

Jak využít potenciálu dobrovolníků v knihovnách a nenechat se zavřít

Pavλίna Omastová

297 mm

Zpráva ze semináře o dobrovolnictví v knihovnách, který pořádala Národní knihovna v Praze společně s Knihovnou Kroměřížska 7.–8.6.2011 v Kroměříži, informuje o tom, kdo je to dobrovolník, jaké činnosti smí a nesmí vykonávat, jak ho motivovat, co to jsou akreditované dobrovolnické programy a jaké zkušenosti mají s dobrovolníky knihovny z různých koutů České republiky.

Jak využít potenciálu dobrovolníků v knihovnách a nenechat se zavřít – takto pojmenovala seminář o dobrovolnictví v knihovnách jedna z jeho organizátorek Zlata Houšková. Nenechte se varovným názvem vyděsit. Dobrovolnictví nejenže není ilegální, ale Rada EU dokonce vyhlásila rok 2011 „Evropským rokem dobrovolných činností na podporu aktivního občanství“. Nepřekvapí proto, že kroměřížský seminář nebyl první letošní akcí na toto téma, kterou knihovníci (spolu)pořádali. O dobrovolnictví už se letos mluvilo v březnu na konferenci [Rozmanitý svět dobrovolníků](#) ve Studijní a vědecké knihovně v Hradci Králové a v dubnu na [Knihovnické dílně 2011](#) v Městské knihovně v Praze. Kroměříž je ovšem na dobrovolnické konference nejbohatší. Kromě popisovaného červnového semináře zde v květnu proběhl už 11. ročník [Konference o dobrovolnictví](#), kterou každoročně pořádá Klub UNESCO Kroměříž s občanským sdružením Hestia.

Vraťme se ale zpět do Knihovny Kroměřížska. Je úterý 7.6. 9 hodin ráno, za okny svítí slunce a seminář právě začíná. Vítají nás organizátorky Mgr. Zlata Houšková a Mgr. Zuzana Ježková z Národní knihovny v Praze a PhDr. Šárka Kašpárková, ředitelka Knihovny Kroměřížska a zároveň i členka městské rady. Přivítání se nám dostane i od dalších kroměřížských radních MUDr. Jarmily Číhalové a Mgr. Daniely Hebnarové, která je nejen současnou starostkou Kroměříže, ale i bývalou knihovnicí. Počet knihovnic v městské radě je příjemným překvapením.

Co je to dobrovolnictví?

Prvním přednášejícím je PhDr. Jiří Tošner, předseda občanského sdružení [Hestia](#), které kromě jiného založilo Národní dobrovolnické centrum a spravuje web [dobrovolnik.cz](#). Jiří Tošner nejprve definuje, kdo je dobrovolník a co je to dobrovolnictví: „Dobrovolník je člověk, který se ze své vůle rozhodne věnovat svůj čas, znalosti a zkušenosti potřebným lidem nebo činnostem bez nároku na odměnu.“ Dobrovolnictví není pracovněprávní, ale občanskoprávní vztah, který je často uzavírán nikoliv písemně, ale pouze ústně. Uzavíráme-li ho písemně, pak s dobrovolníkem sepíšeme tzv. příkazní smlouvu podle § 724 občanského zákoníku. Další možností je využití dobrovolníků z dobrovolnických center, která mají dobrovolnické programy akreditované podle zákona č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě. O akreditovaných programech se více dozvíme odpoledne. Dobrovolnictvím naopak není veřejná služba podle zákona č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi. Konkrétnější obraz o dobrovolnictví v České republice dává [článek v Respektu](#), který přednášející cituje.

Stejně jako jiné činnosti, i dobrovolnictví je spojeno s několika mýty, které Jiří Tošner vyvrací:

- Dobrovolníci jsou lidé s nenaplněným volným časem nebo chybějícími rodinnými vazbami. (Jsou to většinou naopak aktivní a humanisticky orientovaní jedinci.)
- Dobrovolnictví je zcela zadarmo. (V případě většího počtu dobrovolníků v organizaci je nutné, aby organizace zaměstnala placeného koordinátora dobrovolníků.)
- Dobrovolnictví je amatérismus. (Aby mělo dobrovolnictví smysl, musí být efektivně organizováno.)
- Dobrovolníci jsou levná pracovní síla. (Dobrovolníci by neměli dělat to, co jiní dělat nechtějí.)

Abychom měli představu o přínosu dobrovolníků, cituje Jiří Tošner ředitele pečovatelského domova v holandském Drieberchenu, který uvedl, že „Dobrovolníci odvedou práci, která odpovídá až pětinasobku na ně vynaložených nákladů.“ Využitím dobrovolníků získává organizace nejen určité výhody, ale i jistá rizika. Chceme-li se rizikům vyhnout a nastartovat ve své organizaci úspěšný dobrovolnický program, musíme si uvědomit, že zavedení dobrovolného programu je dlouhodobá systémová změna, která trvá 1–3 roky. Je potřeba zmapovat motivaci organizace k přijetí dobrovolníků (někde se dokonce zaměstnanci mohou obávat, aby je dobrovolníci nenahradili), vybrat činnosti, které budou dobrovolníci vykonávat, zpracovat harmonogram práce s dobrovolníky, vybrat a proškolit jejich koordinátora i dobrovolníky samotné.

Jiří Tošner v rámci prevence rizik doporučuje zaplatit dobrovolníkům pojištění odpovědnosti za škodu. Z pojištění se stává žhavé diskusní téma. RNDr. Tomáš Řehák, ředitel Městské knihovny v Praze namítá, že knihovny jakožto příspěvkové organizace nemohou na rozdíl od neziskových organizací jen tak někomu „zadarmo“ zaplatit pojištění. Z publika se ozve dotaz, kdo by byl zodpovědný v případě, že dobrovolník by vedl v knihovně kurzy pletení a dětský účastník tohoto kurzu by si jehlicí vypíchl oko. Jiří Tošner odpovídá, že jelikož dobrovolnictví je občanskoprávní vztah, postupovalo by se v případě, že dobrovolník způsobí nějakou škodu (ať už knihovně, nebo jejím čtenářům), stejně, jako kdyby škodu zavinil čtenář, a za způsobenou újmu na zdraví/škodu by byl zodpovědný dobrovolník, případně by škoda mohla být uhrazena z pojištění, které mají knihovny uzavřené pro případ, že by v nich něco poškodili jejich čtenáři/čtenářky by v knihovně utrpěli nějakou škodu. Není si ale úplně jistý a doplňuje, že něco takového se ještě nestalo a pokud by se stalo, bude záležet na judikátu soudu. Někteří účastníci mailují a smskují do svých knihoven a zjišťují, že jejich knihovna žádné pojištění uzavřené nemá. Mgr. Dagmar Bahnerová, ředitelka Městské knihovny Louny, ve které s dobrovolníky hodně spolupracují, za sebe říká, že pojištění nemají, ale že by se za dobrovolníka postavila a škodu by za něj uhradila knihovna. Dobrovolník by za svou nezištnou pomoc neměl platit.

S akreditací, nebo bez?

Po obědě dokončuje Jiří Tošner svůj výklad a po krátké přestávce se slova ujímá Mgr. Radek Jiránek, vedoucí [oddělení preventivních programů a dobrovolnické služby MV ČR](#). Ačkoliv je pan Jiránek ministerským úředníkem, není to žádný suchar a přednáší vtipně a s nadhledem. Hlavním tématem jeho přednášky je již dříve zmiňovaný zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě. Účelem tohoto zákona není upravit všechny existující formy dobrovolnické činnosti, ale pouze ty dobrovolnické činnosti, které jsou zajišťovány organizacemi s akreditací ministerstva vnitra. O akreditaci mohou požádat nestátní neziskové organizace a je udělována na 3 roky. Nelze ji prodloužit, ale po jejím vypršení o ni lze znovu požádat. V žádosti musí být přesně uvedeno, jak budou dobrovolnické práce organizovány a jaké činnosti budou dobrovolníci vykonávat.

Organizace, která akreditaci získá, se stává vysílající organizací. Vysílající organizace hledá dobrovolníky, uzavírá s nimi smlouvy, platí jim pojištění (proti škodám, které jim mohou vzniknout, i proti škodám, které sami způsobí) a pomáhá s jejich výcvikem. Organizace, které mají smlouvy s vysílajícími organizacemi a ve kterých dobrovolníci pomáhají, se pak nazývají přijímajícími organizacemi. Akreditace zaručuje, že dobrovolnický program je kvalitní (dobrovolníci jsou vysílající organizací pečlivě vybíráni a zaškolováni) a že jsou vyřešeny smluvní vztahy (vysílající organizace uzavírá smlouvy s dobrovolníky i s přijímajícími organizacemi, přijímající organizace už tudíž s přidělenými dobrovolníky žádné smlouvy neuzavírá), pojištění a další záležitosti.

Výhodou akreditace z hlediska vysílajících organizací je to, že organizace mohou požádat o státní dotaci, kterou lze využít na pojištění dobrovolníků a jejich evidenci a přípravu. Dotace se uděluje na jeden kalendářní rok ve výši odpovídající maximálně 70 % celkových výdajů. Mezi výhody z pohledu dobrovolníka patří to, že má jisté pojištění odpovědnosti a pokud pracuje víc jak dvacet hodin týdně, může mu být státem hrazeno veřejné zdravotní pojištění, organizace mu může hradit důchodové pojištění, má zajištěny pracovní pomůcky a může mu být proplaceno cestovné a jiné drobné náklady.

Knihovna si sice jako příspěvková organizace o akreditaci zažádat nemůže (možná se to s novelou zákona změní), může se ale stát přijímající organizací, pokud naváže spolupráci s dobrovolnickým centrem, které si nechá akreditovat program podle jejího návrhu. Je potřeba zdůraznit, že akreditaci nelze získat na činnosti, které organizace zastává pomocí svých zaměstnanců. Chtěli-li byste tedy dobrovolníky využít např. na úklid, jelikož už vám nezbyly peníze na uklízečku, pak pravděpodobně nepochodíte. Každá žádost je ovšem posuzována individuálně a záleží na jejím kontextu. Každá organizace, která chce využít pomoci dobrovolníků, se může rozhodnout, zda si sama zorganizuje svůj vlastní dobrovolnický program bez akreditace, nebo zda bude spolupracovat s akreditovaným dobrovolnickým centrem. I v případě, že se rozhodne postupovat samostatně, může se držet metodik pro akreditované programy, což se v praxi dle Jiřího Tošnera často stává.

Na závěr své přednášky vyhlašuje Radek Jiránek soutěž. Účastníci mají ve skupinkách navrhnout činnosti, které by dobrovolníci mohli v knihovnách vykonávat. Přednášející pak všechny nápady postupně vyslechne a posoudí, zda by mohly získat akreditaci. K většině návrhů se sice nejprve staví odmítavě, pak ale připouští, že po hlubší analýze by některé z nich nemusely být tak nerealizovatelné, jak se na první pohled zdá. Jeden z návrhů, který je navrhován více skupinkami a který je schválen bez připomínek, je donáška knih hendikepovaným, nemocným a jinak nemohoucím čtenářům až do domu.

Jak vypadá skutečný, živý dobrovolník?

Zlatým hřebem prvního dne semináře je setkání s dobrovolnicí Knihovny Kroměřížska paní Skaličkovou, která je i ve svých 89 letech plná energie, entuziasmu a odhodlání pomáhat. V knihovně dobrovolničí už přes 11 let. Zapojuje se především do programů pro seniory a do univerzity třetího věku. Paní Skaličková nám krátce vypráví o svém životě, motivaci být dobrovolnicí (nemohla studovat nejprve kvůli německé okupaci, později kvůli socialistickému režimu) a o tom co jí dobrovolnictví bere (čas na vnučata) a dává (dobrou duševní kondici, seberealizaci).

Jak dobrovolníky získat a motivovat?

Následující deštivý den se přednášení ujímá Michal Čančík, B. Th., vedoucí [dobrovolnického centra ADRA Frýdek-Místek](#), který popisuje svoje konkrétní zkušenosti s dobrovolníky. Podle statistik centra jsou devět z deseti dobrovolníků ženy. Co se věku týče, jsou rovnoměrně zastoupeny všechny věkové skupiny. Nejstabilnějšími dobrovolníky jsou ovšem lidé mezi 35 a 40 a dále mezi 50 a 55 lety (po vylétnutí dětí z hnízda). Nejnadšenějšími dobrovolníky jsou studenti (ročně uspořádá jejich studentský dobrovolnický klub okolo šedesáti akcí), jsou to ale zároveň nejméně stabilní dobrovolníci.

Dobrovolnický program zpravidla organizují tak, že nemocnice, domov pro seniory nebo jiný zájemce osloví dobrovolnické centrum s žádostí o spolupráci. Zkušenost ukazuje, že je lepší, když zájem vychází ze strany přijímací organizace, než když dobrovolnické centrum oslovuje potenciální zájemce. Následuje vyjednávání mezi přijímací a vysílající organizací, které by se nemělo úspěchat, a zjišťování představ a možností obou stran. Už v této fázi je potřeba, aby

přijímací organizaci našla ve svých řadách zaměstnance, který bude kontaktní osobou, bude se dobrovolníkům věnovat a který bude mít pro tuto činnost podmínky a podporu.

Dále se zorganizuje propagační kampaň, jejímž cílem je nalákat potenciální dobrovolníky. Ohledně kampaně Michal Čančík doporučuje, aby byla konkrétní. Prakticky to znamená pozvat zájemce na informační schůzku v předem daný den a hodinu. Informace o možnosti stát se dobrovolníkem a o chystané informační schůzce, by v zájemcích měla vzbudit dojem, že buď se stanou dobrovolníky teď, nebo už nikdy, nikoliv že až se jim to někdy bude hodit, tak navštíví dobrovolnické centrum. Kampaň obvykle zahrnuje vyvěšování plakátů, přednášky na školách i zprávu v místním tisku. Dobrovolnictví je pro média atraktivní a nejlepší je kombinovat tiskové zprávy s osobními pozvánkami. Důležité je vytrvat a nenechat se odradit, pokud novináři zrovna nereagují.

Informační schůzka je zároveň i prvním školením, kde jsou zájemci seznámeni s činností, kterou by mohli vykonávat, se svými právy a povinnostmi a administrativními a organizačními záležitostmi. Až po této schůzce se konají pohovory. U pohovoru musí kandidáti doložit čistý výpis z trestního rejstříku a potvrzení od lékaře a je s nimi domluvena první návštěva v přijímající organizaci.

Pomoc dobrovolnického centra nekončí nastartováním dobrovolnického programu a získáním dobrovolníků. Michal Čančík zdůrazňuje, že následná péče o dobrovolníky se nesmí zanedbávat. Jako příklad uvádí organizaci, kde o dobrovolníky pečovali, a za rok jim z dvaceti dobrovolníků odešel jen jeden. Naopak z organizace, která se dobrovolníkům už víc nevěnovala, odešlo do půl roku 70 % dobrovolníků. Dobrovolnické centrum proto pořádá každé dva až tři měsíce supervize, na kterých dobrovolníkům děkuje, případně jim předá menší dárky a dá jim prostor pro vyjádření a dotazy. Také jim posílá přání k narozeninám a Vánocům (v dnešní době, kdy se přeje často mailem a smskami, prý dobrovolníci o to víc oceňují tištěná blahopřání) a organizuje pro ně každý rok společenskou akci. Formou poděkování dobrovolníkům jsou i slavnostní ocenění a pochvalné zmínky v místním tisku. Demotivující je pro ně naopak, když je velký rozdíl mezi jejich očekáváním a realitou, když vykonávají činnost, která má malou prestiž, nebo když jim není ponechán prostor pro kreativitu.

A jak se dobrovolníčí v knihovnách?

Přednášky všech tří odborníků průběžně doplňovaly vstupy zástupkyň knihoven, které spolupracují s dobrovolníky. Bylo to velmi obohacující, protože hlavní přednášející měli zkušenosti „pouze“ s dobrovolnictvím ve zdravotní a sociální sféře. O své zkušenosti se postupně podělily tyto knihovny:

Městská knihovna Louny

Dobrovolníci se knihovně hlásí sami a za začátku to byli hlavně rodinní příslušníci knihovnic. Dobrovolnictví nahrává to, že Louny jsou malé město a je zde komunitní prostředí. Knihovna zatím nespolupracuje s akreditovanou organizací a ředitelka knihovny říká, že mají v dobrovolnictví chaos, a není si jistá, jestli to dělají úplně správně (Jiří Tošner ji po skončení prezentaci uklidňuje, že jejich program evidentně funguje dobře a že je všechno v pořádku). S dlouhodobými dobrovolníky uzavírají příkazní smlouvy, při jednorázových akcích se žádné smlouvy neuzavírají. Do knihovny docházejí senioři, studenti (ti ale nevydrží dlouho), ženy v domácnosti i přepracovaní muži. Dobrovolníci pomáhají jako lektori, poradci, tlumočníci i manuálně – každý má možnost předvést, v čem je dobrý. Zajímavým dlouhodobým projektem je univerzita třetího věku pro seniory, se kterým dobrovolníci pomáhají. Příkladem jednorázové akce je stěhování knihovny. Čtenáři byli informováni reklamní kampaní, že

„každý dobrý čtenář si půjčí padesát knih“, čímž se rozpůjčovalo čtyřicet tisíc knih a dalších čtyřicet tisíc přestěhoval živý řetěz žáků základních škol, jejich učitelů, maminek i školních kuchařek. Akce pronikla i do [celostátních médií](#).

Městská knihovna v Rožnově pod Radhoštěm

I tato knihovna je komunitní, má dobré renomé a dobrovolníci se jí hlásí sami. Neuzavírají žádné smlouvy ani pojištění. Knihovna organizuje množství vzdělávacích akcí, které jsou bezplatné nejen pro posluchače, ale i pro lektory. V knihovně pomáhají také klienti centra Iskérka, což je denní centrum pro osoby s duševními poruchami. Tito dobrovolníci balí knihy, vlepují do nich kódy a vyrábějí dárky pro účinkují na beneficích. Senioři zase mají S-klub, který organizuje čtení v domě seniorů, procházky městem a happeningy. Jako největší rizika dobrovolnictví v knihovně vidí nepochopení rolí a špatné vymezení hranic činnosti, umění odmítnou ty, kteří se pro dobrovolnictví nehodí, a nedemotivovat.

Severočeská vědecká knihovna v Ústí nad Labem

V této knihovně dobrovolnický program teprve připravují. Tato prezentace potvrzuje slova Jiřího Tošnera, že nastartování dobrovolnického programu je dlouhodobá systémová změna. V říjnu 2010 začala knihovna jednat s Dobrovolnickým centrem v Ústí nad Labem, které si nejprve zařídilo potřebnou akreditaci. Po měsících vyjednávání a příprav proběhla na jaře třítydenní kampaň a informační schůzka, na kterou dorazilo 13 zájemců. První dobrovolníci v knihovně začnou pracovat v říjnu letošního roku. Jiří Tošner doporučuje, aby příště mezi informační schůzkou a nástupem nebyla taková prodleva, protože nadšení dobrovolníků může opadnout. Některá oddělení knihovny se na dobrovolníky těší, další se zprvu bála, ale už se nechala přesvědčit a některá je pořád odmítají. Dobrovolníci jsou pracovní rozdělení do tří skupin podle náročnosti vykonávaných činností: elév (rutinní práce, třídění knih, kompletování ročníků časopisů), specialista (propagace knihovny, zpracování dotazníků, pořadatelská služba, úprava zeleně), lektor (průvodce po knihovně, instruktor ke katalogu, vedoucí internetového klubu). Dobrou zkušenost mají i s firemním dobrovolnictvím, kdy jim na jeden den přišli pomáhat zaměstnanci České spořitelny.

Masarykova knihovna Vsetín

Dříve pomáhali knihovně dobrovolníci neformálně a občasně, od roku 2003 už ale knihovna spolupracuje s dobrovolnickým centrem Adorea, které za ni řeší především administrativu. Knihovna byla jedním z jeho prvních smluvních partnerů. Dobrovolníci pomáhají při balení knih, s aktivitami pro děti a seniory, s besedami, pořádají turistické vycházky, cyklovýjížďky, Týden knihoven a happeningy. Za zmínku stojí happening Máme stejné šance a výstava Velké prádlo, které se věnovaly rovným příležitostí, jež byly do té doby v regionu velkým tabu. V knihovně úspěšně funguje program Pět P, jehož podstatou je to, že dětem ze sociálně znevýhodněných rodin jsou přidělováni opatrovníci, kteří si s nimi povídají, píší školní úkoly a tráví volný čas. Knihovna má i seniorský tým dobrovolníků. Hlavními přínosy dobrovolnictví je pro knihovnu to, že je pevněji ukotvena ve vsetínské komunitě, komunikuje s cílovými skupinami prostřednictvím jejich příslušníků, rozšiřuje svoji činnost podle zájmů veřejnosti a vidí bílá místa na poli společenského života. Rizikem je to, že dobrovolníci v knihovně nabudou zkušenosti, osamostatní se a tak knihovně vzniká konkurence. Na druhou stranu ji to motivuje hledat nové cesty a nezakrňt. V budoucnu by ráda začala využívat i firemní dobrovolnictví.

Městská knihovna Soběslav

Tato knihovna spolupracuje s dobrovolnickým centrem Rolnička. Na rozdíl od předchozích případů, v této knihovně se klub dobrovolníků věnuje činnostem, které pomáhají někomu

jinému než knihovně nebo jejímu okolí. Jsou to např. šití panenek pro děti z dětských domovů, výroba hmatových pomůcek pro hendikepované nebo spolupráce se sdružením Nedoklubko, které pomáhá rodinám s předčasně narozenými dětmi. Dobrovolnictví je v Soběslavi na vzestupu, během půl roku se počet dobrovolníků zvýšil z osmi na dvacet lidí.

Pochvala organizátorům

Závěrem nezbývá než poděkovat organizátorům za perfektní organizaci, vysokou odbornou úroveň semináře, výborné pohoštění a zajištění kulturního a společenského programu v podobě návštěvy Arcibiskupského zámku Kroměříž s vtipným výkladem zámeckého knihovníka [Cyrila Měsíce](#), návštěvy vinárny a exkurzi po Knihovně Kroměřížska. Myslím si, že seminář se vydařil a že zodpověděl hodně otázek týkajících se dobrovolnictví nejen v knihovnách.