

Management dobrovolnictví v krizových situacích

Mgr. Bohdana Plodková

(2. sekce)

Solidarita a vzájemná pomoc tvoří základ lidské společnosti – lidé si přece pomáhali od nepaměti. V České republice se však dveře dobrovolné činnosti po dlouhé době temna znovu otevřely až po roce 1989. Začalo přibývat organizací a jednotlivců, kteří se dobrovolnictvím zabývají profesionálně. Dobrovolnictví se začalo rozvíjet, až dosáhlo takového rozsahu, že se zde vyskytla potřeba nového oboru – managementu dobrovolnictví.

V současné době je tu snaha o zvýšení profesionality co největšího počtu neziskových organizací v oblasti dobrovolnictví. Profesionalizaci organizace rozumíme, že je v ní člověk – koordinátor dobrovolníků, který je klíčovou postavou dobrovolnického managementu. Jeho hlavní pracovní náplní je zisk, výběr, výcvik, řízení, supervize a evaluace dobrovolníků. Koordinátor koordinuje dobrovolnictví v organizaci, je kontaktní osobou mezi dobrovolníky, zaměstnanci, vedením i klienty organizace, řeší vzniklé problémy a v neposlední řadě také prezentuje dobrovolnictví jako takové mezi širokou veřejností.

Nechtěla bych ale hovořit o managementu dobrovolnictví obecně, protože dle mého názoru se mnozí odborníci z oblasti dobrovolnictví již dokážou lehce pohybovat v této problematice, znají strukturu a strategii managementu a na základě zkušeností nejen svých, nýbrž i svých kolegů, jednotlivé oblasti managementu neustále zdokonalují. V týmu poté předávají své zkušenosti a dovednosti dále (např. Hestia NDC pravidelně pořádá výcvik koordinátorů dobrovolníků, který se těší neustálé přízni nových a nových zájemců).

Management dobrovolnictví v krizových situacích je však zatím pro nás trochu neznámou krajinou. Ze zkušeností např. z povodní (1997,2002) jasně vyplynulo, že nestačí jen nadšení a chuť dobrovolníků, ale že je nutné řídit záchranné akce tak, aby byli dobrovolníci co nejefektivněji využiti – tedy profesionálně. A právě z důvodu „neobvyklostí“ krizových situací je nutno management dobrovolnictví v těchto případech přizpůsobit jejich specifikám. Myslím si však, že jsme měli v naší republice, díkybohu, zatím málo možností „vyzkoušet si“ takovýto management, na základě zkušeností jej zdokonalit a dotáhnout do konce. Proto se neodvážím zde vysvětlit jeho principy. Mohu jen nastínit některá specifika této problematiky.

Krizové situace jsou pro všechny zúčastněné velmi náročnou situací a proto si myslím, že koordinátor dobrovolníků by měl mít již nějaké zkušenosti z této problematiky (i osobní zkušenost z pozice dobrovolníka může být velkým přínosem). Měl by to být člověk s organizačními a komunikačními schopnostmi, člověk, který umí řešit problémy hned a v klidu. Náročnost jeho pozice souvisí s vysokou mírou neuropsychické zátěže, pramenící z každodenního styku s velkým množstvím lidí, umocněnou danou krizovou situací.

Zisk dobrovolníků bude také trochu odlišný než při klasickém „shánění nových dušiček“. V krizové situaci potřebujeme velké množství dobrovolníků co nejdříve. To znamená, že budeme muset zvolit techniky masové – výzvy v rádiu, novinách, televizi, informování všech již fungujících dobrovolníků organizace, rozesílání emailů. Nesmíme opomenout zajistit celodenní službu „příjmu“ nových dobrovolníků, abychom některé neodradili hned na začátku naším nezájmem (který ovšem pramení z naší vyčerpání).

Příprava těchto dobrovolníků nebude příliš náročná (myslím si, že vysvětlovat někomu, jak zacházet s lopatou, by mohlo být pochopeno jako špatný vtip). Důležité ale je, aby každý věděl, co přesně má dělat, kde, kdy, s jakými nástroji, kdo mu bude „velet“ apod.

Velmi problematickou oblastí managementu dobrovolnictví v krizových situacích je vlastní řízení dobrovolnické činnosti. Dle mého názoru bude systém řízení velmi individuální právě na základě specifičnosti dané situace. V každém případě bude jistě náročnější nejen

organizačně, ale také na množství lidí, kteří budou v řídicích funkcích. Pravděpodobně zde vystane nutnost nejen jakési hierarchie, ale také linie. Spojujícím prvkem poté bude schopnost komunikace a spolupráce mezi jednotlivými články. Nesmíme však zapomenout též na vztahy s vnějším světem, např. s hasiči, policií apod., protože právě na základě spolupráce s těmito subjekty budou dobrovolníci efektivně využiti.

Otázkou zůstává také právní zajištění této dobrovolnické činnosti. Z povodní 2002 víme, že některé organizace zajišťovali dobrovolníkům pojištění a sepsali s nimi smlouvu o spolupráci. Ale mnoho organizací využilo dobrovolné pomoci jen tak, na dobré slovo, a systém také fungoval. Z mého pohledu by však bylo dobré nějakým způsobem pomoc v krizových situacích „zasmluvnit“.

Po skončení činnosti dobrovolníků bychom neměli zapomenout na zhodnocení jejich činnosti, ohodnotit jejich vykonané dílo. Způsobů, jak zhodnocení provést, je spousta – výběr správného způsobu bude jistě ovlivněn typem dobrovolné pomoci, velikostí celé akce, počtem dobrovolníků apod. Vhodnou formou ocenění dobrovolníků potom může být poděkování např. ve sdělovacích prostředcích.

Po celou dobu mého povídání mám na mysli jeden projekt, který se v současné době začíná realizovat ve čtyřech krajích republiky a já osobně si od něj slibuji velmi mnoho. Jedná se o možnost začlenění dobrovolníků, a tím i potenciálu jejich práce, do činnosti a systému Integrovaného záchranného systému (nejedná se tedy pouze o humanitární pomoc). V rámci tohoto projektu bychom mohli pracovat na metodice práce s dobrovolníky v krizových situacích – tento projekt nám to přímo nabízí. Na konci dubna ve všech krajích proběhlo jednání pracovníka Dobrovolnického centra s náměstkem pro prevenci a plánování Hasičského záchranného sboru, ze kterých by měly vyplynout nové informace o činnosti HZS, možnosti spolupráce s Dobrovolnickým centrem, měli by se objevit otázky, které nejsou ani jedné straně příliš jasné.

Z jednání na jihu Čech vyplynulo, že HZS by uvítal pomoc dobrovolníků jak v krizových, tak i v mimořádných situacích. Jednalo by se o činnosti typu stavění hrází, budování okopů při úniku nebezpečných látek apod. Protože se nejedná o speciální činnosti, dobrovolníkům postačí krátká příprava těsně před akcí (i když by měli všichni projít základním výcvikem, kde by se v krátkosti dozvěděli o dobrovolnictví obecně, jaká mají práva a povinnosti, zda bude jejich činnost kryta smlouvou apod.). Velká diskuze je kolem komunikace Dobrovolnického centra se složkou IZS – bude DC komunikovat s Krizovými štáby kraje nebo „jen“ Krizovými štáby obcí s rozšířenou působností (tyto štáby jsou totiž autonomní). Otázky se objevili také v oblasti právního zajištění dané spolupráce, v oblasti materiální (dovoz dobrovolníků na místo, strava apod.). Vlastní řízení při akci by měl mít na starosti koordinátor z DC společně s vybraným člověkem Krizového štábu (jedinec se bude lišit dle typu krizové situace).

Diskuze byla velmi plodná (jistě nejen na jihu Čech) a já pevně věřím, že se nám na jejich základě podaří pokročit v myšlence tohoto projektu dále. Někde v dálce totiž vidím možnost, právě na základě nových zkušeností a na základě spolupráce s IZS, vytvořit jakousi metodiku práce s dobrovolníky v krizových situacích.