Mezi první, které zahájily svoji činnost, patřily dnes největší organizace dětí a mládeže Junák (mezinárodně Skaut) a tělovýchovná organizace Sokol.

Vznikly mnohé nevládní neziskové organizace, které stavějí svoji činnost na nadšení pro věc a na pomoci dobrovolníků (Tošner, Sozanská, 2006, s. 152).

Významnou aktivitou pro rozvoj dobrovolnictví v ČR bylo vyhlášení Mezinárodního roku dobrovolnictví 2001, jehož cílem kromě jiného bylo ocenění významu dobrovolnictví pro rozvoj společnosti a výzva pro členské státy OSN ke zlepšení právních a organizačních podmínek pro výkon dobrovolnické služby. V roce 2003 vstoupil v platnost zákon o dobrovolnické službě č. 198/2002 Sb. Dalším aktem ze zahraničí, který inicioval rozvoj dobrovolnictví v ČR, bylo vyhlášení roku 2011 Evropským rokem dobrovolnických činností na podporu aktivního občanství, který vyhlásila Rada ministrů EU. V rámci ČR byla realizována kampaň na podporu dobrovolnické činnosti (regionální, celostátní i mezinárodní konference, vzdělávací a síťovací setkání, Týden dobrovolnictví) (Hruška, Hrušková, Tošner, Pilát a kol., 2018, s. 201).

1.3 Typy dobrovolnictví

Typy dobrovolnictví lze rozdělit podle několika hledisek:

Z hlediska historického vývoje na „Evropský model dobrovolnictví komunitní“, který je vývojově starší, a „Americký model dobrovolnictví manažerský“, který působí na profesionální úrovni.

Když se dobrovolníci setkávají ve vlastním společenství – mohou to být sportovní, kulturní organizace, volnočasová zařízení nebo církevní společenství – na základě společných zájmů, jde o evropský model. Nosná pro tento model je atmosféra ve společenství. Panují v nich velmi přátelské až osobní vztahy. Dobrovolnická centra vznikají u těchto společenství až v okamžiku, kdy je potřeba zajistit základní činnost, rozšířit aktivity nebo se zaměřit na konkrétní činnost. Svoji roli při vzniku center a rozšíření aktivit v rámci dobrovolnictví hraje také zaměření se na určité sociální a věkové skupiny.

Americký model naopak aktivně vyhledá občany, kteří mají o dobrovolnictví zájem, a nabízí jim možnost spolupráce v již zřízených dobrovolnických centrech. Jde pak o profesionální práci s pravidly, podmínkami i zárukami, nejen z pohledu center, ale i dobrovolníků.

V České republice se uplatňují oba výše popsané modely. Evropský komunitní model je využíván charitativními, církevními a humanitárními organizacemi, soustřeďuje se na menší města a vesnice, kde jsou dobré mezilidské vztahy. Americký manažerský model najdeme především ve větších městech. Jeho záběr je širší a může účinněji propojovat potřeby

dobrovolné pomoci s nabídkou od občanů (Tošner, Sozanská, 2006) (Bulová a kol., 2020, str. 7).

Z hlediska cesty, kterou se dobrovolnictví ubírá, na „Zdola, nahoru“ a „Zvenčí, dovnitř“.

Podstatou prvního typu je neformální skupina, která se pustila do společné činnosti, a výsledkem je registrovaná nezisková organizace. Tímto způsobem bylo založeno v České republice po roce 1989 mnoho neziskových aktivit a hnutí. Problémy však mohou nastat s vedením organizace v okamžiku, kdy účastníkům chybí potřebná profesionalita.

Druhý typ je organizace tvořená profesionály, kteří se rozhodli věnovat v určité části činnosti organizace dobrovolnictví a práci s dobrovolníky. Rizikem jsou zde problematické vztahy, které mohou vzniknout mezi personálem zaměstnaným v organizaci a dobrovolníky (Tvrdá, 2019).

Z hlediska role, kterou hrají dobrovolníci a dobrovolnictví v organizaci. Z tohoto hlediska lze rozlišit tři role.

První, kdy na dobrovolnicích je přímo závislý chod organizace. V tomto případě se vedle malé skupiny profesionálů podílejí dobrovolníci na naplňování hlavních cílů organizace. Jsou rozhodující silou organizace, bez jejich účasti by nebylo možné realizovat některé akce, kterými se organizace prezentuje a naplňuje své poslání.

Druhou, kdy dobrovolníci vykonávají činnosti spolu s profesionálními zaměstnanci. U tohoto druhu spolupráce není dobrovolnická činnost základem provozu organizace, dobrovolníci však významně přispívají ke snížení finančních nákladů organizace. Tento typ se nejčastěji objevuje v sociálních a zdravotnických zařízeních.

Třetí, kdy činnost dobrovolníků není pro vlastní chod organizace nepostradatelná, ale pomáhá zkvalitňovat poskytované služby nebo usnadňovat provoz. Jedná se o aktivity, jako jsou vycházky s klienty, výtvarné nebo jazykové kroužky a další volnočasové aktivity. Dobrovolníci v takových organizacích představují doplnění služby nebo zvýšení kvality, ale organizace by bez nich mohla existovat (Tošner, Sozanská, 2006).

Z hlediska času pak lze dobrovolnictví rozdělit na „jednorázové“ a „dlouhodobé“ dobrovolnictví.

V zákoně o dobrovolnické službě je uvedeno, že dobrovolnická služba je krátkodobá nebo, je-li vykonávána po dobu delší než 3 měsíce, dlouhodobá. Krátkodobou se rozumí dobrovolné zapojení při akcích, které se nekonají opakovaně. Dlouhodobou je naopak

činnost poskytovaná jako dobrovolný závazek opakovaně a pravidelně v nějaké organizaci a je pro ni také užitečný. Dlouhodobé dobrovolnictví by mělo trvat nejméně jeden rok, ale může jít i o náplň v průběhu celého života. Pro organizaci je výhodné, že dobrovolník se zpočátku řídí motivací vlastního uspokojení a jedná oddaně vůči organizaci, pod kterou službu vykonává (Chacon, 2007, s. 68).

1.4 Oblasti dobrovolnictví

Občanská sdružení, účelová zařízení, církve a obecně prospěšné společnosti jsou nestátní neziskové organizace, ve kterých se nejpravděpodobněji a nejvíce lze potkat s dobrovolníky. Ve své organizační formě mají tyto „neziskovky“ humanitu, poslání a cíl pomáhat druhým, jejich úkolem není generovat zisk. Přesto neziskové organizace mohou zisk generovat. Ten však musí být vložen zpět do organizace a musí být využit výhradně pro naplňování jejího poslání. Přerozdělování zisku mezi vlastníky, správce či zakladatele tedy není u neziskových organizací možné.

Neziskové organizace jsou v rámci určitých činností a charakteru oblasti dobrovolnictví rozdělovány do působnosti pěti oblastí.

Ty, které mají za úkol zlepšovat úroveň života a zdraví obyvatel zemí, které potřebují humanitární pomoc a ty, které se zabývají ochranou lidských práv, patří do oblasti organizací **humanitárních a na ochranu lidských práv**. Slovo humanitární znamená „pomáhající lidem kdekoli, bez ohledu na národní a politické poměry“ a vystihuje činnost organizací. V roce 1992 byla v České republice založena Rudolfem Reitzem humanitární organizace ADRA, další známou humanitární, ale i vzdělávací a lidskoprávní obecně prospěšnou společností je organizace Člověk v tísni, která začala svoji činnost ve stejném roce jako ADRA. Tyto organizace působí v oblastech, které sužují politicko-spoločenské konflikty nebo živelné katastrofy. Cílem krátkodobých projektů těchto organizací je zajistit lidem základní životní potřeby. Cílem dlouhodobých projektů je zajistit postiženým lidem a oblastem jejich životní úroveň. Pomoc je financována z příspěvků od dárců z veřejnosti a sponzorů.

Jedněmi z nejpočetněji zastoupených z hlediska využití dobrovolnické práce a přebírání služeb, které nebyly dostatečně zajišťovány státem, jsou specializované organizace **sociální a zdravotní**. Je v nich od dobrovolníků vyžadován profesionální přístup. K nejznámějším patří Česká katolická charita, Liga na ochranu vozíčkářů, Sdružení zdravotně postižených, Výbor dobré vůle – Nadace Olgy Havlové a Český červený kříž.

Velké množství dobrovolníků se připojuje k pomoci v oblasti **kulturních** organizací. Věnují se propagaci české kultury v zahraničí, například informační web culturenet.cz. Dobrovolníci v nich opravují kulturní památky, nebo pořádají kulturní akce, setkání a výjezdy.

Ve **sportovní a vzdělávací** oblasti se v České republice dobrovolnictví hlavně u volnočasových aktivit a akcí po škole, zaměstnání. Tělovýchovné jednoty, sportovní oddíly a kroužky, jako například Junák, Sokol nebo Česká unie sportu se drží tradice práce s dobrovolníky.

Již zmíněné organizace ADRA a Člověk v tísni se pak věnují i vysílání dobrovolníků do zahraničí a působí jako **zahraniční** organizace (Tošner, Sozanská, 2006).

1.5 Zákon o dobrovolnické službě

Zákon o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě) č. 198/2002 Sb., začal platit v roce 2003. Upravuje podmínky, za kterých stát podporuje dobrovolnickou službu organizovanou podle tohoto zákona a vykonávanou dobrovolníky bez nároku na odměnu. Objasňuje současně všechny základní pojmy, které se k problematice dobrovolnictví pojí.

Paragraf 2 tohoto zákona vymezuje dobrovolnickou službu jako pojem. Stanovuje činnosti, které dobrovolník poskytuje, a zasazuje je do rámce označení „dobrovolnická služba“. Stanovuje rozsah dobrovolnické služby – krátkodobá, dlouhodobá (je-li vykonávána po dobu delší než 3 měsíce). Určuje také, jaká činnost se za dobrovolnickou službu nepovažuje – činnost týkající se uspokojování osobních zájmů, anebo je-li vykonávána v rámci podnikatelské nebo jiné výdělečné činnosti anebo v pracovněprávním vztahu, služebním poměru nebo členském poměru.

Paragraf 3 definuje, kdo je to dobrovolník a kdo se jím může stát.

Dalšími důležitými pojmy z oblasti dobrovolnictví, které jsou obsaženy v zákoně o dobrovolnické službě, jsou vysílající a přijímající organizace. Popisuje je § 4, odstavec 1 a 2, zákona č. 198/2002 Sb. následovně: (1) Vysílající organizací je veřejně prospěšná právnická osoba se sídlem v České republice, která dobrovolníky vybírá, eviduje, připravuje pro výkon dobrovolnické služby a uzavírá s nimi smlouvy o výkonu dobrovolnické služby za podmínky, že má udělenou akreditaci. (2) Přijímající organizací podle tohoto zákona je fyzická osoba nebo veřejně prospěšná právnická osoba, pro jejíž potřebu je dobrovolnická

služba vykonávána, způsobilá uzavřít smlouvu s vysílající organizací a schopná dostát závazkům z této smlouvy. Vysílající organizace zajišťuje prostředky a podmínky pro dobrovolnickou činnost, poskytuje čas, energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch dobrovolníka a přijímající organizaci. Přijímající organizace využívá práci dobrovolníků na svém pracovišti a věnuje jim patřičnou pozornost a podporu.

Zákon také stanovuje podobu a náležitosti dobrovolnických smluv (paragraf 5), definuje využívání dobrovolnické služby státem a územními samosprávnými celky (paragraf 10) a stanovuje možnosti dotování činnosti vysílajících organizací (paragraf 11) (Ministerstvo vnitra České republiky © 2023).

2 DOBROVOLNÍK

Definovat pojem dobrovolníka není snadný úkol. Zcela jednoznačná definice dobrovolníka, která by zahrnovala všechny aspekty dobrovolnictví, podle mnoha odborníků neexistuje. Veřejné vnímání činnosti dobrovolníka je napříč různými kulturami silně spojeno s náklady a přínosy, které jednotlivci plynou z dobrovolnické činnosti (Handy, Cnaan, Brudney, Ascoli, Meijs, Ranade, 2000, s. 88).

Při definování dobrovolnictví a hledání významu, který nejlépe vystihuje toto lidské konání v různých oblastech, lze převzít definici: „Dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti. Role dobrovolníka je vymezena tak, aby se příjemce pomoci na ni mohl v rámci dohodnuté spolupráce spolehnout.“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 35).

2.1 Kdo je dobrovolník

Dobrovolník je člověk, který je ochoten dát část svého času a sil ve prospěch potřebné organizace nebo člověka, aniž by s příjemcem pomoci byl vázán přátelskými či jinými vazbami. Z jeho dobrovolné činnosti má přínos nejen její příjemce, ale i on sám. Přináší mu nové zkušenosti a dovednosti, nové přátelské vztahy a jeho činnost je považována za jednu z občanských ctností (Pilát, 2015).

V zahraničí je dobrovolnictví více rozšířené a otevřenější k dobrovolníkům. V řadě zemí především západního světa je práce dobrovolníka považována za samozřejmou součást života, světové univerzity dávají dobrovolnickou činnost jako jedno z kritérií rozhodnutí o přijetí ke studiu.

Mohlo by se zdát, že česká společnost od dobrovolnictví očekává spíše vzájemné výhody a nebere v úvahu pouze nezištnou pomoc. Toto tvrzení však i podle profesních zkušeností autorky práce přestalo platit v období pandemie, kdy se naopak dobrovolnictví stalo činností s velkým společenským přesahem.

2.2 Osobnost dobrovolníka

Není podstatné, jestli je dobrovolník introvert nebo extrovert, cholerik nebo sangvinik, melancholik nebo flegmatik. Základní vlastnosti dobrovolníka jsou otevřenost, flexibilita, schopnost spolupracovat, vnímavost, odpovědnost, tolerance, nezištnost (Pilát, 2015).

V odborné literatuře je často pojem dobrovolník spojen s pojmem prosociální jednání/chování. Označení prosociální chování v sobě zahrnuje širokou škálu aktivit – pomáhání si, sdílení, obětování se a poskytování útěchy. Termín prosociální chování ve smyslu společensky žádoucího chování použili poprvé v roce 1967 D. Rosenhan a G. H. White. Jak ve své knize uvádí Mlčák a Zášková (2013), prosociální chování označuje takové chování, jehož cílem je zlepšit situaci druhé osoby, přičemž pomáhající není povinen poskytnout pomoc na základě své profese a příjemce není organizace ani instituce, nýbrž jedinec.

Prosociální chování je společností pozitivně přijímáno, neboť je v souladu s požadovanými společenskými hodnotami a normami. Je rozlišováno pět forem prosociálního chování. První formou je darování, nejčastěji jde o finanční částku nebo dar pro dobročinné účely. Druhou formou je sympatie a porozumění, nejčastěji pro tíživou situaci jiného. Třetí formou je pomoc dosáhnout cíle, literatura uvádí jako příklady této formy například odražení útočnicka nebo pomoc s odstraněním poruchy auta na silnici. Čtvrtou formou je nabídka spolupráce s jinými ve prospěch těch, kteří pomoc potřebují, a pátou formou podpora. Účelem podpory má být zabránění ztráty nebo dosažení cíle.

V současné sociální psychologii autoři hovoří o tom, že prosociální chování je buď vrozené, nebo pevně zabudované do motivační struktury osobnosti a motivační zdroje prosociálního chování je třeba hledat ve vlivech prostředí a výchovy (Mlčák, Zášková, 2013).

2.3 Motivace dobrovolníka

Dobrovolnictví je v zásadě chápáno jako činnost, která je motivována altruismem – touhou pomáhat druhým, v široké oblasti – ve prospěch lidí „v nouzi“, kteří nemají tolik štěstí než jedinec, který se stává dobrovolníkem (Rochester, 2012).

Dobrovolnická práce ať v organizaci se následně stává pro řadu lidí posláním. Je to náročná práce, která mnohdy není ve společnosti dostatečně oceněna. Dobrovolník ji však nevykonává kvůli zisku, ale především kvůli dobrému pocitu pomoci zlepšit společnost. Snaží se pomáhat lidem s nevýhodami, ochraňovat přírodu, podporovat tradice, kulturu a nadále se vzdělávat. Taková práce většinou člověka, který se pro ni rozhodne, velice naplňuje a uspokojuje.

Každý dobrovolník se k pomoci motivuje individuálně. V ovlivnění jeho rozhodnutí stát se dobrovolníkem můžeme nalézt společné faktory.

- Altruismus – dobrovolník má potřebu být užitečný ostatním
- Kvalita života – dobrovolník pracuje pro ostatní a vylepšuje si tím svůj život
- Zpětný zisk – někteří mají z dobrovolnictví nefinanční zisk
- Smysl služby – dobrovolnictví vykonávají kvůli zodpovědnosti vůči své komunitě
- Náboženské přesvědčení – dobrovolnictví je vnímáno jako duchovní povinnost
- Profesionální zkušenost – je možno dobrovolnickou zkušenost využít v praxi, získat v profesním životě nové zkušenosti, vědomosti a kontakty a zvýšit tak svoji hodnotu na trhu práce
- Společenské důvody – příležitost k setkávání lidí, únik ze samoty
- Sebepoznání
- Praxe potřebná k přijímacím zkouškám na některé školy (Hruška, Hrušková, Tošner, Pilát a kol., 2018, s. 257)

Motivačními faktory, které vedou k pomáhání (k dobrovolnictví), jsou pocit užitečnosti, pocit dobře vykonané práce, potřeba růstu, seberealizace, osobní zkušenost, možnost být součástí společenství, zvědavost, potřeba poznávat nové lidi, pocit dluhu (někdo nám pomohl), řád a pravidelnost (projevující se např. u nezaměstnaných), náboženské důvody, léčení komplexu méněcennosti, potřeba řešit určitý problém (Mühlpachr, 2011).

Motivaci k dobrovolnictví můžeme dle Tošnera a Sozanské (2006) rozdělit do tří základních kategorií: konvenční nebo normativní motivace, reciproční motivace a nerozvinutá motivace.

V okamžiku, kdy člověka vedou k dobrovolnické práci neformálně obecná a věcná pravidla chování ve společnosti nebo morální vzory, které přijímá ze svého nejbližšího okolí, nejčastěji rodiny, má motivace k dobrovolnictví konvenční a normativní charakter. Téměř polovina českých dobrovolníků se pohybuje právě v kategorii konvenční motivace, plní očekávání z okruhu rodiny a známých, chová se tak, jak společnost okolo něj očekává, že se chovat bude. Většinou to jsou lidé ve věku nad 60 let nebo lidé, kteří vyznávají náboženské hodnoty a dobrovolníky se stávají z prostého důvodu – že se to sluší a patří.

Pragmatické uvažování, spojení dobra vykonaného ve prospěch jiných a vlastního prospěchu je znakem druhé kategorie motivace k dobrovolnictví, a to reciproční motivace. Takto motivovaný člověk pátrá v dobrovolnické práci po elementech, které jsou výhodné a

prospěšné pro něho samotného. Na této motivaci však není nic špatného. Naopak. Dobrovolníka totiž k práci nevedou finanční zájmy, ale naopak zájmy o sebevzdělání, získání nových zkušeností, snaha uplatnit svoje schopnosti, navázat nové vztahy a zároveň se díky dobrovolnické práci udržovat v psychické i fyzické kondici. Takto pragmaticky k dobrovolnictví přistupují většinou mladí lidé do třiceti let a tvoří téměř čtyřicet procent českých dobrovolníků. Velká část mladých lidí právě z této věkové skupiny se zapojila do pomoci v období koronavirové epidemie a jejich motivace může být označena za reciproční. Kromě snahy získat zkušenosti, uplatnit svoje schopnosti a udržet se v psychické kondici ale v tomto období hrálo roli v rozhodnutí k dobrovolnické práci ještě jedno kritérium, a to vyplnit svůj volný čas.

Pokud hovoříme o třetí kategorii – nerozvinuté motivaci – týká se především přibližně dvaceti procent vysokoškoláků nad 30 let, přičemž horní věková hranice u této skupiny není vymezena. Jde o motivaci, která se omezuje na soubor prvků, označovaných jako motivační pilíře, které vytvářejí základní prostor pro rozhodování samotných dobrovolníků. Tyto pilíře svým vlivem postačují k tomu, aby se člověk rozhodl vykonávat dobrovolnickou práci. Patří mezi ně prioritně důvěra k organizaci, pro kterou se rozhodnou pracovat, přesvědčení o tom, že práce má smysl, a pocit, že se prostřednictvím dobrovolnictví mohou podílet na šíření dobré myšlenky.

Z výzkumů vyplývá, že čeští dobrovolníci se příliš neliší od dobrovolníků v zemích západní Evropy. Společně se shodují na tom, že dobrovolnictví jim přináší jednoznačně mnoho nového a pozitivního – nové zážitky a zkušenosti, přátele, možnosti seberealizace i možnost být někomu užitečný. Ti „západní dobrovolníci“ by ještě mohli dodat něco ve smyslu: „To je přece normální někomu pomáhat, to se přece dělá...“ Znamená to, že je mezi nimi více těch, u kterých hraje roli normativní motivace (Bulová a kol., 2020, str. 13–14).

2.4 Věk dobrovolníků

Zákon o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě) č. 198/2002 Sb., v paragrafu 3 uvádí, že dobrovolníkem může být fyzická osoba starší 15 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby na území České republiky, nebo osoba starší 18 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby v zahraničí, která se na základě svých vlastností, znalostí a dovedností svobodně rozhodne poskytovat dobrovolnickou službu.

Vysílající dobrovolnické organizace však musí počítat s osobnostní a psychologickou charakteristikou dobrovolníků v těchto věkových skupinách.

2.5 Etický kodex dobrovolníka

Etický kodex nebo také kodex chování je pravidlo nebo dokument, který upravuje obecné i konkrétní postupy v jednotlivých profesích a organizacích. Svůj etický kodex mají novináři (např. Česká televize, Český rozhlas), lékaři, právníci, psychologové, sociální pracovníci, mají ho ale také organizace – Vláda ČR, Nemocnice na Homolce nebo Masarykova univerzita, i komerční firmy.

Svůj kodex má i dobrovolnictví. Lze ho nalézt například na internetovém portálu Dobrovolník.cz a každá dobrovolnická organizace si jej může přizpůsobit svým potřebám. Kodex se skládá ze dvou částí – jsou jimi Etický kodex organizace a jiných subjektů, které přijímají dobrovolníky a věnují se přijímání dobrovolníků do organizace – a Etický kodex dobrovolníka. Tato druhá část definuje, kdo je dobrovolník, jaká jsou jeho práva a povinnosti. Mezi práva dobrovolníka patří právo na proškolení, na zpětnou vazbu k dobrovolnické činnosti, právo ukončit dobrovolnictví a mezi povinnosti patří mlčenlivost, vykonávat dobrovolnickou aktivitu osobně podle svých možností a znalostí nebo nezneužít důvěru, která byla dobrovolníkovi svěřena (Hestia © 2021).

Kodex dobrovolníka má také Dobrovolnické centrum MUNI POMÁHÁ. Jeho autoři ho definují jako 3P dobrovolnictví – práva, povinnosti a pravidla. Upozorňují dobrovolníky, že vzhledem k tomu, že budou reprezentovat svou činností Masarykovu univerzitu a je potřeba, aby všechno fungovalo, musí si být vědomi svých práv, ale také povinností, které s dobrovolnictvím pod hlavičkou MUNI POMÁHÁ jdou ruku v ruce. Pravidla totiž dokážou většinu věcí usnadnit a zároveň vyjasnit otázky dobrovolníků a očekávání dobrovolnického centra. V právech a pravidlech stojí MUNI POMÁHÁ nejen na straně příjemců pomoci, ale i na straně dobrovolníků. Chrání je. Mají například právo kdykoliv odejít bez udání důvodu, případně změnit příjemce pomoci. Mohou podat stížnost na příjemce pomoci a koordinátor centra následně prověří, zda je stížnost odůvodněná. Pokud ano, může být příjemce pomoci vyřazen z registru.

Zároveň ale také dobrovolnické centrum seznamuje dobrovolníky s pravidly, právy a povinnostmi v Dobrovolnickém desateru a v Manuálu dobrovolníka. Manuál je zaměřený více na psychiku dobrovolníka a péči o jeho duševní zdraví. Jsou v něm představeny i nepříjemné pocity, které mohou být s dobrovolnictvím spojeny – pocit, že dobrovolník něco nedělá dost dobře, nebo výčitky, že pečuje nejdřív o sebe. Dobrovolnictví totiž ve výkladu z manuálu není o výkonu. Výkon dobrovolníka nemusí být perfektní a je v pořádku, když

dobrovolník do pomoci dá jen právě tolik, kolik sám chce, na co má náladu nebo sílu. Manuál upozorňuje, že jakákoliv forma a intenzita pomoci má smysl (Masarykova univerzita © 2023).

3 DOBROVOLNICKÁ CENTRA

Dobrovolnická centra se zabývají organizací dobrovolnické činnosti. Fungují většinou jako informační a kontaktní základny pro ty, kteří se chtějí stát dobrovolníky, a pro organizace dobrovolníky hledající. Některé z nich se specializují na práci s dobrovolníky v určité tematické oblasti (sociální, zdravotní, ekologické, kulturní), jiné pracují v určitém regionu nebo na národní či mezinárodní úrovni. Cílem dobrovolnických center je metodická podpora organizací spolupracujících s dobrovolníky. Patří sem zejména výběr, výcvik a supervize dobrovolníků, dále výcvik a supervize koordinátorů dobrovolníků a supervize organizace z hlediska dobrovolnictví. Dobrovolnická centra také zajišťují propagaci dobrovolnictví a vedení databází dobrovolníků i organizací s dobrovolníky spolupracujících. Od roku 1993 se v České republice této oblasti věnuje HESTIA – Centrum pro dobrovolnictví, z. ú., které jako zastřešující organizace přispívá prostřednictvím svých programů k profesionalizaci dobrovolnického managementu (Bulová a kol., 2020, str. 15).

3.1 Obecná specifikace dobrovolnického centra

Dobrovolnická centra jsou převážně vysílajícími dobrovolnickými organizacemi. Specializují se na práci s dobrovolníky a pomáhají dalším organizacím, jak dobrovolníky najít, jak s nimi pracovat a jak si je udržet.

Dobrovolnické centrum obvykle začíná konkrétním dobrovolnickým programem zaměřeným na určitou cílovou skupinu. Tou mohou být děti, mládež, senioři, pacienti, nezaměstnaní atd. Může jít ale také o určitý typ organizace – kojenecký ústav, mateřské centrum, nemocnice, léčebna dlouhodobě nemocných, hospic, domov seniorů (Hestia © 2021).

Dobrovolnické centrum garantuje nábor, výcvik, výběr, supervizi a smluvní ošetření včetně pojištění dobrovolníka. Trvale diskutuje s přijímajícími organizacemi o podmínkách pro výkon dobrovolnické služby. Zjednodušeně lze konstatovat, že dobrovolnické centrum funguje jako odbory pro dobrovolníky (Pilát, 2015).

3.2 Základní typy dobrovolnických center

Základní typy organizací/dobrovolnických center jsou rozděleny do tří kategorií:

Na dobrovolnicích je přímo závislý chod organizace – na naplňování hlavních cílů organizace se podílí dobrovolníci spolu s malým počtem profesionálů v organizaci. Tento typ je charakteristický při zajišťování humanitárních akcí, pro ekologické iniciativy a

kampaně. Dobrovolníci jsou v tomto případě rozhodující silou organizace. Bez nich by nebylo možné realizovat příležitostné akce, kterými se organizace prezentuje a naplňuje svoje poslání.

Dobrovolníci vykonávají činnost spolu s profesionálními zaměstnanci – dobrovolná činnost není základem provozu organizace. Objevuje se u zařízení sociálních a zdravotních. Dobrovolníci pomáhají se zajišťováním finančních prostředků, pomáhají se žehlením, starají se o recepci, zajišťují chod dobročinného obchodu, pomáhají s účetnictvím, někdy i s úklidem nebo manuálními, stavebními pracemi. Dobrovolníci svojí činností přispívají ke snížení finančních nákladů organizace. Kdyby tuto činnost totiž nevykonávali dobrovolníci, musela by být zajištěna profesionálně a musela by být zaplacená.

Činnost dobrovolníků není pro vlastní chod organizace nepostradatelná – ale pomáhá zkvalitňovat poskytované služby či usnadňovat provoz. Jedná se o aktivity, jako jsou procházky s klienty, výtvarné či jazykové kroužky a další volnočasové aktivity. Na dobrovolném základě může být částečně postaveno poradenství v daňových a účetnických záležitostech, administrativní pomoc, manuální výpomoc apod. Dobrovolníci zde doplňují služby nebo přispívají ke zvýšení kvality, ale organizace by bez nich mohla existovat (Hrušková, Hruška, 2016, str. 18).

3.3 Základní činnosti dobrovolnických center

Mezi základní činnost dobrovolnických center patří získávání, výběr a evidence dobrovolníků pro konkrétní dobrovolnické programy. S touto základní činností se pojí také vychovávání a vzdělávání dobrovolníků, zjišťování potřeb přijímajících organizací, poskytování základního servisu pro vykonavatele dobrovolnických činností, zajišťování dobrovolníků, školení dobrovolníků, smluvní zajištění dobrovolnické činnosti, pojištění dobrovolníků, zajištění supervize, komunikace s přijímajícími organizacemi, propagace dobrovolnictví a podpora rozvoje dobrovolnictví (Hruška, Hrušková, Tošner, Pilát a kol., 2018, s. 248).

3.4 Komunikace dobrovolnických center

3.4.1 Komunikace

Komunikací obecně rozumíme vzájemné sdílení – sdělování a přijímání – informací. Je důležitá nejen v profesní oblasti, ale má naprosto zásadní roli v běžném životě. Je to

nejčastější aktivita člověka, patří ale k základním životním potřebám nejen lidí, ale i zvířat. Je základním nástrojem interakční aktivity, pomocí které si děláme představu o sobě i lidech okolo sebe.

Pomocí komunikace podle Mikuláščíka (2010) získáváme i předáváme informace, popisujeme, vysvětlujeme i vyjadřujeme pocity, nálady. Jsme schopni vést jiné lidi, můžeme je ovlivňovat, nechat se ovlivňovat, vytvářet i ničit vztahy. Směrem k okolnímu světu komunikujeme nejen řečovým projevem – řečí, ale také gesty, mimikou, očním kontaktem, dotyky, polohou a držením těla. V základě lze komunikovat dvěma způsoby – slovně nebo písemně.

Původ slova komunikace se nachází v latině jako slovo „communicare“ – sdílet, stýkat se, radit se s někým a „communicatio“ – spojování, sdělování. Komunikace znamená nejen výměnu informací a kódů, ale vzájemnou interakci subjektů, která má složité zákonitosti a pravidla, a v případě mezilidské komunikace i velmi jemnou psychologii (Vybíral, 2009). Zároveň, pokud na ni nehledíme pouze z hlediska sociálně-psychologického, je v současnosti definice slova komunikace velmi širokým pojmem.

Základní charakteristiky komunikace můžeme shrnout do tří bodů: a) komunikace jako nezbytná součást k efektivnímu sebevyjádření; b) komunikace sloužící k výměně informací v písemné, slovní, obrazové i činnostní formě; c) komunikace jako výměna významů využívající běžný systém symbolů mezi lidmi (Mikuláščík, 2010, s. 19).

Obecné funkce komunikace lze chápat v několika základních oblastech – kategoriích. Hranice těchto oblastí se však často překrývají.

Mezi základní funkce komunikace patří funkce informativní. Při jejím využívání si lidé vzájemně předávají informace, data a fakta. Druhá funkce je instruktivní (informační) – vysvětluje a dává návody a postupy, jak co dělat, jak požadovaného dosáhnout. Funkci přesvědčovací lze použít, pokud chceme působit na jiného člověka se záměrem změnit jeho názor, postoj nebo hodnocení. Funkce přesvědčovací má v sobě ještě částečně funkce posilovací a motivující – vedou k posílení vlastního sebevědomí a uvědomění si potřebnosti. Pocit pohody a spokojenosti při komunikaci vytváří a navozuje funkce zábavní. Pro oblast dobrovolnictví se lze domnívat, že jednou z nejpodstatnějších je funkce socializační a společensky integrující. Díky tomuto způsobu komunikace jsou lidé schopni navazovat vztahy, sblížovat se s ostatními, pochopit různé druhy komunikace v odlišných sociálních vrstvách a na odlišné sociální úrovni. Další funkce – funkce souvztažnosti dává

komunikaci a při ní získané informace do různých souvislostí, funkce osobní identity pomáhá objasnit věci o sobě samém, funkce poznávací umožňuje sdělovat každodenní zážitky, vzpomínky a plány, funkce svěřovací slouží ke zbavování vnitřního napětí a funkce úniková je důležitá v okamžicích, kdy si člověk chce s někým pohovořit, uniknout například od problému (Mikuláščík, 2010, s. 21–22).

Všechny tyto funkce komunikace jsou důležité jak pro dobrovolnické centrum (organizaci), které má dobrovolníky informovat a dávat jim odborné rady, tak také pro dobrovolníky, kteří tyto funkce komunikace využívají směrem ke klientům.

3.4.2 Komunikace dobrovolnických center s dobrovolníky

Proto, aby dobrovolnictví bylo úspěšné a smysluplné pro obě strany, tedy jak centra, tak dobrovolníky v návaznosti na spokojenost těch, ke kterým je pomoc směřována, musí obsahovat několik důležitých aspektů, které zastřešuje právě komunikace.

Dobrovolníci musí získat informace nejen o existenci organizace/centra, které distribuuje pomoc dál, ale také o možnostech a formách pomoci, musí mít informace, že o jejich dobrovolnickou práci někdo stojí. Protože dobrovolníci nejsou materiálně ohodnoceni, je třeba neustále zvyšovat jejich motivaci, oceňovat jejich práci, povzbuzovat a dávat jim zpětnou vazbu.

Na to, jestli a jakým způsobem se informace o možnostech dobrovolnictví dostávají prostřednictvím komunikace vysílajícího centra k dobrovolníkům určité (vybrané) cílové skupiny, se autorka zaměřuje ve výzkumné části bakalářské práce.

3.5 Role a poslání dobrovolnických center

Základním posláním dobrovolnických center je propagace a podpora myšlenky dobrovolnictví ve společnosti a spolupráce s neziskovými organizacemi v regionu s cílem zapojení co největšího počtu obyvatel do řešení problémů komunity (Tošner a Sozanská, 2006).

Dobrovolnická centra zakládají hlavně neziskové organizace. Tento model lze sledovat v mnoha zemích, v České republice zaznamenáváme, že dobrovolnickými centry se stávají hlavně nová pracoviště působící v neziskovém sektoru, která jsou následně oporou pro poskytování dobrovolnictví v místě, kde působí a zajišťují také předávání potřebných informací.

3.6 Oblasti působení dobrovolnických center

Oblasti dobrovolnictví můžeme rozlišovat především podle oblasti působení, ve které se odehrává, nebo také podle cílové skupiny, na kterou se zaměřuje. A to na:

Dobrovolnictví ve zdravotnictví, Dobrovolnictví v sociálních službách, Dobrovolnictví v kultuře, Dobrovolnictví ve sportu, Dobrovolnictví environmentální (životní prostředí, ekologie), Dobrovolnictví v církvích a náboženských společnostech, Dobrovolnictví ve školství (Loučka, 2012, s. 21).

3.7 Evropské dobrovolnické centrum

Centrum pro evropské dobrovolnictví (CEV) (do 1. července 2020 známé jako Evropské dobrovolnické centrum), založené v roce 1992, je evropská síť více než 60 organizací, které se věnují propagaci a podpoře dobrovolníků a dobrovolnictví v Evropě na národní nebo regionální úrovni.

Prostřednictvím své sítě se snaží být vůdčím hlasem v debatě o dobrovolnictví založeném na hodnotách v Evropě, ovlivňovat a sdílet současné trendy a výzvy a ty, které se předpokládají do budoucna, rozvíjet a poskytovat politické poradenství a odborné znalosti pro evropské tvůrce politik tak, aby politiky dobrovolnictví a programy vyvinuté na evropské úrovni byly účinné a vhodné pro daný účel. Členové sítě jsou také podporováni při prosazování svých vlastních cílů na národní/regionální a evropské úrovni ochranou a podporou svobodného a umožňujícího prostoru občanské společnosti, obhajováním vhodné evropské finanční podpory a vytvářením podpůrných politických prohlášení na evropské úrovni o příslušných problémech s dobrovolnictvím. Tímto způsobem oslovuje tisíce dobrovolníků a dobrovolnických organizací v Evropě.

CEV předává společné priority a zájmy svých členských organizací institucím Evropské unie a Radě Evropy. Společně s dalšími zúčastněnými stranami si vyměňujeme politiku, praxi a informace, abychom dosáhli výsledků předpokládaných v Plánu evropského dobrovolnictví 2030 (BEV 2030).

Vizi CEV je Evropa, ve které jsou dobrovolníci ústředním prvkem při budování soudržné, udržitelné a inkluzivní společnosti založené na solidaritě a aktivním občanství (CEV | Centre for European Volunteering © 2023).

4 METODIKA PRÁCE

4.1 Cíl práce

Zjistit, do jaké míry Dobrovolnické centrum MUNI POMÁHÁ dokázalo v prvních dvou třetinách akademického roku 2022/2023 oslovit studenty prvních ročníků bakalářského a pomaturitního (dlouhého) magisterského studia na všech deseti fakultách Masarykovy univerzity. Ověřit si, zda dosavadní způsoby komunikace jsou správné a účinné, pokusit se zvolit nejvhodnější způsob komunikace směrem k dané cílové skupině, a to i na základě případných předložených návrhů forem komunikace vyplývajících z výzkumu bakalářské práce, současně dát doporučení Dobrovolnickému centru MUNI POMÁHÁ, jakým směrem budoucí komunikaci směřovat.

- Identifikace problému či příležitosti, která vyžaduje výzkum/analýzu

Dobrovolnické centrum MUNI POMÁHÁ začalo s komunikací o aktivitách centra na výše zmíněnou cílovou skupinu při jejich zápisu ke studiu na Masarykovu univerzitu. Výzkum by měl shromáždit data o tom, jak na informace cílová skupina reaguje, zda problematika dobrovolnictví cílovou skupinu zaujala a zda s cílovou skupinou může počítat při zapojení do dobrovolnické činnosti. Dále by měl výzkum ukázat, zda jsou zvolené komunikační kanály a forma komunikace vhodné a dostatečně účinné.

- Analýza současné situace z dostupných zdrojů, šetření

Autorka bakalářské práce na téma MUNI POMÁHÁ má informace o komunikačních kanálech, kterými se Dobrovolnické centrum obrací na cílovou skupinu. Ke komunikaci využilo a stále využívá komunikační kanály převážně v režimu online – sociální síť Facebook a Instagram, webové stránky munipomaha.cz, newslettery a e-mailing. Práci a zaměření MUNI POMÁHÁ představily koordinátorky centra také prezenčně při pravidelné akci pořádané Kariérním centrem MU Prvákoviny 2022. Ty se uskutečnily na konci srpna a na začátku září 2022 a zúčastnilo se jich 2100 studentů nastupujících do prvních ročníků bakalářského a pomaturitního (dlouhého) magisterského studia na MU.

Dobrovolnické centrum MUNI POMÁHÁ ale komunikaci s některými ze studentů sledované cílové skupiny zahájilo již se startem uchazečské kampaně v září 2021. V té době

šlo o uchazeče o studium na Masarykově univerzitě a autorka bakalářské práce mezi těmito studenty provedla výzkum pro svoji ročníkovou práci. Získala v ní odpovědi na otázky, jak na informace cílová skupina reaguje, zda má povědomí o dobrovolnictví, existenci DC MUNI POMÁHÁ a zda se chce zapojit do dobrovolnických aktivit. Tato data budou připomenuta v praktické části BP a bude provedena jejich komparace s daty z aktuálního výzkumu.

4.2 Cíl výzkumu

Ověřit, zda cílová skupina má povědomí o dobrovolnické činnosti, jestli ví, že existují organizace, které nejenom práce dobrovolníků využívají, ale také směřují pozornost k tomu, aby se dobrovolnická činnost realizovala. Ověřit, zda zvolená forma komunikace (kanály) na cílovou skupinu funguje, a případně vybrat nejvhodnější způsob komunikace směrem k dané cílové skupině a dát doporučení pro Dobrovolnické centrum MUNI POMÁHÁ, jak komunikovat efektivně.

– Výzkumná otázka průzkumu:

VO: Percipují studenti prvních ročníků bakalářského a pomaturitního (dlouhého) magisterského studia Masarykovy univerzity komunikaci týkající se dobrovolnické činnosti, konkrétně Dobrovolnického centra MUNI POMÁHÁ, jako dostatečně účinnou?

– Účel šetření:

Výzkum bude uskutečněn pro Masarykovu univerzitu a její Dobrovolnické centrum MUNI POMÁHÁ. Na základě výsledků výzkumu se DC MUNI POMÁHÁ rozhodne, jak lépe a efektivněji cílit informace o centru v dalších akademických ročnících na cílovou skupinu studentů prvních ročníků bakalářského a pomaturitního (dlouhého) magisterského studia Masarykovy univerzity.

– Objekt šetření/analýzy:

Cílovou skupinou výzkumu budou studenti prvních ročníků bakalářského a pomaturitního (dlouhého) magisterského studia Masarykovy univerzity. Tato cílová skupina je pro MU velmi důležitá, neboť zápisem ke studiu se totiž její členové stávají plnohodnotnými členy takzvané akademické obce a patří do jedné velké komunity studentů, učitelů a absolventů. Oslovuje ji proto, že předpokládá, že se budou chtít aktivně zapojit do většiny aktivit, včetně dobrovolnické činnosti v rámci MUNI POMÁHÁ.

4.3 Metody výzkumu

„Marketingový výzkum představuje systematické shromažďování, zaznamenávání dosažených výsledků o činnosti podniku na trhu a analyzování údajů o problémech spojených s marketingem. Použití marketingového výzkumu se liší podle typu podniku a požadovaných informací o trhu (Jurášková, Hornák, 2012, s. 130).“

Protože účelem výzkumu je sesbírat data od co největšího množství respondentů tak, aby bylo možné zjistit, do jaké míry Dobrovolnické centrum MUNI POMÁHÁ dokáže oslovit stanovenou cílovou skupinu a ověřit si, zda dosavadní způsoby komunikace jsou správné, autorka stanovila jako vhodnou výzkumnou metodu kvantitativní výzkum. Získané informace budou sloužit zejména pro zjištění stanovisek, postojů a pocitů. Kvantitativní marketingový výzkum byl proveden shromážděním odpovědí respondentů na otázky výzkumníka, a to tak, že každému člověku byla položena otázka stejným způsobem.

Kvalitativní výzkum nebyl pro tento účel shledán vhodnou metodou, neboť z něj zcela nevyplývají odpovídající data v rámci cíle bakalářské práce. Je charakterizován sběrem velkého množství informací na malém vzorku a slouží například ke stanovení frekvence stanovisek, postojů v populaci mezi uživateli dané kategorie. Při volbě metodiky výzkumu se proto jednalo o volbu anonymního dotazníkového kvantitativního online průzkumu za účasti studentů odpovídajících cílové skupině. Veškerá získaná data budou vyhodnocena autorkou.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 DOBROVOLNICKÉ CENTRUM MUNI POMÁHÁ

Masarykova univerzita naplňuje svou společenskou roli různými aktivitami napříč všemi součástmi. Ne finančními i finančními opatřeními se snaží podněcovat zejména činnost studentů ve společensky prospěšných aktivitách. Jednou z těchto aktivit je Dobrovolnické centrum MUNI POMÁHÁ (Masarykova univerzita © 2023).

5.1 Vznik dobrovolnického centra

Dobrovolnické centrum Masarykovy univerzity vzniklo po výzvě rektora MU Martina Bareše při první vlně pandemie koronaviru – 13. března 2020. Ve velmi krátké době se podařilo vytvořit síť více než 4 500 dobrovolníků, kteří pomohli vyřídit na 2 500 žádostí o pomoc jak od institucí, tak od jednotlivců. Formy pomoci zahrnovaly pomoc v nemocnicích, na krizových linkách, v domovech seniorů či v rámci jiných neziskových organizací, zahrnovaly také hlídání a doučování dětí, zajišťování nákupů, vyzvedávání léků či doručování roušek. Ve veřejné sbírce na podporu dobrovolníků se sešlo téměř 2,5 milionu korun. Dobrovolnické centrum pomáhalo nejen v Brně a v Jihomoravském kraji, ale také na řadě dalších míst České republiky.

Nepřetržitý provoz Dobrovolnického centra MU byl držen ve dnech 13. 3. – 15. 5. 2020 (64 dnů). Byla vytvořena síť dobrovolníků – cca 4 500 dobrovolníků z MU i veřejnosti na základě speciálních výzev – mimo jiné také na sociálních sítích, v médiích. Byla vytvořena organizace Dobrovolnického centra MUNI POMÁHÁ (struktura; maily; manuály; porady; vyvinuta vlastní aplikace). Byla zajištěna propagace a komunikace nejen s médii, ale i prostřednictvím webu; sociální sítě; letáků; direct mailingu.

Po odeznění první vlny koronavirové pandemie byla zvažována další role dobrovolnického centra, jeho právního ukotvení, reálných možností, zdrojů, i jeho návaznosti na poslání univerzity (dobrovolnictví by v rámci univerzity – resp. její třetí společenské role – jistě mělo hrát roli a vzhledem k okolnostech a aktuální situaci mít i relativně vysokou prioritu; zároveň by ale univerzita neměla suplovat roli jiných organizací).

5.2 Současné zaměření dobrovolnického centra

V současné době je Dobrovolnické centrum MUNI POMÁHÁ stabilní součástí Masarykovy univerzity a jako projekt je integrální součástí univerzitní struktury a univerzitních aktivit. Svou činnost centrum rozšířilo o pomoc po živelní katastrofě – ničivém červnovém tornádu v roce 2021 v obcích na jižní Moravě. Na místě 800 dobrovolníků pomáhalo nejen manuálně

při odklizení trosek, ale zapojili se také do hlídání dětí a později do obnovy krajiny. Kromě toho nabídli i svoje odborné znalosti, například právní, dotační a IT poradenství. Aby pomoc byla co nejlépe organizovaná, spojilo síly s dalšími organizacemi, například Hnutí Brontosaurus a Ekocentrum Důbrava Hodonín. Jménem MUNI POMÁHÁ byla založena finanční sbírka, v níž se podařilo vybrat přes milion korun pro zasažené oblasti. Tuto částku získala obec Hrušky na rekonstrukci střechy místní základní školy.

Dobrovolnické centrum již uskutečnilo také dva ročníky Letní školy doučování určené pro děti zasažené online výukou. Ve dvou týdenních turnusech v roce 2021 a 2022 se do výuky, ve spolupráci s Pedagogickou fakultou Masarykovy univerzity, zapojilo přes 50 dobrovolníků.

Dobrovolnické centrum také v roce 2022 reagovalo i na bezprecedentní celospolečenskou výzvu v souvislosti s útokem Ruské federace na Ukrajinu. Dobrovolníci MUNI POMÁHÁ byli nedílnou součástí Krajského asistenčního centra pomoci Ukrajině (KACPU) jako tlumočníci či pomocníci při organizaci na místě. Prostřednictvím dobrovolníků byla zajištěna také Krizová linka psychologické pomoci pro ukrajinské i ruské občany na Filozofické fakultě MU, budoucí pedagogové (studenti Pedagogické fakulty MU) se podíleli na přípravě a výuce českého jazyka studentů, kteří se rozhodli podat přihlášku ke studiu na MU, žáků a dospělých v kurzech českého jazyka pro veřejnost. Do pomoci v aktivitách v souvislosti s pomocí MU Ukrajině se konkrétní činností zapojilo 1020 dobrovolníků.

Důležitým pilířem činnosti centra je ale také péče o dobrovolníky. Uvědomění si, že dobrovolnictví není jen způsob poskytování pomoci druhým, ale i nástrojem seberozvoje.

Centrum 13. března 2023 oslavilo 3. narozeniny. Aktuálně se částečně zaměřuje na činnost, kterou lze neoficiálně označit za činnost personální agentury. Na základě poptávek pomoci neziskových a dalších spolupracujících organizací oslovují a aktivují dobrovolníky v databázi centra.

5.3 Výhody zapojení se do dobrovolnictví na MU

Očekávání výhody nebývá důvodem k zapojení do práce v dobrovolnickém centru, Masarykova univerzita má ale několik nabídek, které dobrovolníkům zpříjemňují jejich rozhodnutí a práci. Univerzita tak zároveň reflektuje a propisuje tuto činnost do výhod vysokoškolského studia tak, jako to dělají na západních zahraničních univerzitách. Nabízí proto dobrovolnictví jako uznanou praxi za kredity. Taková žádost o pomoc, která může být

jako praxe uznána, je v mobilní aplikaci označena štítkem praxe. Pokud se věnují dobrovolnictví opakovaně, mají studenti také možnost zapsat si předmět Studentská dobrovolnická praxe, který nabízí Fakulta sociálních studií MU. Filozofická fakulta MU pak nabízí absolvování předmětu DOBRO_ARTS.

5.4 Ocenění dobrovolnického centra

Centrum za rok 2021 získalo hned několik ocenění. Největším byla Cena evropského občana, kterou si zástupci a dobrovolníci MUNI POMÁHÁ převzali v Praze a následně i v Bruselu. Cena evropského občana je udílena každý rok. Oceňuje projekty občanů a organizací v Evropské unii, které prokazují evropskou spolupráci a vzájemné porozumění a propagují společné evropské hodnoty a základní práva (European Parliament © 2023).

Centrum dále získalo Cenu hejtmana Jihomoravského kraje za pomoc při odstraňování následků přírodní katastrofy způsobené tornádem. V srpnu 2021 také kraj ocenil několik dobrovolníků MUNI POMÁHÁ za jejich pomoc v sociálních službách.

V roce 2022 následovala další cena, a to cena Evropské asociace pro mezinárodní vzdělávání (EAIE). Přístup Masarykovy univerzity k oběma celospolečenským krizím (pandemii koronaviru a válce na Ukrajině) označila EAIE jako nejinspirativnější. Ocenila nejenom vznik Dobrovolnického centra MU a jeho širokou škálu aktivit, ale MU za krizovou komunikaci a pomoc směrem k zahraničním studentům (EAIE © 2023).

5.5 Aplikace MUNI POMÁHÁ

Dobrovolnické centrum je síť přibližně čtyř tisíc dobrovolníků, kteří se o tom, že je jejich pomoc potřeba, musí především dozvědět. Pokrok proto zaznamenalo i technologické zázemí centra. Pro zpřehlednění poptávek pomoci a zároveň pro nasazování dobrovolníků do pomoci bez zásahu koordinátorů nasměrovalo Dobrovolnické centrum MUNI POMÁHÁ komunikaci s dobrovolníky do webové a mobilní aplikace MUNI POMÁHÁ, která je k dispozici ke stažení jak v českém, tak i anglickém jazyce. Umožňuje vidět nejen přehled poptávek pomoci, které centrum zpracovává, ale hlavně dovoluje centru zasílání notifikací dobrovolníkům na základě informací, které si sám nastaví v osobním profilu.

6 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

Respondenty šetření byla cílová skupina výzkumu, tedy studenti prvních ročníků bakalářského a pomaturitního (dlouhého) magisterského studia Masarykovy univerzity. Masarykova univerzita má 31 889 studentů (údaj ke dni 12. 3. 2023). V roce 2022 přijala k prezenčnímu bakalářskému a pomaturitnímu (dlouhému) magisterskému studiu 11 263 studentů. V prvních ročnících nyní studuje 8 419 studentů (Masarykova univerzita © 2023).

Dotazníkové šetření bylo provedeno formou online dotazníku ve formuláři Google (P II – Dotazník) zasláno respondentům prostřednictvím e-mailu.

6.1 Komunikace DC MUNI POMÁHÁ

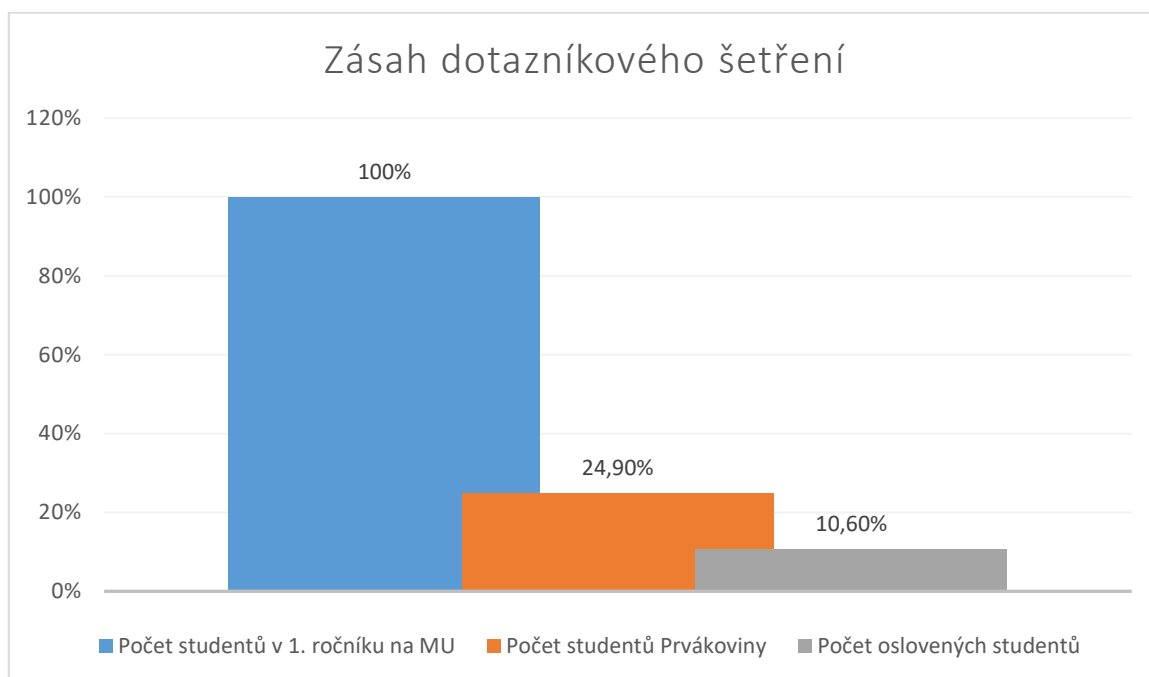
V databázi dobrovolníků má Dobrovolnické centrum MUNI POMÁHÁ nyní přes tři tisíce aktivních kontaktů, převážně jde o studenty Masarykovy univerzity. Univerzita se snaží povědomí o dobrovolnictví šířit prostřednictvím DC a jeho informačními kanály, ale také informačními kanály MU. Směrem k cílové skupině výzkumu BP komunikuje několika konkrétními způsoby, které byly propsány do dotazníku (Otázka č. 12) a respondenti z možností komunikace vybírali odpověď.

Povědomí o dobrovolnictví se ale Masarykova univerzita snaží šířit již mezi středoškoláky, konkrétně mezi studenty 4. ročníků středních škol, tedy mezi uchazeče o studium na vysoké škole, následně v cílové skupině BP. Důvodů je hned několik, tím hlavním je, že po úspěchu v přijímacím řízení a zápisu na MU má ihned k dispozici skupinu studentů, která již o dobrovolnictví na univerzitě něco ví, případně má nejdelší perspektivu (ovlivněnou délkou studia) dobrovolnické práce na vysoké škole. Na efektivitu této komunikace se autorka BP zaměřila a provedla výzkum v rámci Ročníkové práce v akademickém roce 2021–2022. Výsledné hodnoty zde realizovaného výzkumu posloužily autorce současně i jako podklad v souvislosti se zodpovězením výzkumné otázky BP.

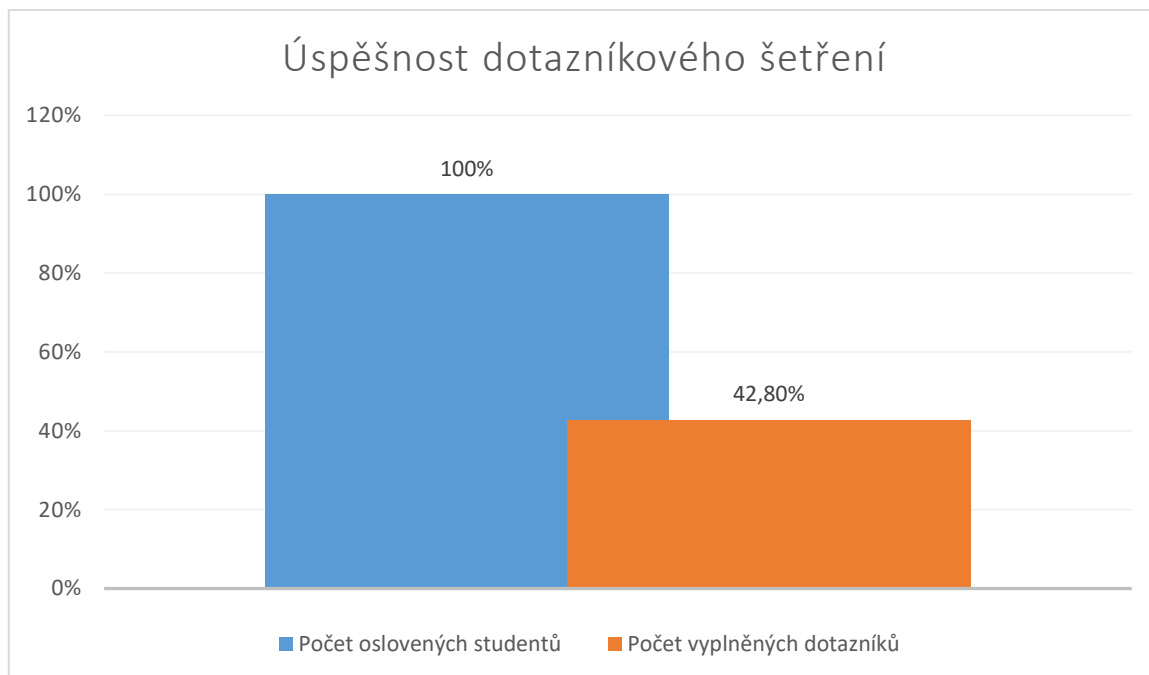
6.2 Dotazník

Autorka bakalářské práce si pro dotazníkové šetření vybrala specifickou skupinu studentů prvního ročníku, tzn. ty, kteří se přihlásili k absolvování adaptační akce Prvákoviny 2022, kterou pořádá Kariérní centrum MU. Vycházela z předpokladu, že svým zájmem o tuto akci potvrdila tato skupina studentů také vyšší zájem o dění na MU. Akce Prvákoviny 2022 se zúčastnilo 2 100 studentů, což je téměř 25 procent všech studentů MU ze sledované cílové skupiny.

Dotazník BP byl zaslán na 900 e-mailových adres studentů, kteří se zúčastnili akce Prvákoviny 2022 a zároveň dali souhlas s další možností kontaktování v rámci akcí MU, což odpovídá 42,8 % účastníků výše zmíněné akce a 10,6 % z celkového počtu studujících v cílové skupině na MU (P II – Graf 17). Na dotazník odpovědělo 202 respondentů, úspěšnost zodpovězení dotazníku tak odpovídala 22,4 % (P II – Graf 18). Respondentům byly v průvodním e-mailu pečlivě vysvětleny důvody, které vedly k rozeslání dotazníku, stejně tak jako nezbytné pokyny potřebné k vyplnění dotazníku.



Graf 1 – Zásah dotazníkového šetření (Zdroj: Vlastní)



Graf 2 – Úspěšnost dotazníkového šetření (Zdroj: Vlastní)

6.3 Cílová skupina

Respondenty šetření byla cílová skupina výzkumu, tedy studenti prvních ročníků bakalářského a pomaturitního (dlouhého) magisterského studia na MU. Celkem se průzkumu zúčastnilo 202 respondentů, kteří v Otázce č. 1 dotazníku potvrdili, že jsou studenty Masarykovy univerzity (P II – Graf 5). Z nich 32 studentů (15,8 %) – nejvíce – uvedlo, že studují přírodovědeckou fakultu, 31 (15,3 %) fakultu sociálních studií a shodně 25 (12,3 %) filozofickou a pedagogickou fakultu. Nejméně odpovědí bylo získáno od studentů fakulty sportovních studií 11× (5,4 %) a studentů farmaceutické fakulty 12× (5,9 %) (P II – Graf 6), které z pohledu počtu studentů na MU současně patří mezi dvě nejmenší fakulty.

Výzkumu se zúčastnilo 66,8 % žen, 30,2 % mužů a 3 % uvedlo jiné pohlaví (P II – Graf 7). Téměř polovina z celkového počtu respondentů dosáhla věku 20 let, více než čtvrtina studentů odpovídala ve věku 19 let a čtvrtina studentů byla starších než 21 let. (P II – Graf 8).

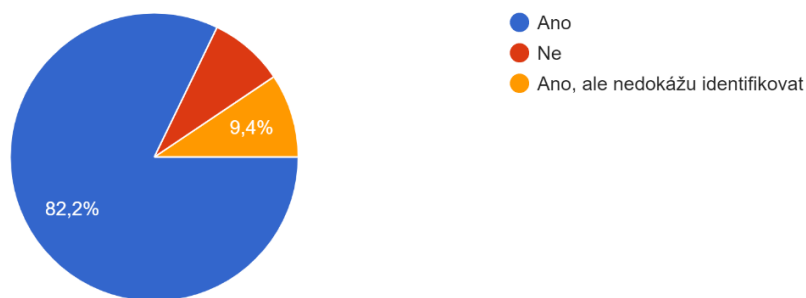
6.4 Vyhodnocení dotazníku

Otázka č. 5: Víte, co si představit pod pojmem dobrovolnictví?

Otevřená otázka rozdělená do tří kategorií: a) ano, b) ne, c) ano, ale nedokážu definovat.

5. Víte, co si představit pod pojmem dobrovolnictví?

202 odpovědí



Graf 3 – Povědomí o pojmu dobrovolnictví (Zdroj: Vlastní)

Většina respondentů dokázala popsat pojem dobrovolnictví. Pozitivním zjištěním určitě bylo, že u 91,6 % byla patrná z odpovědi obeznamenost s pojmem dobrovolnictví, tzn., že respondenti tak prokázali jistý stupeň znalosti daného termínu. Stejně tak se naopak ukázalo, že s dobrovolnictvím, byť by v teoretické rovině, nemá zkušenosti „pouze“ 8,4 % respondentů.

Otázka č. 6: Znáte nějakou organizaci, která se věnuje dobrovolnictví?

Tato otázka byla otevřená s možností odpovědí a) ano, b) ne.

Je zřejmé, že pokud se jedná o zjištění zevrubnějších informací v kontinuitě s danou tematikou, je možné setkat se s neznalostí ze strany respondentů již ve větší míře. To dokládá i skutečnost, že při otázce zjišťující znalost činnosti či názvu některé z dobrovolnických organizací nedokázalo odpovědět nebo si vzpomenout již 17,3 % dotázaných (P II – Graf 9). Jednalo se tedy i o některé z těch, kteří v předchozí otázce odpovídali kladně na dotaz, zda jsou obeznámeni s pojmem dobrovolnictví.

Otázka č. 7: POKUD ANO, zvolte zaměření této organizace.

Otázka č. 7 přímo navazovala na následující Otázku č. 6. Jelikož se jedná o pokračování předchozí odpovědi, odpovídalo v daném případě pouze 168 respondentů (těch, kteří na Otázku č. 2 odpověděli kladně 167 + 1 respondent). Vzhledem k velkému množství možných odpovědí, byly jednotlivé odpovědi rozděleny podle tematických oblastí činností dobrovolnických organizací.

I zde se potvrdil předpoklad nejčastěji uváděné oblasti zaměření dobrovolnických organizací, kterou prezentovala oblast sociální péče 47,6 %, což korespondovalo i s předchozím obdobím koronaviru. Stejně tak se jednalo o následující oblasti, které demonstrovaly odraz společenských změn. Tomu odpovídala např. oblast humanitární činnosti a charity (42,9 %), obdobně i oblast zdravotnictví (32,7 %). Z dalších uvedených oblastí pak, vzhledem k věkové skupině respondentů, byly zmíněny (27,4 %) dobrovolnické organizace se zaměřením na ekologii a životní prostředí, ale také organizace s přímou specifikací na handicapované (21,4 %). Charakteristice dané věkové skupině odpovídá i jak znalostní zájem o oblast kulturní činnosti (19,6 %), tak i sportu (11,9 %). Neopomenuta byla i drogová prevence (7,7 %). Přes pestrost uvedených oblastí se však i zde objevila neznalost v určení dobrovolnické činnosti směrem k možným oblastem zařazení, přestože v menším počtu (5,4 %) respondentů (P II – Graf 10).

Otázka č. 8: Zapojili nebo účastnili jste se nějaké dobrovolnické akce?

Tato otázka umožnila volbu jednoznačné odpovědi a) ano, b) ne. Vzhledem k předchozím odpovědím, kdy obeznámenost s dobrovolnickou činností z pohledu neznalosti se pohybovala na poměrně nízké úrovni, skutečnost, že se některé z dobrovolnických akcí zúčastnilo dle odpovědí zhruba něco přes polovinu respondentů (56,4 %), může poukazovat na současný stav projevující se v nezájmu ze strany sledované věkové skupiny (43,6 %) o zapojení do aktivit neziskových organizací (P II – Graf 11).

Otázka č. 9: POKUD ANO, v jaké oblasti?

Otázka č. 9 přímo navazovala na otázku číslo 8. V pokračování předchozí odpovědi se rozhodlo odpovídat pouze 117 respondentů (těch, kteří na otázku č. 8 odpověděli kladně +

3). Vzhledem k velkému množství možných odpovědí byly jednotlivé odpovědi rozděleny podle tematických oblastí činností dobrovolnických organizací.

Nejčastěji uváděnou oblastí, ve které se respondenti zapojili do dobrovolnické činnosti, je ekologie a životní prostředí (28,2 %), což koresponduje s možnostmi, které společnost nabízí sledované cílové skupině při účasti na akcích pořádaných např. na ochranu přírody. S účastí koresponduje i trend, který je ve společnosti a konkrétně na Masarykově univerzitě pozorován, a to, že mladí lidé se výrazným způsobem zapojují do aktivit udržitelnosti. Druhá nejvíce uváděná činnost byla sociální péče (26,5 %) a dále pak kulturní činnosti (24,8 %). Dle odpovědí respondenti již pomáhali také v oblasti humanitární (23,1 %), sportu (18,9 %), charity (15,4 %) a zdravotnictví (+ práce s handicapovanými) (25,7 %). Výrazně pak zaostávají v zapojení se v oblasti drogové prevence (1,7 %) (P II – Graf 12).

Otázka č. 10: Znáte Dobrovolnické centrum Masarykovy univerzity MUNI POMÁHÁ?

Tato otázka byla s možností odpovědí a) ano, b) ne.

Na výše položenou otázku odpovídalo všech 202 respondentů výzkumu, přičemž méně než polovina (95) odpověděla, že DC MUNI POMÁHÁ zná, naopak 107 studentům informace chybí (P II – Graf 13).

Otázka č. 11: Pokud ano, KDY jste se setkali s informacemi o Dobrovolnickém centru MUNI POMÁHÁ?

Otázka č. 11 navazovala na otázku č. 10, odpovídalo v ní tedy 97 respondentů (z těch, kteří na otázku č. 10 odpověděli kladně).

Tato otázka zjišťovala, zda DC MUNI POMÁHÁ znají studenti až poté, co začali studovat na MU, dříve, nebo jindy. 77,3 procenta odpovědí bylo „Až po začátku studia na MU“, 17,5 % respondentů slyšelo o DC už na střední škole a 5,2 % studentů uvedlo, že se o DC dozvědělo jindy (P II – Graf 14).

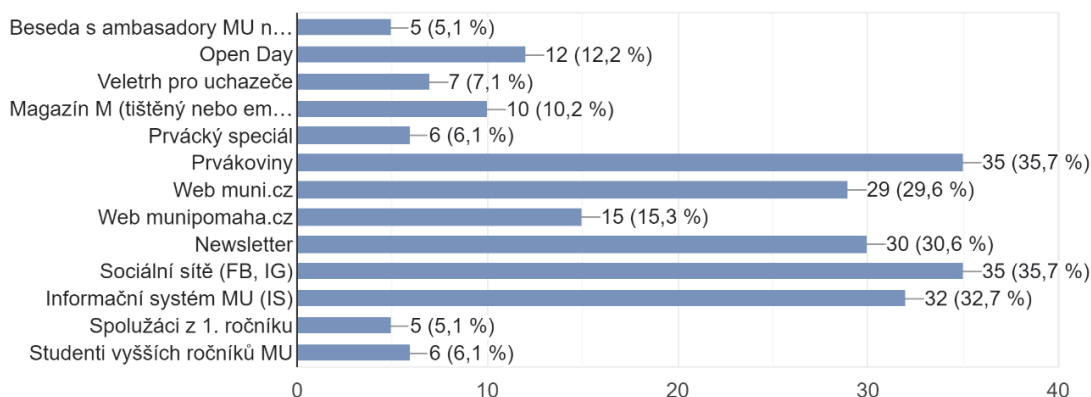
Otázka č. 12: Pokud ano, KDE jste se setkali s informacemi o Dobrovolnickém centru MUNI POMÁHÁ?

Otázka č. 12 také navazovala na otázku č. 10, odpovídalo v ní tedy pouze 98 respondentů (z těch, kteří na otázku č. 10 odpověděli kladně).

Respondentům bylo v této otevřené otázce nabídnuto vybrat ze 13 možností, volit mohli jednu, ale i více možností, sešlo se tedy 227 odpovědí. V nabídce byly akce a informační kanály, na kterých DC o své činnosti a zaměření informuje jak středoškoláky, tak cílovou skupinu výzkumu BP. Respondenti mohli na otázku odpovědět výběrem více možností. Ukazuje se, že akce určená přímo pro studenty prvních ročníků a zároveň cílové skupiny výzkumu – Prvákoviny 2022, stejně tak jako sociální sítě jsou sledovaným komunikačním kanálem. Studenti mají také povědomí o akcích jim určených a ve výčtu je zmiňují.

12. Pokud ano, KDE jste se setkali s informacemi o Dobrovolnickém centru MUNI POMÁHÁ?

98 odpovědí



Graf 4 – Možnost výběru akcí a kanálů, informujících o DC (Zdroj: Vlastní)

Shodně 35,7 % respondentů odpovědělo, že se o MUNI POMÁHÁ dozvědělo při akci Prvákoviny a ze sociálních sítí. 32,7 % respondentů zahlédlo informaci v Informačním systému MU (IS MU), 30,6 % v newsletteru a 29,6 % na ni narazilo na webu muni.cz a 15,3 % na webu munipomaha.cz. V tištěných materiálech MU Magazínu M a jeho mutaci Magazín M – Prvácký speciál zahlédlo informaci 16,3 % odpovídajících studentů, 11,1 % studentů o MUNI POMÁHÁ řekli spolužáci z 1. ročníku nebo vyšších ročníků. 24,4 % studentů uvedlo, že se s MUNI POMÁHÁ setkalo na akcích pro uchazeče o studium na VŠ (Beseda s ambasadory na SŠ, Open Day, Veletrh pro uchazeče).

Otázka č. 13: Kde byste doporučili, aby MUNI POMÁHÁ o své činnosti informovalo studenty 1. ročníku bakalářského a dlouhého magisterského studia na MU?

Otázka č. 13 obsahovala otevřený formulář, ve kterém se sešlo 202 odpovědí a více než 250 námětů, v nichž respondenti doporučují dobrovolnickému centru místa a formy komunikace a předávání informací (P III – Tabulky, Otázka č. 13).

Nejvíce respondenti doporučují informovat o činnosti DC na sociálních sítích (odpovědi: sociální sítě, Facebook, Instagram, TikTok, Twitter a Youtube) – 83krát. Následuje doporučení informovat v IS MU – 36krát, na akci Prvákoviny 29krát, tištěnou formou (letáky, plakáty a bannery) 31krát, e-mailem 15krát a na speciální akci pro dobrovolníky 15krát. Jedenkrát se objevil návrh informovat o DC MUNI POMÁHÁ na WC, forma – zda např. online nebo letáky, v odpovědi upřesněna nebyla.

Otázka č. 14: Zapojili jste se již do aktivit Dobrovolnického centra MUNI POMÁHÁ?

Tato otázka byla s možností odpovědí a) ano, b) ne.

Většina dotazovaných (90,6 %) na otázku č. 14 odpověděla, že se ještě do aktivit DC nezapojila, což koresponduje se všeobecným povědomím o činnosti centra a výsledků vyplývajících z Otázky č. 10. A pouze 9,4 % dotazovaných studentů již patří mezi dobrovolníky MUNI POMÁHÁ (P II – Graf 15).

Otázka č. 15: Plánujete se zapojit do aktivit Dobrovolnického centra MUNI POMÁHÁ?

Tato otázka umožnila volbu jednoznačné odpovědi a) ano, b) ne. Zjišťovala budoucí směřování dotazovaných a svými výsledky koresponduje s Otázkou č. 10. Více než polovina z nich (53 %) se do dobrovolnické činnosti zapojit nechce, 47 % respondentů odpovědělo kladně, se zapojením do aktivit DC počítá (P II – Graf 16).

Otázka č. 16: Znáte mobilní aplikaci MUNI POMÁHÁ?

Tato otázka byla s možností odpovědí a) ano, b) ne.

O existenci aplikace MUNI POMÁHÁ neví 84,2 % respondentů, pouze 15,8 % odpovědělo, že aplikaci zná (P II – Graf 17).

6.5 Zodpovězení výzkumné otázky

VO: Percipují studenti prvních ročníků bakalářského a pomaturitního (dlouhého) magisterského studia Masarykovy univerzity komunikaci týkající se dobrovolnické činnosti, konkrétně Dobrovolnického centra MUNI POMÁHÁ, jako dostatečně účinnou?

V kapitole, která se zabývá odpovědí na výše uvedenou výzkumnou otázku, je potřeba konstatovat, že komunikace týkající se dobrovolnické činnosti a Dobrovolnického centra MUNI POMÁHÁ, které se na Masarykově univerzitě na dobrovolnické činnosti podílí, na studenty 1. ročníků bakalářského a pomaturitního (dlouhého) magisterského studia na MU není uspokojivá. Vyplývá to z výzkumu BP (Otázka č. 10, P II – Graf 13), kdy 53 % respondentů odpovědělo, že nezná Dobrovolnické centrum MUNI POMÁHÁ. Ze 47 % respondentů, kteří odpověděli, že DC znají, ale 77,3 % (Otázka č. 11, P II – Graf 14) odpovědělo, že se s informacemi o DC setkali hned po začátku studia na Masarykově univerzitě. Toto číslo naopak ukazuje na dobrou práci dobrovolnického centra v oblasti informovanosti studentů z cílové skupiny BP a na to, že studenti komunikaci vnímají a je tedy účinná. Uvedli, že zdrojem informací pro ně byly nejvíce sociální sítě, online informační kanály – IS MU, webové stránky, newsletter a akce Prvákoviny (Otázka č. 12, Graf 4).

U odpovědí, které se týkají akce Prvákoviny, je ale potřeba upozornit na možné zkreslení výzkumu. Autorka BP totiž dotazníkovým šetřením oslovovala pouze skupinu respondentů z cílové skupiny BP, která se akce Prvákoviny zúčastnila. Ukázalo se však, že pro Dobrovolnické centrum MUNI POMÁHÁ je výhodné spojit informace o své činnosti s akcí, která nově nastupujícím studentům MU slibuje získání nejdůležitějších informací pro vstup do 1. semestru vysokoškolského studia.

Autorka BP se také dotazníkovým šetřením BP pokusila ověřit informace, které získala a zpracovala do své Ročníkové práce v akademickém roce 2021–2022. V ní zjišťovala povědomí středoškoláků, uchazečů o studium na MU, studentů 4. ročníků tří brněnských gymnázií a účastníků veletrhu Gaudeamus Brno o DC MUNI POMÁHÁ. V BP se proto ptala také na to, zda se studenti z cílové skupiny BP setkali s informacemi již na střední škole, kdy projeví zájem o studium na MU (Otázka č. 11, P II – Graf 14), a v odpovědi na tuto otázku zareagovalo 17,5 % respondentů kladně. Zmínili také (Otázka č. 12, Graf 4), že zdrojem informací o DC pro ně byl právě veletrh Gaudeamus a další akce pro uchazeče o

studium na MU. Potvrdilo se tak, že komunikovat informace o DC na cílovou skupinu
Ročníkové práce je neméně důležité a efektivní.

ZÁVĚR

Autorka se v BP věnovala nejen zodpovězení výzkumné otázky, ale z výzkumu také získala další data, která mohou být užitečná pro nasměrování komunikace Dobrovolnického centra MUNI POMÁHÁ.

Důležitým zjištěním je, že cílová skupina dobrovolnictví dokáže definovat, nebo si alespoň pod tímto slovem představit určitou činnost, což potvrdilo více než 91 % dotázaných (Otázka č. 5, Graf 3) a 56 % dotázaných (Otázka č. 8, P II – Graf 11) uvedlo, že se již zapojilo do nějaké dobrovolnické činnosti. Určitě za velmi přínosné zjištění lze považovat skutečnost, že 47 % respondentů (Otázka č. 15, P II – Graf 16) má zájem o dobrovolnickou činnost a aktivity MUNI POMÁHÁ. Pro Masarykovu univerzitu a rozvíjení dobrovolnických aktivit prostřednictvím DC je tento údaj rozhodně velmi pozitivní informací. Dobrovolnictví je i jistý závazek a v následném výzkumu by bylo jistě přínosem zjistit, zda chce někdo pracovat systematicky, nebo má zájem pouze o jednorázovou dobrovolnickou aktivitu.

Respondenti v otázce věnující se zaměření dobrovolnických organizací (Otázka č. 7, P II – Graf 10) nejčastěji volili oblast činnosti v sociální péči a charitě, dále pak v oblasti zdravotnictví a pomoci handicapovaným. Jedná se tak o oblasti, kde je dobrovolnická práce současně i nejvíce poptávána a společensky přijímána. Ve vysokém čísle – téměř 43 % – však byla zmíněna i humanitární činnost, což může být považováno za dopad uplynulého období, ale rovněž i za odraz současné situace – jako byla např. epidemie koronaviru, různé přírodní katastrofy, válečné konflikty nebo migrační krize. V tomto případě je třeba se zamyslet, zda nebyly výsledky výzkumu zkresleny vzniklou situací, a tím, že se masové sdělovací prostředky těmito situacím (konfliktům, apod.) věnují a rovněž společenská situace a tlak společnosti vytvářejí jakousi „iluzi“ nutnosti „být společensky angažován“ v dobrovolnictví. Zajímavé by jistě bylo provést tento výzkum po cca 10 letech, poté, co pozornost společnosti od těchto témat odezní.

Často zmiňovanou oblastí, nejbližší, jak již bylo zmíněno, je jim pomoc v oblasti ekologie a životního prostředí. V menším zastoupení pak oblast kultury a sportu (Otázka č. 9, P II – Graf 12). Lze se domnívat, že tyto oblasti jsou zmiňovány hlavně proto, že jde o dostupnou společensky prospěšnou činnost (úklid odpadků, sázení stromů, pořádání kulturních a sportovních akcí) a není u ní potřeba mít určitou kvalifikaci, tak jako například pro práci v sociální činnosti nebo pomoc handicapovaným.

Co se týká otázek na Dobrovolnické centrum MUNI POMÁHÁ, autorka již výše zmínila, že 47 % respondentů (Otázka č. 10, P II – Graf 13) odpovědělo, že zná DC MUNI POMÁHÁ. Pro dobré zacílení budoucí komunikace by u této otázky ještě pomohlo vědět, jakou konkrétní fakultu respondent studuje, toto však nastavený filtr výzkumu neumožnil a je zde prostor pro zlepšení výzkumu. Bohužel však jen 15,8 % z nich vědělo (Otázka č. 16, P II – Graf 17), co je mobilní aplikace MUNI POMÁHÁ. Je tedy evidentní, že studenti z cílové skupiny zatím nepatří mezi dobrovolníky zařazené v databázi zmíněného centra.

Z výzkumu a doporučení respondentů (Tabulka 1 – Otázka č. 13) vyplývá, že Dobrovolnické centrum MUNI POMÁHÁ by mělo svoji komunikaci směřovat hlavně na sociální sítě, konkrétně sociální síť Instagram. S tím lze souhlasit, protože právě Instagram je kanál nejvhodnější pro informování vybrané cílové skupiny BP. Dále se respondenti přiklánějí k různým variantám online komunikace, ať již se jedná o web, IS MU, e-mail, newsletter. Za neočekávaný výsledek výzkumu v dnešním online světě by se dala považovat častá zmínka respondentů o tom, že by přivítali získat podrobnější informace formou tištěných materiálů, letáků, plakátů, bannerů, a to přímo na chodbách fakulty, na nástěnkách nebo vývěskách. Nad tištěnými materiály v kontinuitě s komunikací jejich prostřednictvím se koordinátorky DC budou muset zamyslet a zjistit jejich výhodnost. Půjde tedy o náklady na tisk, případně však rovněž i o vytváření odpadu, což se neztotožňuje s konceptem Zero waste a principy udržitelnosti na Masarykově univerzitě.

Samostatnou kapitolou je pak navrhované předání informací na akcích určených přímo pro dobrovolníky nebo souvisejících s dobrovolnickou činností, které generují náklady. Ty v současné době omezování výdajů také není optimální pořádat.

Marketing ale učí být „odlišitelně“ viditelný a být „na očích“, často třeba i netradiční formou. Proto se nelze nechat ovlivnit „zvykovou“ nebo „dostupnou“ podobou komunikace a je třeba nebát se být v komunikaci kreativní.

Autorka bakalářské práce si také pokládá otázku, jakým způsobem by bylo možné ve zkoumání dané problematiky pokračovat. Výše naznačila možnost provést výzkum po odeznění situací, které vyžadují nasazení humanitárních organizací a dobrovolníků, otázkou však je, zda k takové situaci ve světě někdy dojde. Lze určitě využít základny studentů MU k výzkumu s větším počtem respondentů, případně obrátit pozornost ke kvalitativnímu výzkumu se získáním odpovědí s hlubším náhledem. Například zjistit rozhodnutí dobrovolníků pracovat systematicky nebo jednorázově, nebo doplnit výzkumnou otázku o

zpětnou vazbu pomáhajících studentů. Např. Co mně práce v dobrovolnictví přinesla? s odpověďmi: např. pocity uspokojení z pomoci lidem, získání nových poznatků.

Výsledky výzkumu budou prakticky využity pro komunikaci Dobrovolnického centra MUNI POMÁHÁ. Výzkum bakalářské práce ukazuje, že zaměřit se na co největší informovanost studentů cílové skupiny výzkumu, kteří se mohou zapojit do dobrovolnické činnosti, tím pak následně ovlivnit jejich rozhodování v okamžiku, kdy na vysoké škole mají před sebou 3–5 ročníků studia, je správným krokem pro zvýšení povědomí o dobrovolnické činnosti a práci Dobrovolnického centra MUNI POMÁHÁ.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] DEKKER, Paul a HALMAN, Loek. 2003. The values of volunteering: cross-cultural perspectives. Springer, 238 s. ISBN 9781461501459.
- [2] EINOLF, Christopher J. et PROUTEAU, Lionel, NEZHINA, Tamara, IBRAEVA, Aigerim R. 2016. Informal, Unorganized Volunteering. Palgrave Macmillan, London. s. 223–241. ISBN 978-1-137-26316-2.
- [3] FRIČ, Pavol a kol. Dárcovství a dobrovolnictví v České republice: (Výsledky výzkumu NROS a Agnes). 2001. 1. vyd., Praha: Agnes a NROS, 125 s. ISBN 80-902633-7-2.
- [4] FRIČ, Pavol a VÁVRA, Martin. 2012. Tři tváře komunitního dobrovolnictví. Praha. Agnes, Hestia, 138 s. ISBN 978-80-903696-9-6.
- [5] JURÁŠKOVÁ, Olga a HORŇÁK, Pavel. 2012, Velký slovník marketingových komunikací. Praha: Grada, 271 s. ISBN 9788024743547.
- [6] MIKULÁŠTÍK, Milan. Komunikační dovednosti v praxi. Praha: Grada Publishing, 2010. 328 s. ISBN 978-80-247-2339-6.
- [7] MLČÁK, Zdeněk a ZÁŠKODNÁ, Helena. 2013. Prosociální charakteristiky osobnosti dobrovolníků. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta. ISBN 978-80-7464-462-7.
- [8] MÜHLPACHR, Pavel; KOL, A. Sociální pedagogika II. Brno: IMS–str, 2011, 37:40.
- [9] ROCHESTER, Colin, PAINE, Angela Ellis, HOWLETT, Steven a ZIMMECK, Meta. 2012. Volunteering and society in the 21st century. Basingstoke: Palgrave Macmillan. s. 233–274. ISBN 978-0-230-36772-2.
- [10] TOŠNER, Jiří a SOZANSKÁ, Olga. 2006. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. Praha: Portál, 35 s. – 152 s. ISBN 80-7367-178-6.
- [11] VYBÍRAL, Zbyněk. 2009. Psychologie komunikace. Praha: Portál, 320 s. ISBN 978-80-7367-387-1.

Internetové zdroje:

- [1] BULOVÁ, M. a kol. Svět dobrovolnictví, kde začít a kam dál. KOUS Vysočina, z. s. [online]. Publikováno 2020. [cit. 2023-04-18]. Dostupné z: <https://www.kous.cz/images/dokumenty/svet-dobrovolnictvi.pdf>
- [2] CEV | Centre for European Volunteering © 2023. About Centre for European Volunteering. In. <https://www.europeanvolunteercentre.org/> [online]. Publikováno 2023 [cit. 2023-04-18]. Dostupné z: <https://www.europeanvolunteercentre.org/about-us>
- [3] EAIE © 2023. Sector superheroes: 2022 EAIE Award winners. In. <https://www.eaie.org> [online]. Publikováno 2022 [cit. 2023-04-08]. Dostupné z: <https://www.eaie.org/blog/2022-eaie-award-winners.html>
- [4] European Parliament © 2023. Prizes. In. <https://www.europarl.europa.eu/> [online]. Publikováno 2022 [cit. 2023-04-08]. Dostupné z: <https://www.europarl.europa.eu/at-your-service/en/be-heard/prizes>
- [5] HANDY, F., CNAAN, R. A., BRUDNEY, J. L., ASCOLI, U., MEIJS, L. C., & RANADE, S. Public Perception of „Who is a Volunteer“: An Examination of the Net-Cost Approach from a Cross-Cultural Perspective. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations* [online]. Publikováno 2000. [cit. 2023-04-08]. Dostupné z: <https://doi.org/10.1023/A:1008903032393>
- [6] Hestia © 2021. Jak fungují dobrovolnická centra. In. <https://www.dobrovolnik.cz/> [online]. Publikováno 2021 [cit. 2023-04-08]. Dostupné z: <https://www.dobrovolnik.cz/jak-funguji-dobrovolnicka-centra>
- [7] Hestia © 2021. Etický kodex portálu Dobrovolník.cz. In. <https://www.dobrovolnik.cz/> [online]. Publikováno 2021 [cit. 2023-04-08]. Dostupné z: <https://www.dobrovolnik.cz/sites/default/files/kodex.pdf>
- [8] HORNÁ, Zuzana, 2016. Dobrovolnictví jako součást sociální práce. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. Vedoucí práce Lucie Smutková. Dostupné také z: https://theses.cz/id/zclmzu/18561200?fbclid=IwAR12F8gyxOzaLUf6OWnfH0nFeO2FOVlnWZZwz1mEotLr83lxnedYQZ_HoTA

- [9] HRUŠKA, L.; HRUŠKOVÁ, A.; TOŠNER, J.; PILÁT, M. a kol. Analýza o stavu dobrovolnictví v zahraničí a ČR. Ostrava: ACCENDO. 2018. Dostupné z: [file:///C:/Users/242359/Downloads/01_Rozvoj_dobrovolnictvi_v_CR_Analyza%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/242359/Downloads/01_Rozvoj_dobrovolnictvi_v_CR_Analyza%20(1).pdf)
- [10] HRUŠKOVÁ, A.; HRUŠKA, L. 2.1 Nejvýznamnější zjištění, závěry a doporučení z analýzy dobrovolnictví v České republice. Ostrava: ACCENDO. [online]. Publikováno 2016. [cit. 2023-04-18]. Dostupné z: file:///C:/Users/242359/Downloads/2_1_Ceska_republika_Hruskova_Hruska3.pdf
- [11] CHACON, F., VECINA, M. L., & Davila, M. C. The three-stage model of volunteers' duration of service. *Social Behavior and Personality. International journal*, 2007. In: <https://doi.org/10.2224/sbp.2007.35.5.627>
- [12] KRATOCHVÍLOVÁ, Andrea, 2022. Neformální dobrovolnictví během pandemie covid-19 v České republice: případová studie. Bakalářská práce. Univerzita Karlova, Fakulta humanitních studií. Vedoucí práce: Magdaléna Šťovíčková Jantulová. Dostupné z: <https://dspace.cuni.cz/bitstream/handle/20.500.11956/177727/130339702.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- [13] LOUČKA, Ondřej, 2011/2012. Právní rámec pro dobrovolnictví ve školských zařízeních. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Právnická fakulta. Vedoucí práce Kateřina Ronovská. Dostupné také z: https://is.muni.cz/th/j557f/Pravni_ramec_dobrovolnictvi_ve_skolskych_zarizenich.pdf
- [15] Masarykova univerzita © 2023. Kodex dobrovolníka. In. <https://www.munipomaha.cz/> [online]. Publikováno 2020 [cit. 2023-04-08]. Dostupné z: https://munipomaha.cz/media/3262617/30_kodex-dobrovolnika.pdf
- [16] Masarykova univerzita © 2023. Dobrovolnické desatero. In. <https://www.munipomaha.cz/> [online]. Publikováno 2020 [cit. 2023-04-08]. Dostupné z: https://munipomaha.cz/media/3262619/31_dobrovolnicke-desatero.pdf
- [17] Masarykova univerzita © 2023. Manuál dobrovolníka. In. <https://www.munipomaha.cz/> [online]. Publikováno 2020 [cit. 2023-04-08]. Dostupné z: https://munipomaha.cz/media/3262618/28_manual-dobrovolnika.pdf
- [18] Masarykova univerzita © 2023. Výroční zpráva o činnosti Masarykovy univerzity. In. <https://www.muni.cz/> [online]. Publikováno 2022 [cit. 2023-04-08]. Dostupné z: https://www.muni.cz/media/3432240/mu_vzoc_2021-cz.pdf

- [19] Masarykova univerzita © 2023. Zpráva o výsledku přijímacího řízení do bakalářského a magisterského pomaturitního studia. In. <https://www.muni.cz/> [online]. Publikováno 2022 [cit. 2023-04-08]. Dostupné z: <https://www.muni.cz/o-univerzite/uredni-deska/zprava-o-vysledku-prijimaciho-rizeni-do-bakalarskeho-a-magisterskeho-pomaturitniho-studia>
- [20] Ministerstvo vnitra České republiky © 2023. Dobrovolnická služba. In. <https://www.mvcr.cz> [online]. Publikováno 2023 [cit. 2023-04-08]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/dobrovolnicka-sluzba-500539.aspx>
- [21] PILÁT, Miroslav. Vybrané kapitoly z dobrovolnictví a dobrovolnické praxe. In. <https://is.slu.cz/> [online]. Publikováno 2015 [cit. 2023-04-08]. Dostupné z: https://is.slu.cz/el/fvp/zima2020/UPPVBK051/Vybrane_kapitoly_z_dobrovolnictvi_uprava.pdf
- [22] TVRDÁ, Markéta, 2019. Motivace k dobrovolnictví. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Katedra sociální politiky a sociální práce. Vedoucí práce Anna Putnová. Dostupné také z: file:///C:/Users/242359/Downloads/Marketa_Tvrda_DP_Archive.pdf

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

DC Dobrovolnické centrum.

MU Masarykova univerzita.

IS MU Informační systém Masarykovy univerzity.

BP Bakalářská práce

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1 – Zásah dotazníkového šetření (Zdroj: Vlastní)	39
Graf 2 – Úspěšnost dotazníkového šetření (Zdroj: Vlastní)	40
Graf 3 – Povědomí o pojmu dobrovolnictví (Zdroj: Vlastní)	41
Graf 4 – Možnost výběru akcí a kanálů, informujících o DC (Zdroj: Vlastní)	44
Graf 5 – Ověření studia respondentů na MU (Zdroj: Vlastní)	63
Graf 6 – Ověření fakulty respondentů (Zdroj: Vlastní)	63
Graf 7 – Zastoupení pohlaví v dotazníkovém šetření (Zdroj: Vlastní)	64
Graf 8 – Věkové rozložení respondentů (Zdroj: Vlastní)	64
Graf 9 – Znalost dobrovolnické organizace (Zdroj: Vlastní)	64
Graf 10 – Možnosti zvolení zaměření organizace (Zdroj: Vlastní)	65
Graf 11 – Zapojení nebo účast v dobrovolnické akci (Zdroj: Vlastní)	65
Graf 12 – Možnosti zvolení oblastí pomoci v dobrovolnictví (Zdroj: Vlastní)	66
Graf 13 – Povědomí o existenci DC MUNI POMÁHÁ (Zdroj: Vlastní)	66
Graf 14 – Možnost volby času v souvislosti s informacemi o DC (Zdroj: Vlastní)	67
Graf 15 – Zjištění zapojení do aktivit DC (Zdroj: Vlastní)	67
Graf 16 – Zjištění plánů zapojení respondentů do DC (Zdroj: Vlastní)	67
Graf 17 – Zjištění povědomí o aplikaci MUNI POMÁHÁ (Zdroj: Vlastní)	68

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 – Otázka č. 13 Doporučení k informovanosti o DC (Zdroj: Vlastní)	69
--	----

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Dotazník – odkaz na vyplnění – výsledky

Příloha P II: Grafy

Příloha P III: Tabulky

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

Otázka č. 1: Jste studentkou/studentem 1. ročníku Bc. nebo dlouhého Mgr. studia na Masarykově univerzitě?

- a) ano
- b) ne
- c) studuji jinou VŠ – uveďte jakou

Otázka č. 2: Označte fakultu, kterou studujete

Lékařská fakulta, Filozofická fakulta, Přírodovědecká fakulta, Právnická fakulta, Pedagogická fakulta, Farmaceutická fakulta, Ekonomicko-správní fakulta, Fakulta informatiky, Fakulta sociálních studií, Fakulta sportovních studií

Otázka č. 3: Uveďte prosím pohlaví

- a) muž
- b) žena
- c) jiné

Otázka č. 4: Kolik je Vám let?

- a) 19
- b) 20
- c) 21
- d) více

Otázka č. 5: Víte, co si představit pod pojmem dobrovolnictví?

- a) ano
- b) ne
- c) ano, ale nedokážu definovat

Otázka č. 6: Znáte nějakou organizaci, která se věnuje dobrovolnictví?

- a) ano
- b) ne

Otázka č. 7: Pokud ANO, zvolte zaměření této organizace. (Nepovinná otázka).

- a) zdravotnictví
- b) sociální péče
- c) ekologie a životní prostředí
- d) sport
- e) kulturní činnost
- f) drogová prevence
- g) humanitární činnost
- h) charita
- ch) handicapovaní
- i) jiné
- j) nevím/neumím určit zaměření dobrovolnické činnosti

Otázka č. 8: Zapojili nebo účastnili jste se nějaké dobrovolnické akce?

- a) ano
- b) ne

Otázka č. 9: Pokud ANO, v jaké oblasti? (Nepovinná otázka).

- a) zdravotnictví
- b) sociální péče
- c) ekologie a životní prostředí
- d) sport
- e) kulturní činnost
- f) drogová prevence
- g) humanitární činnost
- h) charita
- ch) handicapovaní
- i) jiné
- j) nevím/neumím určit oblast dobrovolnické činnosti

Otázka č. 10: Znáte Dobrovolnické centrum Masarykovy univerzity MUNI POMÁHÁ?

a) ano

b) ne

Otázka č. 11: Pokud ANO, kdy jste se setkali s informacemi o Dobrovolnickém centru Masarykovy univerzity MUNI POMÁHÁ? (Nepovinná otázka).

a) již na střední škole, kdy jsem projevil zájem o studium na MU

b) až po začátku studia na MU

c) jindy – uveďte kdy

Otázka č. 12: Pokud ANO, kde jste se setkali s informacemi o Dobrovolnickém centru Masarykovy univerzity MUNI POMÁHÁ? (Nepovinná otázka).

a) beseda s ambasadory MU

b) Open Day

c) veletrh pro uchazeče

d) Magazín M (tištěný a em.muni.cz)

e) Prvácký speciál

f) Prvákoviny

g) web muni.cz

h) web munipomaha.cz

ch) newsletter

i) sociální sítě (FB, IG)

j) Informační systém MU (IS)

k) spolužáci z 1. ročníku

l) studenti vyšších ročníků MU

Otázka č. 13: Kde byste doporučili, aby MUNI POMÁHÁ o své činnosti informovalo studenty 1. ročníku Bc. a dlouhého Mgr. studia na MU?

Otevřená otázka

Otázka č. 14: Zapojili jste se již do aktivit Dobrovolnického centra MUNI POMÁHÁ?

a) ano

b) ne

Otázka č. 15: Plánujete se zapojit do aktivit Dobrovolnického centra MUNI POMÁHÁ?

a) ano

b) ne

Otázka č. 16: Znáte aplikaci MUNI POMÁHÁ?

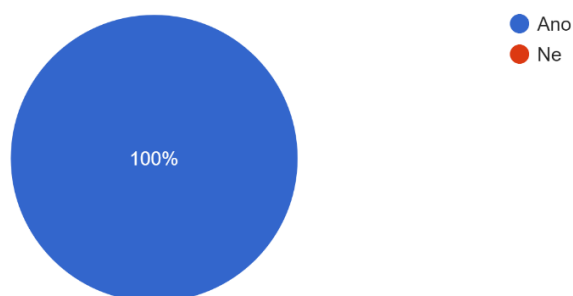
a) ano

b) ne

PŘÍLOHA P II: GRAFY

1. Jste studentkou/studentem 1. ročníku Bc. studia nebo dlouhého Mgr. studia na Masarykově univerzitě?

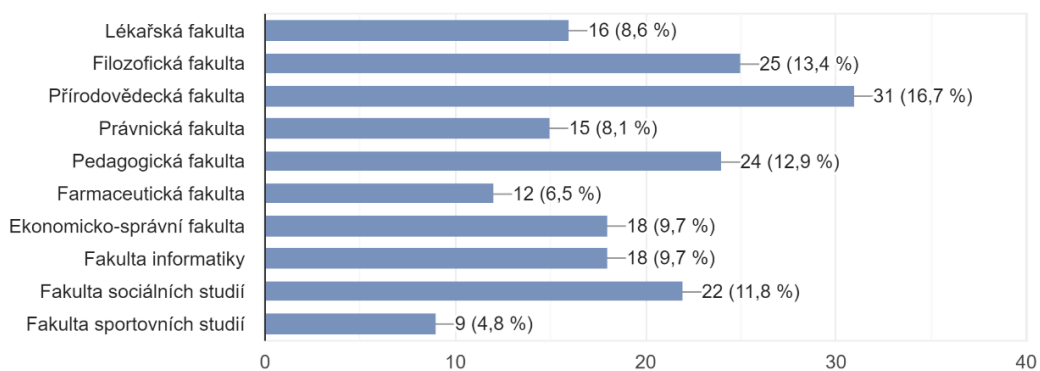
202 odpovědí



Graf 5 – Ověření studia respondentů na MU (Zdroj: Vlastní)

2. Označte fakultu, kterou studujete

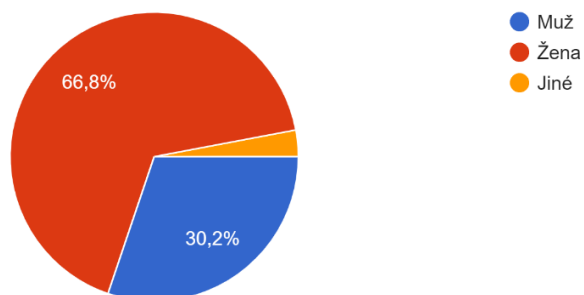
186 odpovědí



Graf 6 – Ověření fakulty respondentů (Zdroj: Vlastní)

3. Uveďte prosím pohlaví

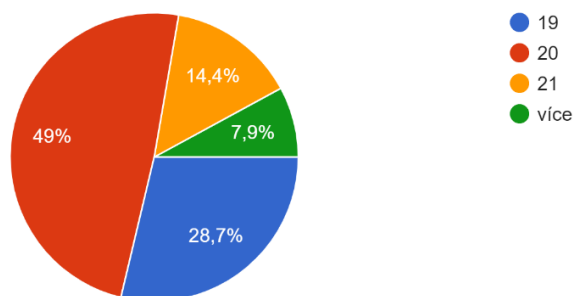
202 odpovědí



Graf 7 – Zastoupení pohlaví v dotazníkovém šetření (Zdroj: Vlastní)

4. Kolik je vám let?

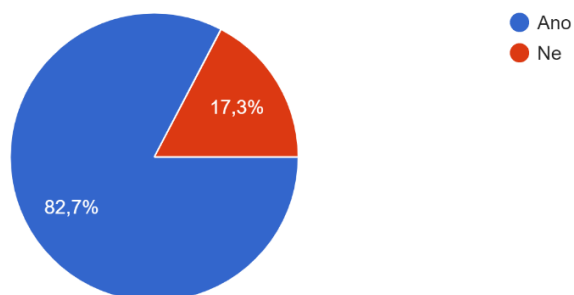
202 odpovědí



Graf 8 – Věkové rozložení respondentů (Zdroj: Vlastní)

6. Znáte nějakou organizaci, která se věnuje dobrovolnictví?

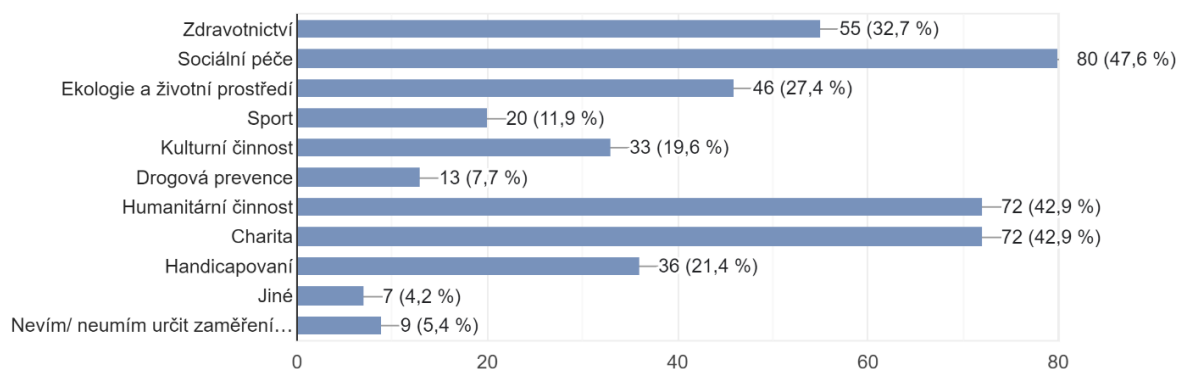
202 odpovědí



Graf 9 – Znalost dobrovolnické organizace (Zdroj: Vlastní)

7. Pokud ANO, zvolte zaměření této organizace

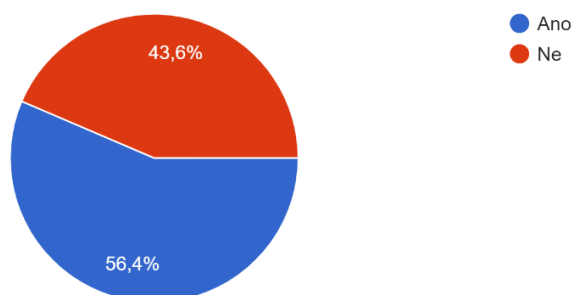
168 odpovědí



Graf 10 – Možnosti zvolení zaměření organizace (Zdroj: Vlastní)

8. Zapojili nebo účastnili jste se nějaké dobrovolnické akce?

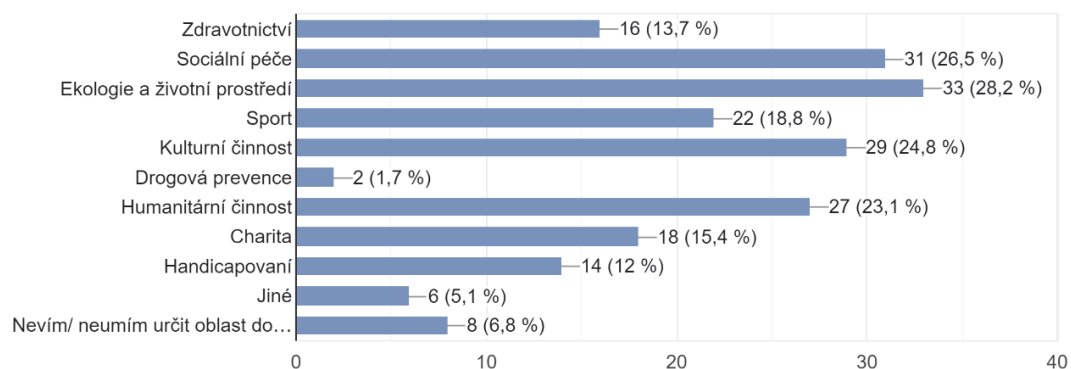
202 odpovědí



Graf 11 – Zapojení nebo účast v dobrovolnické akci (Zdroj: Vlastní)

9. Pokud ANO, v jaké oblasti?

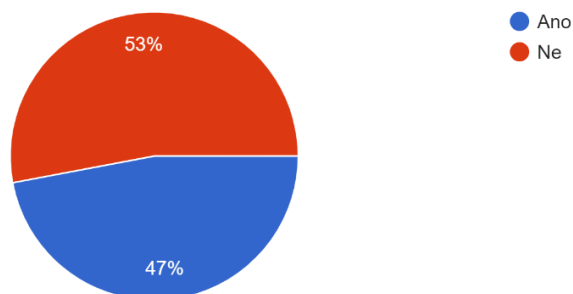
117 odpovědí



Graf 12 – Možnosti zvolení oblastí pomoci v dobrovolnictví (Zdroj: Vlastní)

10. Znáte Dobrovolnické centrum MUNI POMÁHÁ?

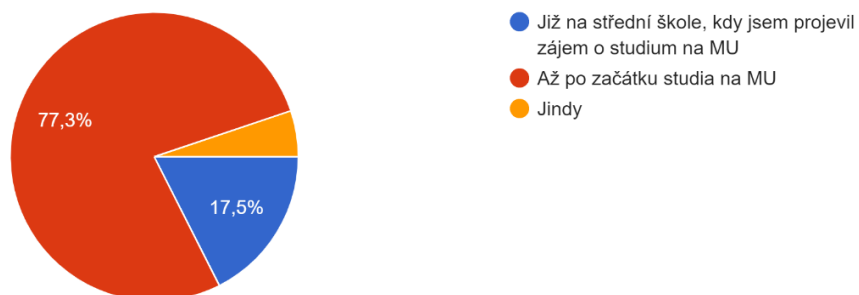
202 odpovědí



Graf 13 – Povědomí o existenci DC MUNI POMÁHÁ (Zdroj: Vlastní)

11. Pokud ano, KDY jste se setkali s informacemi o Dobrovolnickém centru MUNI POMÁHÁ?

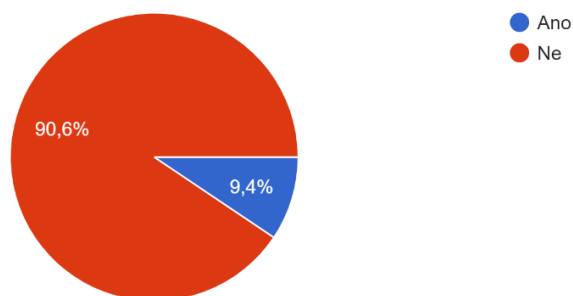
97 odpovědí



Graf 14 – Možnost volby času v souvislosti s informacemi o DC (Zdroj: Vlastní)

14. Zapojili jste se již do aktivit Dobrovolnického centra MUNI POMÁHÁ?

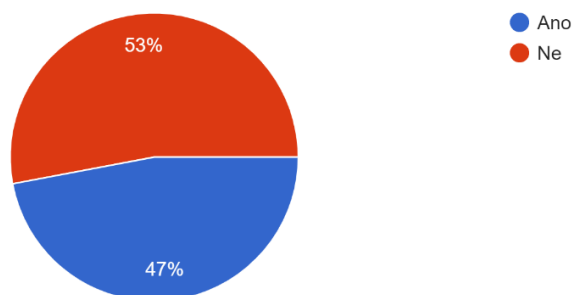
202 odpovědí



Graf 15 – Zjištění zapojení do aktivit DC (Zdroj: Vlastní)

15. Plánujete se zapojit do aktivit Dobrovolnického centra MUNI POMÁHÁ?

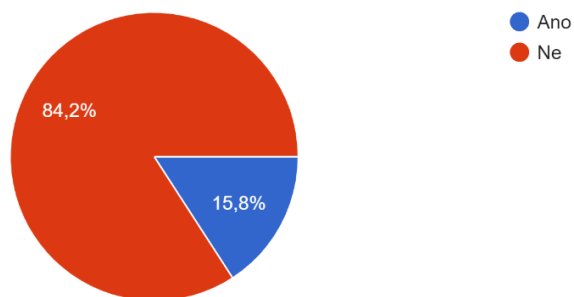
202 odpovědí



Graf 16 – Zjištění plánů zapojení respondentů do DC (Zdroj: Vlastní)

16. Znáte mobilní aplikaci MUNI POMÁHÁ?

202 odpovědí



Graf 17 – Zjištění povědomí o aplikaci MUNI POMÁHÁ (Zdroj: Vlastní)

PŘÍLOHA P III: TABULKY

Tabulka 1 – Otázka č. 13 Doporučení k informovanosti o DC (Zdroj: Vlastní)

Na Twitteru
Letáky přímo na fakultě
Na chodbách jednotlivých fakult, letáky
na přednáškách nebo seminářích
Instagram
Facebook
Více Na sociálních sítí
Na uvodni hodine na dane fakulte
Nevim
sociální sítě MUNI a fakult, e-mail v isu, letáky na fakultách
IS
IS, vývěsky, sociální sítě
Určite minimálne na sociálnych sieťach a v IS-e.
Na sociálních sítích
Červené upozornění v IS
Fyzickými bannery někde u vstupů na fakulty
Na přednáškách
Instagram, při zápisu
Na sociálních sítích
Na sociálních sítích, webech, v Informačním systému MU
Prvákoviny
Na sociálních sítí
Myslím si, že Prvákoviny a Newsletter byli dostačující.
IS
Formou videi na youtube
Sociální sítě, prvákoviny
Prvácký speciál, Prvákoviny
V rámci běžné komunikace s veřejností probíhající na běžných komunikačních platformách, jako jsou webové stránky, sociální sítě a média, tisk, oběžníky či jiné obdobně účinné způsoby
sociální sítě
Instagram MU
ig
nástěnka v isu

sociálně sítě, is správy, chodby školy
pomocou prednášky alebo nejakého stretnutia
Is
Prvákoviny
Newsletter, sociální sítě
na Prvákovinách, v ISu
Všude kde se dá, od letáčků ve škole až po příspěvky na sociálních sítích
hlavně propagovat činnost MUNI POMÁHÁ na sociálních sítích, aby se to dostalo k co nejvíce lidem
Facebookové stránky, IS MUNI
Přes is
Přímo na fakultách
Email pro studenty, prvákoviny
Noc práva
Na nástenke
email
Mail všem studentům, prvákoviny
mně osobně by vůbec nevadilo informovat mailem, přímo oslovit studenty a pak na soc. sítích, případně na akcích jako jsou prvákoviny
Sociální sítě
sociální sítě, Prvákoviny, Dny otevřených dveří
Školní nástěnky, sociální sítě
Nejvíce asi na sítích a webu
Na úvodní hodině nebo prostřednictvím ISu
prvákoviny, knihovna
Přednáška pro 1. ročník
Na sociálních sítích
Prvákoviny stačí
Na prvákovinách
Primárně Sociální sítě a Prvákoviny, občasné informace na vývěsce v ISu
sociální sítě
WC
Facebook
Instagram, webové stránky fakulty
Prvákoviny
Na středních školách
Dny otevřených dveří... udělat během prvního týdne nějaké seznámení prváků s fakultou, MUNI obecně....ne každý se dostane na prvákoviny

Sociální sítě
Plakáty ve škole
Newsletter
Instagram, Open Day
webové stránky, e-maily, instagram
email
Prvákoviny, úvodní schůzka jednotlivých oborů, hromadný e-mail
Na začátku semestru při uvítání
Sociální sítě
Prvákoviny, Open Day
na školních akcích
Na Prvákovinách - mám pocit, že se nikdo nezmiňoval.
sociální sítě
prvákoviny
Instagram, myslím ale, že povědomí je dost dobré
Třeba podrobnější info na Prvákovinách
sociální sítě
Na sociálních sítích
-
Na začátku studia, během prvákovin, ale i později. Já jsem o tom nejspíš někdy na začátku slyšela, ale zase jsem to zapoměla, protože na začátku 1. semestru toho bylo hodně nového.
informovat mailom alebo na začiatku školy
Prvákoviny
V ISu - pokud to tak není, při příležitosti akcí
sociální sítě
letáčky ve společných prostorách fakult (vstupní hala...)
Sociální sítě- stránky sdružení studentů
na webu muni.cz
Socialni site
Prvákoviny, Den otevřených dveří, bannery v budovách
Web MUNI více
V ISu
Pravdepodobne mailom. Alebo v krátkosti na Prvákovinách
neviem
Sociální sítě
Sociální sítě

Instagram
IS
sociální sítě, při zahajovacích dnech studia
Prvákoviny
Email
Prostřednictvím mailu
V informačním systému a přímo na jednotlivých fakultách
takové ty obrazovky kde pořád něco běhá :)
Newsletter
Prvákoviny, skrze emaily
Na dňoch otvorených dverí jednotlivých fakúlt.
V ISu
instagram
Plagaty na fakulte
přes e-mail
IS a newsletter mi přijde asi nejlepší
Přes IS
instagram, socialni site
prvákoviny, Veletrh
-
přes IS
Prvákoviny
Sociálne siete, IS, priamo na fakulte...
Aby tomu byla věnována přímo přednáška.
na ISu, na nástěnce ve škole
Email
Na FB bývají skupiny pro MUNI prváky. Tak by se to asi dostalo k co nejvíce prvákům...
sociálne siete
Sociální sítě, prvakoviny a podobné akce na seznámení se s univerzitou
IS MUNI
Na novinkách v informačním systému.
na nějaké tematicky zaměřené události muni, o které bude vědět velké množství lidí, např. ze soc. sítí...
příspěvků bych si všímala nejvíce na Instagramu, ale doteď mě nenapadlo ten účet vyhledat
Přednáška
Sociální sítě

klidně školním emailem, když to bude velká věc
všude
Na univerzitních diskusních forách
neviem
IS
webové stránky (instagram, facebook..)
IS MUNI a Facebook
Instagram
Při akci na fakultě
Facebook
Twitter
letáky na fakultě
TikTok
newsletter
Instagram
na webu fakulty
Facebook
při akci pro dobrovolníky
Facebook
při akci pro dobrovolníky
Instagram
Facebook
při akci pro dobrovolníky
Instagram
letáky na fakultě
Facebook
při akci pro dobrovolníky
Facebook
při akci, kterou MU pořádá pro dobrovolníky
Instagram
Instagram
Facebook
Facebook
Facebook
Instagram

Letáky
Letáky
Instagram
Letáky
Letáky
twitter
Facebook
Facebook
Letáky
Instagram
Letáky
facebook
Letáky
při nšjaké akci pro dobrovolníky na MU
Instagram
V ISu
Twitter
Letáky
Facebook
Letáky
Instagram
při akci pro dobrovolníky na MU, letáky
Facebook
letáky na fakultě
Letáky
Při akci MU pro dobrovolníky
na akci
Letáky
Facebook
letáky, v ISu