

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrlometodějská teologická fakulta

Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Pavλίna Rýznarová

*Dobrovolnická zkušenost v ICM Prostějov z
pohledu zahraničních dobrovolníků*
Bakalářská práce

vedoucí práce: Mgr. Iva Linhartová

23. 6. 2016

Prohlášení

„Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu literatury.“

V Olomouci, 22. 6. 2016

Pavλίna Rýznarová

Poděkování

Ráda bych poděkovala Mgr. Ivě Linhartové za její čas, který mi v průběhu psaní práce věnovala, za její trpělivost a podnětné rady a připomínky, které mi poskytla.

Chci také poděkovat dobrovolníkům z ICM Prostějov a paní Kateřině Opatrné za spolupráci při získávání materiálů pro praktickou část této práce.

Děkuji také své rodině a přátelům za podporu po celou dobu mého studia.

Obsah

Úvod.....	6
1 Dobrovolnictví	8
1.1 Základní pojmy	8
1.2 Modely dobrovolnictví.....	9
1.3 Legislativa v oblasti dobrovolnictví.....	10
1.4 Motivace k dobrovolnické činnosti	11
1.5 Přínos dobrovolnictví pro dobrovolníka	12
1.6 Dobrovolnictví a mladí lidé	12
2 Od občanské společnosti k interkulturnímu učení	15
2.1 Občanská společnost	15
2.1.1 Občanské vzdělávání	15
2.1.2 Komunitní vzdělávání.....	16
2.2 Interkulturní vzdělávání a učení	16
2.3 Interkulturní práce	17
2.3.1 Interkulturní pracovník	17
3 Program Mládež.....	19
3.1 Evropská dobrovolná služba	19
3.1.1 Typy Evropské dobrovolné služby	20
3.1.2 Pojmy k EDS	21
4 Informační centra pro mládež	22
4.1 Informační centrum pro mládež Prostějov	23
4.1.1 Činnost centra	23
4.1.2 Zapojení zahraničních dobrovolníků	24
5 Metodologie výzkumu	25
5.1 Cíl výzkumu a výzkumná otázka	25

5.2	Případová studie	25
5.3	Sběr dat.....	26
5.3.1	Textové dokumenty	26
5.3.2	Dotazování respondentů	27
5.4	Způsob zpracování dat	28
6	Pohled dobrovolníků ICM Prostějov	30
6.1	Získaná data	30
6.1.1	Jazykové schopnosti	30
6.1.2	Vliv kulturního prostředí	31
6.1.3	Interpersonální dovednosti.....	32
6.1.4	Celkový přínos	33
6.1.5	Nové dovednosti	34
6.1.6	Osobnostní rozvoj	35
6.1.7	Zisky z obtížných situací	36
6.1.8	Inspirace k další činnosti.....	37
6.1.9	Nové kontakty.....	38
6.1.10	Profesní rozvoj.....	38
6.1.11	Evropské povědomí	39
6.1.12	Youthpass.....	39
	Interpretace dat	40
	Diskuze	41
	Závěr	42
	Seznam zdrojů.....	43
	Anotace	47

Úvod

„Dobrovolnictví je základním stavebním prvkem občanské společnosti. Uskutečňuje nejvznešenější aspirace lidstva - touhu po míru, svobodě, příležitostech, bezpečí a spravedlnosti pro všechny.“ (Všeobecná deklarace o dobrovolnictví 2009)

Tématem mé práce je dobrovolnictví v Informačním centru pro mládež Prostějov (dále také ICM Prostějov). ICM Prostějov se zaměřuje na poskytování informací mladým lidem a ostatním obyvatelům z oblasti Prostějovska a do své činnosti zapojuje dobrovolníky z Evropské dobrovolné služby (dále také EDS). Avšak mimo to také pořádá různé akce pro veřejnost a snaží se místní komunitu podpořit v různých aktivitách. Právě skrze jejich činnosti a podporu místních lidí vidím i spojitost se sociální prací. Ačkoli se nejedná přímo o sociální službu, její přínos pro místní komunitu, ať už z pohledu podpory občanské participace, komunitního vzdělávání nebo interkulturních vztahů, je patrný.

Dále oblast samotné Evropské dobrovolné služby je možno považovat za sociálně preventivní, jelikož jejím hlavním cílem je připravit mladé na pracovní proces, zvýšit jejich možné uplatnění na trhu práce, předcházet ztrátě zaměstnání a celkově tak přispět k vyšší zaměstnanosti v Evropě. Stejně tak se snaží zlepšit vztahy mezi většinovou a menšinovou společností a posílit interkulturní toleranci.

Cílem práce je zjistit jaký přínos pro zahraniční dobrovolníky měla dobrovolná služba v ICM Prostějov. Téma mé práce je možná trochu netradiční pro obor sociální práce, myslím si však, že její obsah může být pro tuto oblast přínosem, ať už proto, že poukazuje na činnost jiných organizací, které mohou mít pozitivní vliv na nepříznivé situace lidí, tak také na to, že potenciál dobrovolníků Evropské dobrovolní služby není u nás ještě do značné míry využit, ačkoli jeho potenciál právě v sociální je poměrně značný, ať už se jedná o samotné dobrovolníky, nebo lidi, se kterými přijdou do kontaktu.

Tato práce je empirická a je rozdělena na část teoretickou a praktickou. V teoretické části se věnuji tématu dobrovolnictví jako takovému, kdy vymezuji základní pojmy a základní modely dobrovolnictví, pak okrajově přibližuji jeho ukotvení v legislativě. Dále pak vzhledem k cíli práce píš o motivaci dobrovolníků, o přínosu, který pro ně dobrovolnictví má a také o dobrovolnictví mladých lidí. Druhá, třetí a

čtvrtá kapitola jsou pak zaměřené na občanskou komunitní a interkulturní vzdělávání, na dobrovolnictví v rámci Evropské unie a dále na Informační centra, konkrétně pak na Informační centrum mládeže v Prostějově. V druhé, empirické části práce nejdříve popisují metodologii práce a poté prezentují výsledky výzkumu.

Jelikož jsem svoji absolventskou práci na CARITAS - VOŠs Olomouc psala také na téma dobrovolnictví, některé fragmenty z práce jsem uvedla i zde.¹

¹Rýznarová, P. (2016). Dobrovolnictví zaměřené na práci s lidmi bez domova v Cork Simon Community v Irsku. Absolventská práce. Obhájeno dne: 15. 6. 2016.

1 Dobrovolnictví

V první kapitole bych ráda vysvětlila některé pojmy, které jsou s dobrovolnictvím spojeny, poté krátce představím základní modely dobrovolnictví a také popíši legislativní ukotvení dobrovolnictví v kontextu tématu práce. Ke konci kapitoly se zabývám tím, co dobrovolníky k činnosti vede a jak se mladí lidé v dobrovolnictví angažují.

1.1 Základní pojmy

Prvním pojmem, který bych ráda představila a který s dobrovolnictvím poměrně úzce souvisí je **dobročinnost**, tedy jedna z občasných ctností, která vychází již z křesťanské a židovské tradice. (Tošner, Sozanská 2006: 36) Jak dodává Frič (2001: 13) podstatu dobročinnosti tvoří dárcovství a dobrovolnictví. Já se vzhledem k tématu práce budu dále zabývat pouze prvním zmiňovaným.

Dobrovolnictví je tedy činnost vykonávaná člověkem, který v rámci svého volného času s využitím svých znalostí a dovedností věnuje svoji energii k prospěchu jiného jedince či společnosti a to bez nároku na finanční odměnu (Sozanská, Tošner 2006: 35). Matoušek (2003: 55) dodává, že se jedná o činnost, která neslouží ke kariéernímu růstu, a kterou lidé konají proto, aby pomohli lidem ve svém okolí nebo celé společnosti. Slowík (2011: 44) ale zároveň podotýká, že kariéerní a profesní zaměření můžeme najít u některých studentů a nezaměstnaných, kteří využívají této možnosti, aby získali určité kvalifikační předpoklady a praktické zkušenosti.

Dále můžeme rozlišovat mezi **občanskou (sousedskou) výpomocí** a **dobrovolnictvím vzájemně prospěšným**. Oba tyto typy dobrovolné pomoci jsou vykonávány spontánně a zdarma. První z výše jmenovaných typů je uskutečňován především v rámci rodiny nebo vztahů se sousedy, zatímco ten druhý především v rámci komunity vytvořené okolo nějakého zájmového nebo náboženského uskupení. (Tošner, Sozanská 2006: 36)

V této práci se však budu zabývat **dobrovolnictvím veřejně prospěšným**. Tento typ dobrovolnictví je uskutečňován ve vzájemné spolupráci dobrovolníka a neziskové organizace, většinou nestátní neziskové organizace. Role dobrovolníka je sestavená tak, aby se příjemce pomoci na dobrovolníka mohl spolehnout v rozsahu, který byl předem

stanoven. Dobrovolník přichází s poptávkou vykonat nějakou dobrovolnou činnost a nezisková organizace nebo dobrovolnické centrum mu k tomu dává příležitost. I když je dobrovolnictví formálně organizováno, neznamená to, že dobrovolníci ztrácejí na svém nadšení nebo spontaneitě. Takto pojmávané dobrovolnictví se může stát velmi spolehlivým zdrojem pomoci pro organizaci a také zdrojem nových zkušeností a příležitostí pro dobrovolníky. (Tošner, Sozanská 2006: 36-37)

Ještě bych ráda zmínila pojmy **dobrovolnická** a **dobrovolná organizace**. Dobrovolnická organizace je organizace, která se z velké části zabývá koordinací dobrovolné činnosti. Dobrovolná organizace je pak naopak sama na dobrovolnících a jejich činnosti vybudována. (Tošner, Sozanská 2006: 37)

1.2 Modely dobrovolnictví

To, zda dobrovolník bude svoji činnost vykonávat bez formální spolupráce s jakoukoli organizací a na základě společně uzavřené smlouvy nebo naopak nebude, podstatně ovlivňuje jeho dobrovolnou službu. Proto bych ráda vysvětlila některé rozdíly mezi těmito dvěma základními podobami

I když dobrovolnictví proniká do různých oblastí lidského života a lidské činnosti a je tudíž velmi různorodé, můžeme podle Křížové (Křížová 2001: 114) na základě určitých podobností rozlišovat mezi dvěma základními modely dobrovolnictví.

Prvním z nich je model, který je většinou založený na písemné smluvní dohodě mezi dobrovolníkem a určitou organizací, tzv. **formální model**. Dobrovolnictví podle tohoto modelu je pojmáno racionálně, je zde kladen důraz na transparentnost a kontrolovatelnost a pravidla jsou formalizována pomocí smluv a kodexů. Hodnoty a cíle jsou jasně označené a vztahy jsou povětšinou formalizované. Organizace samy aktivně vyhledávají dobrovolníky, kteří jsou pak následně prověřeni, popř. proškoleni a v průběhu jejich činnosti je jim poskytována podpora formou supervize a evaluace. Ve smlouvě mezi dobrovolníkem a organizací bývá velmi často uvedeno, i kdy a jak se dobrovolník angažuje. Tento typ dobrovolnictví je také spojován s určitými symboly, jako jsou průkaz dobrovolníka nebo formální ocenění. (Křížová 2001: 114-115)

Naproti tomu je zde druhý, a to **neformální model**. Jedná se spíše o spontánní aktivity, které jsou založené na neformálních vztazích, vzájemné důvěře a osobní domluvě. Důležitou podstatou jsou životní zkušenosti a intuice. Spojujícím prvkem jsou

pak mimo jiné i vzájemné a samozřejmě sdílené hodnoty. Dobrovolníci jsou získáváni a vybíráni na základě osobního kontaktu a doporučení. Na rozdíl od výše uvedeného formálního typu, nejsou hodnoty a cíle jasně vymezeny a činnost je poskytována a vedena na základě prosté slušnosti. Zároveň chybí příprava na dobrovolnou činnost, supervize i evaluace. (Křížová 2001: 114-115) Může se například jednat o sousedskou výpomoc. (Pospíšilová 2010: 125)

1.3 Legislativa v oblasti dobrovolnictví

Ačkoli se organizace, která je součástí mého výzkumu, nemusí přímo řídit platnou legislativou ČR v oblasti dobrovolnictví, uvádím tu jednu podkapitolu i z této oblasti. Důvodem je pojmosloví, které tato legislativa do oblasti českého dobrovolnictví přináší, čímž jednak více tuto oblast zviditelňuje, ale také se díky tomu více přibližuje evropskému prostředí a některým zemím, ve kterých je dobrovolnictví více rozvinuto a tudíž pro nás toto může být určitou inspirací a vzorem.

Pokud bychom se tedy na dobrovolnickou službu podívali z pohledu legislativy České republiky, mohli bychom ji podle zákona o dobrovolnické službě rozdělit na krátkodobou a dlouhodobou. Krátkodobou dobrovolnickou službou se rozumí služba s délkou trvání do 3 měsíců, dlouhodobá pak trvající déle než 3 měsíce.² **Dobrovolnická služba** je dobrovolnictvím uskutečňovaným prostřednictvím programů akreditovaných u Ministerstva vnitra ČR. Akreditace je udělována na základě zákona o dobrovolnické službě a organizace mohou být za určitých podmínek podpořeny dotacemi nebo mohou využít možnosti započítání dobrovolnické služby nezaměstnaným do potřebné doby pro účely důchodového pojištění. (Pospíšilová 2010: 128) Podmínkou je, že dobrovolník musí být starší 15 let a musí s organizací uzavřít písemnou smlouvu. Dobrovolnictví také musí být vykonáváno v jedné z oblastí, které zákon stanovuje.³

Zákon také poprvé definuje v Evropě běžné pojmy, jako jsou přijímací a vysílací organizace a také definuje náležitosti smluv uzavíraných mezi dobrovolníkem a vysílající organizací. Zákon definuje vysílající organizaci následovně: „*Vysílající*

² Informační a diskusní portál Dobrovolník.cz. Dobrovolnictví a paragrafy. Dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/management-dobrovolnictvi/dobrovolnictvi-a-paragrafy/> [posl. akt. neuvvedeno] [cit. 28. 1. 2016].

³ Informační a diskusní portál Dobrovolník.cz. Dobrovolnictví a paragrafy. Dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/management-dobrovolnictvi/dobrovolnictvi-a-paragrafy/> [posl. akt. neuvvedeno] [cit. 23. 2. 2016].

organizací podle tohoto zákona 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 (§ 6)“, přijímací organizace je pak definována takto: „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“.

Jde o právní normu, které nemá v českém právním řádu žádnou dřívější oporu. Zákon není příliš detailní, a proto velmi různorodou oblast dobrovolnictví příliš nespazuje. Zároveň zákon upravuje pouze podmínky dobrovolnictví podporovaného státem, nikoli dobrovolnictví obecně. Není proto nutné, aby se jím organizace, pokud nechtějí, řídily. (Švestková 2005: 319)

1.4 Motivace k dobrovolnické činnosti

„Lidé se stávají dobrovolníky, protože chtějí poznat nové lidi, protože chtějí pomáhat ostatním, chtějí získat nové zkušenosti či praxi nebo prostě jen chtějí dělat něco zajímavého.“ (Dobrovolníci pro kulturu 2011)

Důvody, proč se lidé chtějí dobrovolně angažovat a věnovat svůj volný čas někomu jinému nebo něčemu, v čem vidí smysl, jsou různé. Několik hledisek důvodů vysvětluje i Pavol Frič (2001: 66-68), který na základě svého výzkumu rozděluje dobrovolníky do tří skupin podle toho, jaká je jejich motivace k dobrovolnické činnosti.

První z nich nazývá **konvenční motivací**. Člověk vykonává dobrovolnou práci, protože od svého okolí přijal určité morální normy jeho nebo neformální společenská pravidla, nebo jejich kombinace, která toto od něj vyžadují. Motivace těchto lidí se často opírá o principy křesťanské morálky nebo představy o vhodném způsobu života. (Frič 2001: 67)

Další je **nerozvinutá motivace**. Dobrovolník staví na své důvěře v organizaci, kde nebo skrze kterou dobrovolnictví vykonává, vidí smysl v práci, kterou v konkrétním případě dělá a má pocit, že prostřednictvím různých aktivit přispívá k šíření dobré myšlenky. (Frič 2001: 68)

Posledním druhem je **motivace reciproční**. Dobrovolníci jsou ochotní dávat a pomáhat, ale zároveň od dobrovolné činnosti očekávají něco, co bude prospěšné i pro ně

samotné. Chtějí získat nové zkušenosti, seznámit se s novými lidmi nebo uplatnit své schopnosti. Tato motivace je patrná především u mladších lidí do 30 let. (Frič 2001: 68)

Ve své další publikaci pak spolu s dalšími autory přibližují další rozdělení na dva modely motivace, prvně motivaci **kolektivního dobrovolníka**, tedy toho, jehož motivace je spíše altruisticky a formativně zaměřena. Podle druhého modelu jsou nazýváni **dobrovolníci reflexivními** a jejich motivace je egoisticky založena, jinak řečeno individuálně altruistická. (Frič, Pospíšilová, Vávra 2010: 202)

1.5 Přínos dobrovolnictví pro dobrovolníka

Wilson a Musick (1999: 152) uvádějí čtyři příklady oblastí, ve kterých může být dobrovolnictví přínosem pro dobrovolníky samotné. Prvním z nich je občanství, tedy vytváření prostředí, ve kterém lidé cítí svobodu vytvářet různé skupiny a mohou se zapojovat do veřejných debat. (Wilson, Musick 1999: 141)

Dalším je oslabování asociálního chování. Dobrovolnictví udržuje vzájemnou důvěru, toleranci, empatii a úctu ke společnému dobru. Zároveň také oslabuje sociálně-patologické chování. (Wilson, Musick 1999: 148)

Dobrovolnictví může dobrovolníkovi také usnadnit vstup do pracovního procesu. Zároveň je větší pravděpodobnost, že ti, kteří už pracují, budou díky dobrovolnictví úspěšnější a lépe se prosadí. (Wilson, Musick 1999: 162) Dobrovolnictví také může přispívat k psychické pohodě. (Wilson, Musick 1999: 152)

Čechová (2003: 8) v Průvodci pro neziskové organizace dodává konkrétnější přínosy dobrovolnictví pro dobrovolníka. Mezi hlavní přínosy udává získání nových kontaktů a přátel, dále pak nové zkušenosti, dovednosti a znalosti a přístup k vzdělávání zprostředkovaného organizací. Také určitě stojí za zmínku možnost seberealizace a sebezdokonalení, pocit vlastní potřebnosti, lidé mohou realizovat své vlastní nápady, také zvýšit svoji kvalifikaci a osobní prestiž. Neméně důležité je také, že dobrovolníci prožívají svůj čas aktivně, také se seznamují s jinými lidmi a tím roste jejich tolerance k druhým.

1.6 Dobrovolnictví a mladí lidé

Jak je uvedeno ve zprávě Spojených národů dobrovolnictví, mladí lidé do 24 let představují velký potenciál pro rozvoj, a proto je potřeba na tomto potenciálu stavět a

rozvíjet možnosti zúčastnění se. Mladí lidé by se měli podílet na rozvoji jejich země a naopak by neměli být pasivními příjemci pomoci nebo se podílet na vzniku sociálních problémů. (Volunteerism and Social inclusion 2011: 7). Kitliňská a Jurtíková (2011: 70) dodávají že: „*Účast v sociálních aktivitách, které jsou otevřeny bez rozdílu všem, přibližuje mladé lidi k solidární společnosti a přijetí všech povinností občana*“. Evropská komise pak ve svém sdělení uvádí: „*Dobrovolnictví posiluje sociální soudržnost a sociální začleňování. Dobrovolnictví znamená sdílení s ostatními a pomoc ostatním a tímto způsobem se rozvíjí solidarita. Dobrovolné činnosti posilují toleranci vůči znevýhodněným skupinám ve společnosti a pomáhají omezovat rasismus a předsudky*“. (Sdělení komise Evropskému parlamentu,...: 6)

Mládež se v současné době vzdaluje od stávajících forem angažovanosti v záležitostech dotýkajících se celosvětových a národních záležitostí a pro svoji účast využívají forem, jako jsou sociální média a internet, veřejná fóra a účast na místních záležitostech a veřejném životě. Stále je viditelná rostoucí hodnota mladých dobrovolníků ve vztahu ke světovému míru a udržitelnému rozvoji lidí, a právě toto představuje důležitou úlohu mladých lidí pro smysluplnou účast ve společnosti. (UNV Youth Volunteering Strategy 2014-2017: 4)

Dobrovolnictví může představovat důležitou roli i při potencionální zaměstnanosti. Mladí mohou uplatnit své znalosti a schopnosti a zároveň získat nové pracovní dovednosti, které mohou zlepšit jejich vyhlídky na budoucí zaměstnání. (Volunteerism and Social inclusion 2011: 8)

Přestože mladí dobrovolníci mají kapacitu a ochotu k činnosti, existuje hodně bariér, které jim v tom brání. Mezi ně patří například ekonomické bariéry, sociální vyloučení nebo nedostatek informací o dobrovolnictví a o dobrovolnických příležitostech. (UNV Youth Volunteering Strategy 2014-2017: 4)

Evropská komise ve svém sdělení uvádí, že dobrovolnictví je jednou z cest, jak zapojit mladé do aktivní účasti ve společnosti. Komise uvádí několik podmínek, jako jsou dobrá informovanost dobrovolníků a jejich předchozí pozitivní zkušenosti s dobrovolnou činností, které mohou ovlivnit celoživotní zapojení mladých dobrovolníků a tím inspirovat i další mladé lidi. (Sdělení komise Evropskému parlamentu,...: 7)

Na podporu a zviditelnění dobrovolnictví vyhlásila Evropská unie rok 2011 za Evropský rok dobrovolnictví a tím ocenila důležitou roli dobrovolníků ve společnosti. Podobně učinila OSN v roce 2001, kdy vyhlásila Mezinárodní rok dobrovolníků. (Cintulová, Radková 2011: 40)

2 Od občanské společnosti k interkulturnímu učení

V této kapitole bych ráda krátce představila oblast občanské společnosti a s ní související občanské a komunitní vzdělávání. Dále pak představím interkulturní vzdělávání a učení a interkulturní práci, především tedy roli interkulturního pracovníka. Záměrně v této kapitole uvádím jak občanskou společnost, tak interkulturní vzdělávání, protože vnímám přesah jednoho do druhého.

2.1 Občanská společnost

Jak uvedl Müller (2008: 22) občanská společnost je pojem, kterým „označujeme určitou sociální a institucionální strukturu, která nám umožňuje, byť nedokonale, naplňovat různá očekávání a hodnoty“. Matoušek (2003) popisuje občanskou společnost jako oblast společenského života, která je vytvářena a iniciována jednáním občanů, popř. spolků, klubů, iniciativ nebo sdružení. Tato aktivita vychází z místních nebo osobních zájmů a může být pomocí ní vyvíjen tlak na oficiální politické struktury, a tak sloužit i jako určitá kontrola státní moci. Kopecký a Muddle (dle Skovajsa 2010: 63) vidí občanskou společnost jako oblast formálního či neformálního sdružování lidí, které má různou podobu a jehož cílem je naplnění nejrůznějších cílů. Jedná se o jeden z nejjasnějších příkladů lidské svobody a součást demokratické společnosti.

2.1.1 Občanské vzdělávání

„Občanské vzdělávání představuje výchovně-vzdělávací aktivity, které posilují občany v tom, aby se informovaně, odpovědně a aktivně podíleli na spravování věci veřejných a na rozvoji demokratické společnosti.“⁴

Občanské vzdělávání je způsob, kterým lze předcházet negativním dopadům místních i celospolečenských změn a podporovat rozvoj kritického myšlení, díky kterému by lidé měli odolat manipulaci. Také napomáhá k prevenci sociálně patologických jevů a přispívá k sociálně ekonomickému rozvoji společnosti. (Čáp, Matějka, Protivínský: 6)

⁴ Centrum občanského vzdělávání. O nás. Dostupné z: [<http://www.obcanskevzdelavani.cz/o-nas>] [cit. 18. 6. 2016].

Důvodem, proč je v poslední době kladen důraz na občanské vzdělávání je fakt, že klesá důvěra občanů ve volené zastupitele a jejich zklamání má za následek celkový úpadek jejich zájmu o dění v politice. V současném vzdělávání lidé nemají možnost získat potřebné praktické zkušenosti s občanským životem, díky kterým by mohli uplatnit svá práva a aktivně se podílet na veřejném dění. Následný depolitizovaný prostor může být jen stěží zárukou pravé demokratické společnosti, která by zaručovala ochranu před různými radikálními formami vlády. (Čáp, Matějka, Protivínský: 5)

2.1.2 Komunitní vzdělávání

Základním smyslem komunitního vzdělávání je rozvinout kompetence k účasti na občanském životě a demokratických procesech. Jedná se o ucelenější pojetí občanského vzdělávání, které je zároveň v úzkém kontaktu s komunitní prací. Dalo by se říci, že se jedná o aktivity, které mají napomáhat ke kladným změnám v životech lidí. Důraz je kladen na osobní rozvoj, vzdělávání a aktivní občanství.⁵

Cílem komunitního vzdělávání je rozvoj určité komunity, určitého systému. Jde tedy o to, aby skrze vzdělávání určitého společenství došlo ke změně ve struktuře mezilidských vztahů. Důraz je kladen na to, aby jednotlivci rozvinuli své kritické myšlení a byli schopni tolerovat názory a práva každého člověka nebo menšinových skupiny. (Hartl 1997: 110)

Při komunitním vzdělávání můžeme rozlišovat mezi dvěma směry. První z nich se zaměřuje na zprostředkování dovedností a vědomostí k tomu, aby lidé byli schopni zvládat sami problémy v komunitě. Druhý se pak soustředí na změny postojů a to především prostřednictvím zvýšení úsilí a motivace členů komunity. (Hartl 1997: 110)

2.2 Interkulturní vzdělávání a učení

Matoušek (2003) definuje interkulturní vzdělávání jako „*vzdělávání etnických odlišných skupin v historii a kultuře jiných etnických skupin, obvykle těch, s nimiž žijí na společném území, resp. ve společném státě. V evropské tradici založený způsob boje s rasismem a etnickými rozdíly*“.

⁵ Centrum občanského vzdělávání. Komunitní vzdělávání a vzdělávání v komunitních centrech. Dostupné z: <http://www.obcanskevzdelavani.cz/komunitni-vzdelavani-vzdelavani-v-komunitnich-centrech> [posl. akt. neuveveno] [cit. 18. 6. 2016].

Interkulturní vzdělávání se zaměřuje na rozvíjení chápání rozdílů mezi lidmi pocházejícími z různých kultur a na vnímání těchto rozdílů jako pozitivních a umožňujících vzájemné obohacení. Slouží jako preventivní nástroj řešení potencionálních problémů mezi různými kulturami. (Interkulturní vzdělávání... 2002: 13)

Vzdělávací program Evropské unie Mládež pak pracuje především s interkulturním učením, které není tak formální jako interkulturní vzdělávání. Mezi základní důležité zásady interkulturního učení patří důvěra a vzájemný respekt, tedy podmínky vytvářející půdu k tomu, abychom se při vyjadřování odlišných názorů a pocitů cítili pohodlně a mohli být přijati a pochopeni. Další zásadou je prožitek vlastní identity, se kterým při interkulturním učením neustále pracujeme a který nás neustále ovlivňuje. Další zásady uznávají konstruovanou realitu a fakt, že se interkulturní učení odehrává v dialogu s druhými. Proces učení je také spojen s pokládáním si otázek a je neodlučitelně spjat se změnou. Interkulturní učení v sobě obsahuje také potenciál konfliktu, který je potřeba vyjádřit a prozkoumat. (Rada Evropy a Evropská komise, 2000)

2.3 Interkulturní práce

„Interkulturní práce vychází především ze sociální práce specializované na cílovou skupinu migrantů, mediace, interkulturní komunikace, komunitního tlumočení, migračních studií.“ Jedná se o disciplínu, která se řadí do pomáhajících profesí, jejíž cílem je přispívat k harmonickému soužití většinové a menšinové společnosti a odstraňovat bariéry při jednání členů menšinových společností s veřejnými institucemi. (Doporučení pro rozvoj... 2016: 3)

2.3.1 Interkulturní pracovník

Mezi role, které interkulturní pracovník zastává, patří především role zprostředkovatele. Pracovníky by měl být schopný zprostředkovat komunikaci mezi jednotlivci pocházejících z různých kultur a podporovat vzájemné porozumění. Dále by měl být schopen poradit jak jednotlivcům či skupinám pocházejících z minoritní společnosti, tak také veřejným institucím ohledně vztahů s lidmi z minoritní společnosti a ohledně migrace a statusu migranta v zemi. Ve vztahu k menšinové společnosti by měl napomáhat tomu, aby těmto lidem byla zpřístupněna cesta ke zdrojům a službám,

které jim veřejný a soukromý sektor nabízí. Také by měl podporovat proces integrace migrantů a rozvoj jejich občanské angažovanosti. V neposlední řadě má povzbuzovat k větší participaci na společenském a komunitním životě. (Formování profese...)

Pokud bychom se podívali na kompetence interkulturního pracovníka, tak má napomáhat účinné komunikaci mezi migranty a veřejnými institucemi nebo jinými organizacemi, dále má poskytovat základní sociální a právní poradenství týkající se pobytu cizinců na našem území, měl by mít přehled v obecných potřebách migrantů, měl by napomáhat řešením konfliktů mezi majoritní a minoritní společností a podporovat harmonického soužití. Pracovník by také měl vytvářet kontakty na další organizace a odborníky a měl by svoji činnost vykonávat s ohledem na hodnoty interkulturní práce. (Formování profese...)

3 Program Mládež

Evropský program, Mládež, je zaměřen na neformální vzdělávání mladých lidí. Od roku 2014 je součástí evropského vzdělávacího programu Erasmus+: Mládež v akci, který navazuje na předchozí sedmiletý program Mládež v akci. (Krbcová 2014: 5) Patří do klíčového opatření č. 1 programu Erasmus+: Mobilita jednotlivců v oblasti vzdělávání, jež je součástí Evropských politik, které reagují na problém chybějících pracovních dovedností. (Politiky Evropské unie: Vzdělání, odborná příprava, mládež a sport 2014: 4, 10)

Cílem Projektů mobility osob je podpora studujících v tom, aby si upevnili své dovednosti a rozšířili své znalosti a tím přispěli k svému osobnímu a profesnímu rozvoji.⁶

Celkovým cílem tohoto projektu je aktivní zapojení mladých lidí do společnosti a odstraňování bariér. Díky tomuto programu mají mladí lidé možnost zkvalitnit své jazykové dovednosti, realizovat své nápady a získat zkušenosti s prací v zahraničí. Program se také snaží rozvíjet solidaritu a toleranci mezi mladými a to prostřednictvím rovného začleňování, i těch, kteří mají omezené možnosti. Dalším cílem programu je vzdělávání lidí pracujících s mládeží a jejich podpora. Nedílnou součástí je také zaměření na vybudování evropského systému pro rozvoj a inovaci neformálního učení. (Krbcová 2014: 5)

3.1 Evropská dobrovolná služba

Protože dobrovolníci do ICM v Prostějově přicházejí v rámci Evropské dobrovolné služby, věnuji jednu podkapitolu také tomuto tématu.

Evropská dobrovolná služba je jedním z projektů spadajících pod vzdělávací program Evropské unie Mládež. Jendou z podstatných částí projektu je skutečnost, že se snaží, aby mladí lidé byli zapojeni do života komunity a tímto získali příležitost na osobní růst a tímto nahradil nedostatek příležitostí, které se jim nabízejí. Lidé díky tomuto mají možnost až jeden rok pracovat pro neziskovou organizaci a podílet se na jejich aktivitách. (Cintulová, Radková 2014: 40)

⁶ Erasmus+. Projekty mobility osob. Dostupné z: <http://www.naerasmusplus.cz/cz/projekty-mobility-osob/> [posl. akt. nevedeno] [cit. 23. 2. 2016].

Pokud se podíváme na Evropskou dobrovolnou službu z pohledu legislativy, tak ta je jako taková zmíněna v Nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) č. 1288/2013, které zavádí program Erasmus+. Tento program se vztahuje na dříve samostatné vzdělávací programy Comenius, Erasmus, Erasmus Mundus, Leonardo da Vinci a Grundtvik a pak dále na program Mládež v akci a oblast sportu.

Cintulová a Radková (2011: 45) ve svém výzkumu uvádějí některé přínosy, které díky EDS mohou dobrovolníci získat. Mezi ně patří: osobní rozvoj a profesionální růst, zodpovědnost a samostatnost, jazykové dovednosti a sociální obratnost, nové zkušenosti, poznatky a kontakty, lepší postavení na trhu práce, zvýšené sebevědomí, zkušenost práce v kolektivu, nové příležitosti, upevnění životních hodnot a postojů, nárůst povědomí o evropském občanství a zvýšení odpovědnosti za své jednání a na posledním místě ocenění společnosti.

Skrze Evropskou dobrovolnou službu se mohou mladí lidé zapojit do dobrovolnických projektů a to buď jako jedinci nebo jako skupina. Je určena mladým ve věku od 17 do 30 let s místem trvalého bydliště na území České republiky nebo v některé jiné zemi Evropské unie včetně Bulharska, Rumunska, Turecka, Norska, Islandu a Lichtenštejnska nebo v jiné partnerské zemi. Jejím cílem je podpora solidarity a tolerance mezi mladými lidmi a rozvoj klíčových kompetencí mladých lidí.⁷ Programy Evropské dobrovolné služby trvají většinou od 2 do 12 měsíců a každá osoba se jich může účastnit pouze jednou. Projektu se mohou účastnit také mladí s omezenými možnostmi či handicapem. Pokud se projektu účastní skupina více jak 9 dobrovolníků, může být délka jejich účast od 2 týdnů do 2 měsíců.⁸

3.1.1 Typy Evropské dobrovolné služby

Existují dva typy Evropské dobrovolné služby. Jsou rozděleny podle počtu osob, které se projektu účastní.

První z nich je **individuální EDS**. V rámci projektu vycestuje pouze jeden dobrovolník, který je vyslán jednou organizací a přijímán taktéž jednou hostitelskou organizací. Díky tomu, že je dobrovolník vyslán sám, je jeho pobyt a vzdělávací

⁷ Erasmus+. Evropská dobrovolná služba. Dostupné z: <http://www.naerasmusplus.cz/cz/mobilita-osob-mladez/evropska-dobrovolna-sluzba/> [posl. akt. neuvvedeno] [cit. 21. 2. 2016].

⁸ Informační a diskusní portál Dobrovolník.cz. Dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/management-dobrovolnictvi/dobrovolnictvi-a-paragrafy/> [posl. akt. neuvvedeno] [cit. 28. 1. 2016].

zkušenost intenzivnější a celý projekt mu může být velkým přínosem. Také je zde větší příležitost na začlenění se do místní komunity.⁹

Vycestovat jako jednotlivec však není jedinou možností. Projektů se může účastnit i větší počet dobrovolníků, a to díky **skupinové EDS**. Skupiny až s 30 dobrovolníky se mohou angažovat jak na místní, regionální a národní úrovni, tak i na úrovni mezinárodní. Činnost mohou vykonávat buď společně v jedné hostitelské organizaci, nebo v menších skupinách v rámci různých hostitelských organizací.¹⁰

3.1.2 Pojmy k EDS

V rámci EDS se můžeme setkat s některými pojmy, které jsou pro ni typické a jejichž znalost nám poskytne lepší orientaci v tomto programu.

První z nich představuje **vysílající organizace**. Ta má v celém projektu významnou roli, protože provází a podporuje dobrovolníka po celou dobu trvání projektu. Podílí se na úhradě cestovních nákladů a nabízí jak organizační, tak i individuální podporu. Pomáhá dobrovolníkovi vybrat vhodný projekt, vyřídit pojištění či víza. Pokud se jedná o dobrovolníka se speciálními potřebami, zařizuje i potřebná opatření a podporu v tomto směru. (Dobrovolnictví 2016: 23)

Oproti tomu je zde **přijímací organizace**, jejímž úkolem je připravit a zajistit pro dobrovolníka aktivity, které bude v rámci své dobrovolné činnosti vykonávat, zajistí mu ubytování a stravování a bude mu v průběhu nápomocna při řešení záležitostí spojených s administrativou a jazykem a bude určitou osobní podporou. (Dobrovolnictví 2016: 23)

Dalším z nich je **mentor**. Mentor by měl být člověk, který bude dobrovolníka v průběhu EDS doprovázet a poskytovat mu potřebnou pomoc a podporu. Podle literatury se jedná o osobu, které má více zkušeností a znalostí než její svěřenec – mentee a jejich vztah je založen na vzájemné důvěře a více se podobá vztahu „kamarádskému“. Vzhledem k povaze tohoto vztahu není vhodné, aby mentor a vedoucí projektu byli tou samou osobou. Cílem spolupráce mezi mentorem a dobrovolníkem je rozvoj dobrovolníka v oblastech, které si on sám určil, a které je reálné během jeho služby naplnit. (Mentorna... 2009: 10-11)

⁹ Erasmus+. Evropská dobrovolná služba. Dostupné z: <http://www.naerasmusplus.cz/cz/mobilita-osob-mladez/evropska-dobrovolna-sluzba/> [posl. akt. neuvvedeno] [cit. 12. 2. 2016].

¹⁰ Erasmus+. Evropská dobrovolná služba. Dostupné z: <http://www.naerasmusplus.cz/cz/mobilita-osob-mladez/evropska-dobrovolna-sluzba/> [posl. akt. neuvvedeno] [cit. 12. 2. 2016].

4 Informační centra pro mládež

„ICM jsou místa, která anonymně a bezplatně poskytují komplexní a aktuální informace z různých oblastí života mladých lidí, na základě jejich požadavků a potřeb, způsobem přiměřeným jejich věku a možností“. (Metodický list k založení a činnosti Informačních center pro mládež 2011: 3)

Úkolem Informačního centra je poskytovat informace a jiné zdroje jak mladým lidem, tak i široké veřejnosti a zároveň poskytovat prostor pro práci s informacemi a pro smysluplné trávení volného času.¹¹ Služby, které jsou zde poskytovány, však musejí být předávány v souladu s určitými principy. Ty uvádějí, že služby poskytované v těchto centrech musejí být bezplatné a poskytovány diskrétně a anonymně. Dále principy zahrnují i nestrannost a nezávislost pracovníka na jeho vlastních postojích a názorech. (Metodický list k založení a činnosti Informačních center pro mládež 2011: 8)

Činnost center vychází z Evropské charty informací pro mládež přijaté 19. listopadu 2004 v Bratislavě. Principy, které jsou v ní uvedené, tvoří směrnici pro profesionální poskytování informací mládeži. Primárně je zde uvedeno, že informace by mladým lidem měly být poskytovány tak, aby byly rozšiřovány možnosti výběru a zároveň podpořena samostatnost a schopnosti mladého člověka. Charta dále uvádí 16 bodů, kterých by se měly organizace poskytující informace mladým držet. V předchozím odstavci už jsem některé principy zmínila, jako další bych mohla například dodat princip profesionálně, komplexně a přesně podávaných informací nebo oslovení co největšího počtu mladých způsobem, který jim nejvíce vyhovuje. Také stojí za zmínku zvláštní pozornost, která má být věnována mladým se znevýhodněním nebo spolupráce ICM s ostatními institucemi a službami pracujícími s mládeží. (Evropská charta informací pro mládež 2004)

V současné době je v České republice celkem 42 těchto center. Jedním z nich je také Národní informační centrum pro mládež, které vzniklo jako úplně první ICM v roce 1992 a v současné době spadá pod Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, konkrétně je tedy jedním z oddělení Národního ústavu pro vzdělávání. Jeho náplní práce

¹¹ ICM PROSTĚJOV (nedatováno): O nás [on-line]. Dostupné 22. 2. 2016 z <http://icmprostejov.cz/content/o-nas>

mimo jiné je, že metodicky vede, kontroluje a koordinuje ostatní informační centra pro mládež v České republice a všechny je společně zastřešuje.¹²

4.1 Informační centrum pro mládež Prostějov

ICM Prostějov bylo zřízeno Spolkem přátel Cyrilometodějského gymnázia v Prostějově v roce 2001 (do roku 2014 Klub studentů, rodičů a přátel Cyrilometodějského gymnázia v Prostějově).¹³ Jedná se o neziskovou organizaci, která se zaměřuje na materiální, kulturní a společenskou podporu gymnázia. Zároveň však také nabízí příležitosti k aktivnímu trávení volného času jak pro žáky školy, tak i pro širší veřejnost. V současné době se nachází v budově gymnázia.¹⁴

4.1.1 Činnost centra

„ICM Prostějov se ve své činnosti zaměřuje na zpřístupnění kvalitních a relevantních informačních zdrojů a informací z oblastí, které jsou důležité pro dnešního (mladého) člověka, a dále na poradenství, jak tyto informace efektivně hledat a využívat, a na podporu vlastních aktivit mladých lidí.“ (Zpráva o činnosti ICM Prostějov v roce 2015)

Centrum bezplatně poskytuje informace mladým lidem a veřejnosti z oblasti vzdělávání, práce, cestování, volného času, dále pak z oblasti společnosti a sociálně-patologických jevů a také z oblasti možností mladých lidí v rámci Evropské unie.¹⁵

Centrum také spolupracuje s dalšími organizacemi, jako jsou nestátní neziskové organizace, školy nebo knihovny. Jejím cílem v tomto roce je dále nabízet různé akce pro veřejnost, jako jsou semináře či prezentace, jejichž realizace by se měla směřovat do prostor různých škol či knihoven. Jedním z dalších cílů centra je informovat mladé lidi z regionu o možnosti využití programu Evropské dobrovolné služby. (Zpráva o činnosti ICM Prostějov v roce 2015)

¹² Národní informační centrum mládeže. Dostupné z: <http://nicm.cz/s> [posl. akt. neuvédno] [cit. 3. 3. 2016].

¹³ ICM Prostějov. O nás. Dostupné z: <http://www.icmprostejov.cz/content/o-nas> [posl. akt. neuvédno] [cit. 3. 3. 2016].

¹⁴ Spolek přátel Cyrilometodějského gymnázia v Prostějově. Dostupné z: <http://sp.cmgpv.cz/> [posl. akt. neuvédno] [cit. 22. 2. 2016].

¹⁵ ICM Prostějov [hlavní webová stránka střediska]. Dostupné z: <http://www.icmprostejov.cz/> [posl. akt. neuvédno] [cit. 5. 3. 2016].

V současné době se ICM Prostějov angažuje ve více projektech. Já bych však s ohledem na obor, který studuji, zdůraznila tři z nich, které mají určitý komunitní nebo sociální charakter. Prvním z nich je projekt Uklidme Česko. Jedná se o iniciativu, která má za cíl zaměřit se na problematiku „černých skládek“ a s pomocí zapojení jednotlivců, škol nebo různých zájmových skupin a firem, uklidit své okolí. Dalším projektem je akce Noc Venku – Sleep out, která chce poukázat na problematiku lidí bez domova, ukázat veřejnosti, jaké to může být spát venku a zároveň získat prostředky na podporu pomoci těmto lidem. Posledním projektem je projekt Mlčení bolí. Cílem projektu je poukázat na přítomnost domácího násilí ve společnosti a přimět společnost k tomu, aby se nebála o této problematice hovořit.¹⁶

4.1.2 Zapojení zahraničních dobrovolníků

ICM Prostějov využívá pomoci dobrovolníků již od roku 2005 a od té doby jich zde svoji dobrovolnou službu vykonalo už 19.¹⁷ Mezi aktivity, které vedou přímo sami dobrovolníci, patří konverzace v cizích jazycích. Většinou jsou vedeny v rodných jazycích dobrovolníků, nebo v jazyce anglickém. V současné době jsou nabízeny konverzace v angličtině, francouzštině a španělštině, které vedou dobrovolnice z Francie a Španělska. Dále dobrovolníci každý týden vedou Míčové hry v angličtině, kterých se mohou zúčastnit jak žáci místní školy, tak děti z okolí.¹⁸

Dobrovolníci také pořádají Národní podvečery, kdy v rámci jednoho večera představí lidem z Prostějova a okolí, svoji zemi, tedy historii a kulturu, ale také třeba národní jídla či tance. Dále se dobrovolníci zapojují i do kreativních dílen. (Zpráva o činnosti ICM Prostějov v roce 2015)

Další možností, kterou mohou zahraniční dobrovolníci využít, je podílet se na projektech ICM Prostějov nebo se naučit, jak uskutečnit vlastní (zahraniční) projekt. Dále se dobrovolníci podílejí na každodenním chodu ICM Prostějov nebo poskytují informace o EDS. (Application Form for Accreditation)

¹⁶ ICM Prostějov. Projekty. Dostupné z: <http://icmprostejov.cz/content/projekty> [posl. akt. nevedeno] [cit. 20. 6. 2016].

¹⁷ ICM Prostějov. Evropská dobrovolná služba. Dostupné z: <http://icmprostejov.cz/content/evropska-dobrovolna-sluzba> [posl. akt. nevedeno] [cit. 18. 6. 2016].

¹⁸ ICM Prostějov. Nabídka pro veřejnost. Dostupné z: <http://www.icmprostejov.cz/content/nabidka-pro-verejnost> [posl. akt. nevedeno] [cit. 3. 3. 2016].

5 Metodologie výzkumu

5.1 Cíl výzkumu a výzkumná otázka

Cílem výzkumu této práce je pomocí kvalitativního výzkumu zjistit, co dobrovolníkům ze zahraničí přinesla dobrovolná služba v ICM Prostějov.

Výzkumnou otázku jsem formulovala následovně: **Ve kterých oblastech, a jak konkrétně byla zahraničním dobrovolníkům přínosná dobrovolná služba v ICM Prostějov?**

5.2 Případová studie

Dle charakteru práce jsem pro naplnění jejího cíle zvolila evaluační případové studie. Ta se zaměřuje na studium jednoho nebo několika málo případů a snaží se zachytit jejich složitost, popsat vztahy v jejich komplexnosti. K celkovému a podrobnému popisu případu potřebuje výzkumník získat velké množství dat k jednomu nebo více případům a díky tomu jim může lépe porozumět. (Hendl 2008: 102)

Hendl (2008: 103) pak dále uvádí pět typů případové studie rozdělené podle objektu jejich zkoumání:

- Osobní případová studie – Zaměřuje se na určité aspekty u jedné osoby. Důležitá je minulost, kontext a postoje ve vztahu k určité události.
- Studie komunity – Do zorného pole výzkumníků se zde dostává jedna nebo více komunit, kdy důležitý je život v komunitě a jejich následné srovnání.
- Studie sociálních skupin – Zkoumání se zde zaměřuje jak na malé, tak na větší skupiny, na vztahy a aktivity ve skupinách.
- Studie organizací a institucí – Cílem u tohoto typu případové studie je zjistit nejvhodnější způsob chování, evaluace, zkoumání změn a adaptací, také adaptace na nový způsob řízení. Objektem výzkumu jsou zpravidla školy, firmy, různé organizace apod.

- Zkoumání programů, událostí, rolí a vztahů – Ve středu pozornosti u tohoto typu případové studie stojí nějaká událost.

Jako případ jsem pro tuto práci zvolila **dobrovolnictví v Informačním centru pro mládež v Prostějově**. V rámci tohoto případu se zaměřím na to, jaký přínos měla a má pro dobrovolníky jejich dobrovolná služba v této službě. Jedná se tedy o případovou studii organizace.

5.3 Sběr dat

Pro naplnění stanovené výzkumné otázky jsem si vybrala tři zdroje dat, a to rozbor certifikátů Youthpass, polostrukturované rozhovory a písemné dotazování dobrovolníků. Všechny tyto data byla buď napsána, nebo pořizována v anglickém jazyce. Data byla sebrána v průběhu února a března roku 2016.

Prostřednictvím emailu jsem oslovila 16 dobrovolníků, kteří se dobrovolné služby v ICM Prostějov účastnili. Z nich mi odpovědělo celkem 9 dobrovolníků a písemně na mé otázky jich odpovědělo 8. Dobrovolníci, kteří na mé otázky odpovídali písemně, pocházeli z Německa, Francie, Ukrajiny, Itálie a Islandu (resp. Dánska) a v ICM Prostějov strávili od 9 do 12 měsíců, postupně od roku 2008 do současnosti. Jejich věk v průběhu jejich činnosti v ICM se pohyboval mezi 19 až 26 lety. Zároveň jsem vedla rozhovory s dobrovolnicemi z Francie a Španělska, které jsou v současné době v ICM Prostějov.

5.3.1 Textové dokumenty

Jak uvádí Miovský (2006: 189) textové dokumenty tvoří velmi zvláštní zdroj dat pro kvalitativní výzkum, protože sám výzkumník data nevytváří, ale pouze je shromažďuje.

Dokumenty se tedy rozumí data, která vznikla dříve, než výzkumník zahájil svoji činnost, zároveň musí být vytvořeny někým jiným než výzkumníkem samotným a za jiným účel, než který sleduje současný výzkum. (Hendl 2008: 204)

K získání dat pro výzkum jsem použila také certifikátů Youthpass, které si na konci své dobrovolné služby dobrovolníci vyplňují. K rozboru jsem využila certifikáty celkem 13 dobrovolníků, které jsem měla k dispozici.

Youthpass je certifikát, který je vystavován po absolvování Evropské dobrovolné služby nebo programů výměn nebo vzdělávacích kurzů. Jedná se o potvrzení vyplněné pověřenou osobou z přijímací organizace. Youthpass je založen na principech neformálního vzdělávání a učení a je také dokladem o tom, co vše dobrovolníci během své služby dělali a co nového se naučili. Je podporován programem Mládež v akci a zároveň představuje nástroj pro zlepšení viditelnosti tohoto programu. (Bergstein, Taylor 2011: 5)

Jak jsem již zmínila výše, Youthpass vyplňuje pověřená osoba z přijímací organizace¹⁹, která však může k vyplnění přizvat dobrovolníka samotného, který může u vyplňování dodávat své připomínky.²⁰ Mezi klíčové schopnosti, které tvoří jednotlivé oblasti hodnocení, patří samozřejmě komunikace, tedy komunikace jak v cizím jazyce, tak i ve svém rodném. Další oblasti se zaměřují na matematické schopnosti a základní schopnosti ve vědě a technologiích, dále pak digitální schopnosti, schopnost učit se, sociální a občanské schopnosti a podnikatelské a kulturní schopnosti. (Manfred von Hebel 2011: 21-23)

5.3.2 Dotazování respondentů

Protože téměř všichni dobrovolníci jsou nazpět ve svých domovských zemích, nejspokladnějším způsobem, jak od nich získat data, bylo se jich písemně dotazovat. Sestavila jsem proto seznam otevřených otázek, který jsem dobrovolníkům zaslala. Otázky jsem sestavila po konzultaci s vedoucí ICM Prostějov tak, abych se zaměřila na oblasti, které pro centrum mohly být užitečné.

Otázky, které jsem využila pro praktickou část práce:

1. *Co jste se o sobě v průběhu projektu dozvěděl?*
2. *Došlo v průběhu projektu k rozvoji vašich jazykových dovedností? Co k tomu nejvíc přispělo? A v čem konkrétně jste pociťoval změnu?*
3. *Zlepšily se Vaše dovednosti při jednání s druhými lidmi? Jak?*
4. *Jaké to bylo postarat se sám o sebe? Co Vám EDS dala v tomto směru?*
5. *Co Vám přinesly kontakty s novými lidmi?*
6. *Prošel jste nějakou těžkou situací? Přinesla Vám něco pozitivního? Co?*

¹⁹ Dobrovolníci v ICM Prostějov si své Youthpassy vyplňují sami.

²⁰ Erasmus+. Certifikát Youthpass. Dostupné z: <http://www.naerasmusplus.cz/cz/mobilita-osob-mladez/certifikat-youthpass/> [posl. akt. neuvvedeno] [cit. 22. 2. 2016].

7. *Využila jste k něčemu YouthPass? K čemu?*
8. *Co nového jste se v průběhu projektu naučil?*
9. *Co dalšího Vám dobrovolnictví přineslo?*
10. *Co z toho, co jste během dobrovolnického projektu dělal, jste využila po návratu domů?*
11. *Co teď při pohledu zpět vnímáte, že mohlo být jinak?*
12. *Obohatila Vás v něčem česká kultura/společnost? V čem?*
13. *Kdybyste měla možnost znovu vyjet v rámci Evropské dobrovolné služby“, využila byste toho? Proč ano/ne?*
14. *Zapojila jste se po příjezdu do vaší země do nějaké dobrovolnické aktivity?*
15. *Pokud by chtěl někdo z Vašich přátel jet na EDS, doporučil byste mu to? Proč?*
16. *Co Vám práce v pracovním týmu přinesla?*
17. *Jak obohacující pro Vás byla práce s dětmi?*
18. *Obohatila Vás místní komunita? Jak?*
19. *Jak užitečné pro Vás byli aktivity, na kterých jste v rámci své služby v ICM Prostějov, podíleli?*

K získání dat jsem využila také toho, že v současné době se v ICM Prostějov nachází dvě dobrovolnice. S nimi jsem vedla polostrukturované rozhovory, jejichž kostru tvořily výše zmíněné otázky. Rozhovory byly vedeny v anglickém jazyce, následně přespány a přeloženy.

5.4 Způsob zpracování dat

Jak uvádí Hendl (2008: 228) rozbor dat probíhá již od zahájení jejich sběru. Dále výzkumník pokračuje tak, že souběžně analyzuje již získaná data a zároveň sbírá data nová. To mu umožňuje lépe pochopit a dostat se hlouběji k podstatě výzkumného problému, přičemž výzkumník by měl pokračovat ve svém zkoumání tak dlouho, dokud se mu nepodaří na výzkumnou otázku přiměřeně odpovědět.

Písemně zpracované odpovědi na mé otázky byly získány v anglickém jazyce, proto jsem je nejprve přeložila, poté je zpracovala nejdříve pomocí otevřeného kódování, a to tak, že jsem hledala pasáže, které jsou možné použít pro zodpovězení

výzkumné otázky. A přidělila jsem jim určité pojmy, z kterých jsem následně vytvořila kategorie.

Při interpretaci dat jsem jednotlivým respondentům přiřadila nová jména. Protože nejvíce dat jsem získala z písemného dotazování, výpovědi, které jsem tímto způsobem obdržela, jsem pouze přiřadila k jménu konkrétního respondenta. Dále jsem analyzovala certifikáty Youthpass, a nadále v textu jsem tyto odpovědi od jednotlivých dobrovolníků označila jménem dobrovolníka s popisem v závorce, že se jedná o výpověď z tohoto certifikátu, např. Monika (Youthpass). Stejný způsob označení jsem zvolila i pro odlišení výpovědí, které jsem získala rozhovorem s dobrovolníky, kteří v ICM Prostějov aktuálně pomáhají, tedy „jméno dobrovolníka“ (rozhovor).

6 Pohled dobrovolníků ICM Prostějov

6.1 Získaná data

Po analýze dat mi vyšlo celkem 12 kategorií, do kterých jsem zařadila přínosy, které dobrovolníkům jejich služba přinesla. Názvy jednotlivých oblastí jsou následující: Jazykové schopnosti, Vliv kulturního prostředí, Interpersonální dovednosti, Celkový přínos, Nové dovednosti, Osobnostní rozvoj, Zisky z obtížných situací, Inspirace k další činnosti, Nové kontakty, Profesní rozvoj, Evropské povědomí a Youthpass. Podrobně se každou zabývám v následujících podkapitolách.

6.1.1 Jazykové schopnosti

I když je čeština poměrně těžký jazyk, dobrovolníci se bez ní v ICM Prostějov neobejdou. Proto jsou také obohaceni i v tomto směru, jak uvádí dobrovolnice Monika: *„V jazyce jsem se rozhodně zlepšila. Dříve jsem česky vůbec nemluvila a nyní se dorozumím poměrně dobře.“*

Hodně dobrovolníků uvedlo, že si své schopnosti zlepšili právě proto, že se je stále snažili používat. Dobrovolník Michal uvedl: *„Myslím, že hodně dovedností jsem si během projektu zlepšil tím, že jsem je pořád používal, nebo že jsem se je zlepšit snažil. Hodně z nich je jen v **obyčejné komunikaci**, být schopen komunikovat bez znalosti jazyka. Jazyk je asi tou dovedností, kterou používá celou dobu“* Stejnou zkušenost má i Tereza: *„Zlepšila jsem se díky tomu, že jsem **celou domu mluvila anglicky**. Tu změnu jsem zaznamenala, když jsem se vrátila na univerzitu.“* Dobrovolnici Janě v toto směru pomohla komunikace se spolubydlíci: *„Mé jazykové schopnosti se hodně zlepšily. Měla jsem spolubydlíci z Ukrajiny a spolu jsme mluvily pouze česky, takže jsem svůj každodenní život mohla zvládnout v češtině.“*

Každý z dobrovolníků měl jistě na naučení jazyka svůj postup. Ten svůj uvádí dobrovolník Lukáš: *„Moje angličtina se zlepšila a to díky tomu, že jsem ji využíval místo češtiny. Nejvíce mi pomohla **každodenní komunikace v jazyce**. Nejdříve jsem se naučil slova z oblasti jídla, poté slova, která jsem potřeboval při práci a pak slovíčka k vyjádření mě samotného, mých myšlenek a nápadů.“*

Některé dobrovolníky ke studiu češtiny motivovalo i potřeba dobře se cítit a zapadnout do společnosti, jako třeba dobrovolnici Petru: *“Myslím, že jsem se zlepšila v češtině, přinejmenším jsem udělala všechno proto, abych se **při životu v české společnosti cítila pohodlně**. Od druhého nebo třetího měsíce svého pobytu jsem při komunikaci se svými kolegy v ICM přestala používat angličtinu a používala jsem pouze češtinu.”* Toho někteří dosáhli i pomocí ostatních kolegů, jak uvedla Marie: *„Mým cílem bylo naučit se základy češtiny pro lepší komunikaci s lidmi. Toho jsem dosáhla díky hodinám poskytovaným mou hostitelskou organizací, mojí motivací a díky lidem, které jsem během EDS potkala (mentor, mladí lidé atd.).“*

Ne vždy je snadné komunikovat s člověkem, se kterým nemáte společný jazyk a tak to někteří dobrovolníci vyřešili alternativním způsobem, třeba jako dobrovolník Michal (Youthpass): *„Také jsem se hodně zlepšil v **komunikaci bez slov**, pomocí vlastního těla, někdy také pomocí kreslení. Podstatou zůstává, že můžete pokaždé komunikovat, pokud máte dostatek trpělivosti a kreativity.“*

6.1.2 Vliv kulturního prostředí

O tom, že česká kultura dobrovolníky v nějakém směru ovlivnila, není sporu. Hodně dobrovolníků zdůraznilo české **zvyky a tradice**, se kterými se v průběhu seznámili. Dobrovolnice Petra napsala: *„V průběhu mého cestování po České republice a toho, co jsem si povídala s různými lidmi, jsem se toho o české kultuře hodně naučila. Jak jsem časem poznávala místní lidi, cestování, vaření, účastnila se různých projektů a zabývala se českým uměním, tak jsem pomalu přicházela na chuť české kultuře. Navíc jsem se seznámila s dobrovolníky EDS z různých zemí a díky tomu poznala i kultury jiných zemí.“* Dále pak uvedla: *„Žila jsem v jiném prostředí téměř jeden rok, takže mě mé okolí hodně ovlivnilo. Naučila jsem se něco o českých tradicích a zvycích, mohla jsem pozorovat Českou republiku uvnitř a to mi hodně pomohlo se nějak **integrovat do společnosti**.“* Vliv kultury a začlenění se do společnosti si uvědomuje i dobrovolník Michal: *„Samozřejmě jiná kultura než ve které jste vyrůstali, vás může jedinečně obohatit. Kulturní rozdíl není zas až tak velký, jak jsem očekával. Ale být v cizí zemi a být obklopen jejich kulturou, vás nutí **být její částí**, což je skvělé.“* V certifikátu (Youthpass) ještě uvedl: *„Lidé, tedy přinejmenším ti, které jsem potkal, byli velmi slušní a přátelští, což je stejně úžasné.“*

Dobrovolníci Tereze zase poznání kultury pomohlo v jiném směru: „V průběhu ročního pobytu jsem se toho o české kultuře a tradicích hodně dozvěděla a lépe tak rozumím některým situacím. Nepočítala jsem s tím, že to bude tak jiné, ale zároveň zajímavé“

Dobrovolnice Eva zase vidí přínos v poznání různých kultur: „Získala jsem hodně užitečných zkušeností a znalostí o České republice, ale také o jiných státech a kulturách (protože jsem potkala i hodně lidí z jiných států). Díky tomu, že jsem cestovala a poznala nové české kamarády a mé spolupracovníky, jsem se toho hodně o české kultuře dozvěděla. Díky tomu, že jsem pracovala na církevní střední škole, jsem se mohla podílet na akcích spojených s některými svátky.“

6.1.3 Interpersonální dovednosti

Dobrovolnice Marie uvedla: „Myslím si, že v kontaktu s ostatními se **cítím jistěji**.“ Stejně to vidí i dobrovolnice Tereza, která napsala: „Při jednání s druhými lidmi jsem se zlepšila. Nebyla jsem moc extrovertní, ale bylo to poté lepší.“

Někteří z dobrovolníků uvedli, že se zlepšili jejich **asertivní schopnosti**, třeba jako u dobrovolnice Petry: „Také díky úplně novému způsobu práce, jsem se zlepšila v komunikaci s ostatními lidmi. Lépe se mi říkalo, jak chci, aby věci byly a snáze se mi navrhovaly změny. Podobně to uvedla také dobrovolnice Tereza (Youthpass), která napsala: „V průběhu mých konverzací jsme se také dostávali k debatám o různých tématech, což mě naučilo vyjadřovat svůj názor klidně a vyslechnout a respektovat ostatní.“

Dobrovolníci také zmínili jejich zlepšení v oblasti **empatie** třeba jako dobrovolnice Petra: „Ale také jsem se zlepšila v naslouchání druhým, porozumění a stala jsem se více flexibilní ve vztahu k druhým lidem.“

Také se u dobrovolníků posílila jejich **tolerance** k odlišným lidem, jak uvádí dobrovolnice Petra, kterou tato zkušenost dokázala posunout dále: „Stala jsem se více nezávislou, tolerantní a otevřená novým věcem. Naučila jsem se pracovat s lidmi pocházejícími z různých kultur a majících jiné zázemí, a to mi pomohlo uvědomit si, kde leží můj zájem.“ Podobně to vidí i Marie (Youthpass): „Mohla jsem využít příležitosti rozvinout určité aktivity, podílet se na pochopení ostatních a spolupracovat tak, aby výsledná práce byla efektivní a také rozvinout svoje vtahy s ostatními.“

Dobrovolnice Lenka (rozhovor) si pochvaluje práci v týmu, která ji v některých směrech obohatila: „*Přínosem pro mě byla i práce v týmu, protože se učíte od každého. Můžete vidět, jak co dělají, můžete poslouchat, jak řešili problémy a hodně se od nich učíte. Každý má jiné nápady a každý může přinést něco nového.*“

Přestože ne všichni dobrovolníci se na začátku své služby cítili jisti při jednání s druhými, mohla je i tato zkušenost přivést k lepšímu rozvoji a poznání sebe sama. Tak třeba uvádí dobrovolník Michal „*Být součástí multikulturního projektu může mýt své dobré i špatné stránky. Já sám nejsem společenským člověkem a není pro mě jednoduché sdílet se s jinými lidmi, ale hodně jsem se zlepšil. Pokaždé to pro mě bylo hodně těžké, setkávat se s novými lidmi, ale nyní mohu říct, že s tím už nemám žádný problém. Začal jsem si i více **uvědomovat sám sebe**, mé silné a slabé stránky, a také jsem se naučil, že nejlepší způsob, jak spolupracovat s lidmi i přesto, že neumíme mluvit stejnou řečí, je být otevřený, nebát se a unáhleně neodsuzovat.*“

6.1.4 Celkový přínos

Dobrovolníci uváděli hodně různých věcí, které jim jejich dobrovolná služba přinesla, někdy uvedli i celkový výčet nebo něco, co jim opravdu změnilo život. Třeba jako Petra: „*Moje EDS mi změnila život: **Otevřela mi obzory**, pomohla mi znovu promyslet moje způsoby uvažování, přispěla k rozvoji mého jazyka a interpersonálních dovedností, pomohla mi rozvinout toleranci a myslím si, že nejvýznamnější ze všech je, že mi přes mezilidské vztahy v organizaci pomohla rozvinout mé osobní dovednosti.*“ I dobrovolnice Lenka (rozhovor) má více jasno: „*Hodně jsem se toho **o sobě dozvěděla**. Protože, když jsem žila ve svém městě, nevěděla jsem, co dělat se svým životem. Měla jsem ráda hodně různých věcí, práci s dětmi, a tak, ale studovala jsem lidské zdroje. Protože tu děláme hodně různých aktivit, a tak mohu zjistit, co chci dělat.*“

Dobrovolník Michal zase během své dobrovolné služby zjistil další věc: „*Přišel jsem na spoustu věcí, ale myslím si, že největší z nich byla, že jsem zjistil, že **jsem dobrý ve věcech**, o kterých jsem se domníval, že v nich dobrý nejsem, nebo přinejmenším, že se mohu tyto věci učit tak dlouho, jak jen se o ně zajímám. Naučil jsem se, že zájem je největším faktorem v učení.*“ Nové dovednosti objevila i dobrovolnice Petra: „*Zjistila jsem, že sama jsem **plná energie a inspirace k tvoření**, objevila jsem některé své **nové talenty a koníčky**. Díky tomu, že jsem během své EDS musela čelit neočekávaným situacím, získala jsem flexibilní postoj. Začala jsem si uvědomovat, že je nemožné*

plánovat všechny možné situace nebo důsledky mého rozhodnutí dopředu. EDS mi ukázala, že pokud budete riskovat, když vyjdete ze své „bezpečné zóny“, vrátí se vám to. Potřebujete se pouze otevřít novým lidem, zkušenostem a příležitostem.“

Někteří dobrovolníci své **pocity** z dobrovolnictví shrnuli, třeba jako dobrovolník Michal: *„Dobrovolnictví mi přineslo hodně vzpomínek a jednoduše opravdový poklad, na který nikdy nezapomenu. Na tom být tam, bylo něco speciálního. Kdykoli se vrátím zpět v čase, tak jsem jako dobrovolník měl jen samé dobré zkušenosti.“* Nebo třeba jako dobrovolnice Eva: *„Po dvou letech vzpomínám na čas strávený jako dobrovolník s radostí a potěšením. Přineslo mi to také nová přátelství, více sebevědomí a novou perspektivu pro můj život.“* Dobrovolník Lukáš napsal: *„Přišel jsem na to, že musím přijmout to, že vše se neustále mění a také na to, že bych nechtěl žít v malém postindustriálním městě. Další věcí, kterou mi dobrovolnictví přineslo, byli noví přátelé, nové zkušenosti a vhléd do mě samotného. Také myslím, že bylo velmi přínosné, že jsem mohl přicházet se svými speciálními znalostmi a zkušenostmi.“*

Dobrovolník Michal (Youthpass) vidí velké plus v tom, že jeho služba nebyla úplně nejsnadnější: *„EDS je skvělou zkušeností, možná trochu náročnou, ale to je **přesně to, co potřebujeme k růstu**. Lidem, kteří by o ní uvažovali, bych doporučil, aby si prošli co nejvíce programů a vybrali si ten, který chtějí. Řekl bych jim, jak úžasné to je a jak rychle se spřátelí s lidmi se správnými názory.“*

Dobrovolnice Magda (rozhovor) vidí pozitivum v tom, že se může neustále zlepšovat: *„Každý den se tu učím něco nového. I když **jede jen o malé věci**, vždy se naučím něco nového o české kultuře, o tom, jak tu lidé přemýšlí a spoustu dalších věcí a díky tomu hodně rostu.“*

6.1.5 Nové dovednosti

Jednou z věcí, ve které se dobrovolníci během dobrovolnictví zlepšili, byli různé praktické dovednosti. Vzhledem k povaze jejich náplně práce se jednalo o nově nabyté zkušenosti například v oblasti **IT dovedností**, jak uvádí třeba dobrovolník Michal: *„Naučil jsem se spoustu věcí. Myslím si, že jedna z největších věcí, kterou jsem udělal, byly brožury. Získal jsem určité dovednosti v programech, kterých jsem pro tvorbu brožur a inzerátů využíval.“* Podobně to uvedla i dobrovolnice Lenka (rozhovor):

„Naučila jsem se lépe pracovat na počítači, předtím jsem v tom nebyla moc dobrá, ale teď umím pracovat například s obrázky a prostě s věcmi, které jsem dřív neuměla.“

Dále se odpovědi dobrovolníků částečně lišily. Dobrovolnice Tereza napsala: *„Naučila jsem se vytvářet a vést **projekty** v angličtině.“* O projektech se zmínila i dobrovolnice Eva, která mimo to vyzdvihuje i práci s mladými: *„Zlepšila jsem se v jazycích (angličtina, francouzština, čeština), získala jsem více **zkušeností s prací s mladými lidmi** a pořádáním akcí a malých projektů pro mladé lidi.“* Stejně to vidí i dobrovolnice Magda (rozhovor): *„Nyní umím vytvářet workshopy, což jsem předtím neuměla. Naučila jsem se, být zodpovědná při práci s dětmi, a že se o ně umím starat. Dříve jsem si myslela, že jsem mladá a podobně, a že se o tolik dětí postarat nezvládnou.“*

Dobrovolnice Marie uvádí jiné dovednosti: *„Naučila jsem se jazyky, využívat příležitosti, **nové aktivity** (divadlo, lyžování, hraní na kytaru).“* Dobrovolník Lukáš pak vidí pozitivum v tom, že se naučil více starat sám o sebe: *„Bylo to poprvé, kdy jsem bydlel sám. A líbilo se mi to. Díky to mu, jsem se stal odpovědnějším a naučil jsem se, co to znamená **starat se o menší domácnost.**“* Podobně to vidí i Marie: *„Byla jsem šťastná, že mohu žít s ostatními dobrovolníky, ale také si myslím, že mě to naučilo žít trochu samostatně.“*

Svých jazykových schopností se rozhodla využít dobrovolnice Tereza: *„Po návratu z EDS využívám své jazykové dovednosti a nyní učím francouzštinu pro cizince. Také mám díky ní kontakty po celé Evropě.“*

6.1.6 Osobnostní rozvoj

Jak uvedl dobrovolník Michal (Youthpass): *„Unikátnost EDS tkví v tom, že díky ní, **můžete jako člověk hodně růst.**“*

*„Dozvěděla jsem se více o sobě, o svých **silných a slabých stránkách.**“* uvedla dobrovolnice Tereza. Dobrovolnice Eva to vidí podobně: *„Zjistila jsem, že mohu věřit svým silným stránkám, a že se v tomto ohledu mohu cítit sebevědoměji. Navíc jsem zjistila, že jsem velmi otevřený a přátelský člověk, takže jsem neměla problém, najít si přátele v cizí zemi. Toto je pro mě důležité, protože až dokončím svá studia a začnu pracovat, pravděpodobně budu chtít žít v jiném městě nebo zemi. Takže teď vím, že se*

nemusím bát, protože si vždy najdu svoji cestu a budu si umět všude vytvořit pohodlný domov.“

Dále dobrovolník Michal (Youthpass) vidí přínos v této oblasti následovně: „*EDS mi dala **příležitost se podívat na mě samotného**, přesněji na to kdo jsem a kde se nyní nacházím. Je toho hodně, co jsem se o sobě naučil, třeba to, že musím věřit sám sobě a svým instinktům. Hodně jsem se poučil ze svých osobních chyb a také z chyb druhých. Naučil jsem se jak je důležitý týmový duch a naopak, jak jeho absence může být destruktivní. Naučil jsem se, že vše může mít dobrý konec, pokud v to věříte a navíc pro to něco děláte. Nakonec jsem se naučil jak být více odpovědným a jak lépe organizovat různé věci.“* Stejně to vidí i dobrovolnice Marie: „*Myslím, že mi to dalo čas, abych mohla reflektovat sama sebe (kdo jsem, co mám ráda a co ne atd.)“*

Dobrovolníci také zdůrazňovali, že prostřednictvím různých aktivit se mohlo zvýšit jejich **sebevědomí**, jako například u Evy: „*Se svojí francouzskou kolegyní jsme se angažovali v některých projektech pro mezinárodní studenty. Díky EDS jsem se cítila sebevědomá a schopná se na tomto podílet.“* Dále pak uvádí: „*Odpovědnost, kterou jsem v organizaci měla, mi také přinesla pocit většího sebevědomí.“*

Lenka (rozhovor) vidí pozitivum v tom, že se více **osamostatnila**: „*Také jsem se naučila být více samostatná, zorganizovat si věci po svém, třeba když chceme o víkend cestovat, musíme si všechno zařídit, dopravu, a vše okolo.“*

Dobrovolnice Magda (rozhovor) si díky této zkušenosti více uvědomuje i potřeby druhých lidí: „*Než jsem sem přijela, byla jsem trochu sobecká. Nyní se zajímám více o lidi a o společnost ve světě. Před touto zkušeností jsem nikdy nepřemýšlela o společnosti a o lidech.“*

6.1.7 Zisky z obtížných situací

Dobrovolnice Petra uvedla: „*Tato zkušenost mě naučila mít aktivní postoj směrem k práci a **nacházet řešení** v obtížných situacích. Od té doby, co jsem v průběhu služby ICM čelila nějakým výzvám, se nyní cítím se lépe v řízení a nalézání řešení problému, které různě přicházejí.“* Ač dobrovolnice Eva, přímo neuvedla, že by prošla nějakou pro ni těžkou situací, ve vztahu k novým situacím to vidí podobně: „*Naučila jsem se, jak sama a svým vlastním způsobem mohu zacházet s novými situacemi, které různě přicházejí.“* Dobrovolnice Tereza (Youthpass) vidí přínos v tom, že se naučila

řešit některé pro ni těžké situace: „*Během některých konverzací, které jsem vedla, se objevily problémy s některými účastnicemi, které při svém povídání zabírali hodně času. S pomocí kolegů a ostatních účastníků jsem se však naučila situace jako tyto řešit.*“

Dobrovolníci Petra a Michal viděli pozitivum v tom, že občas museli vyjít ze své **komfortní zóny**. Petra uvedla: „*Obtížné situace tam byl hodně často a také momenty, kdy jsem musela vystoupit ze své komfortní zóny. V tomto směru umím nyní řídit lépe situace, u kterých má předchozí zkušenost byla těžká.*“ Dobrovolník Michal (Youthpass) napsal následující: „*Nejlepší věcí, kterou jsem během EDS ztratil, bylo nebýt obklopen známým prostředím a vyjít ze své komfortní zóny. Moje komfortní zóna se během EDS hodně rozšířila a z tohoto přínosu budu těžit po celý zbytek života.*“

6.1.8 Inspirace k další činnosti

Nežádka se stává, že dobrovolnická zkušenost motivuje dobrovolníky v jejím pokračování a nejinak tomu je i s dobrovolníky z ICM Prostějov.

Někteří z dobrovolníků využili své bezprostřední **zkušenosti dobrovolníka EDS** a rozhodli se se svými zkušenostmi podělit, třeba jako dobrovolnice Marie, která uvedla: „*Stala jsem se dobrovolníkem ve své vysílající organizaci. Šířila jsem dále informace o EDS.*“ Podobně to vidí i dobrovolník Michal (Youthpass), který by se rád do EDS zapojit trochu z jiného úhlu pohledu: „*Rád bych nadále byl v kontaktu s programem EDS a dokonce jsem již také kontaktoval některé organizace s nabídkou, že bych byl mentorem nových dobrovolníků EDS tady v Dánsku.*“

Dobrovolnice Tereza zase **podporuje příchozí dobrovolníky** ve své vysílající organizaci, to však není její jediný směr zájmu: „*Nyní po příjezdu učím francouzštinu pro EDS v mé vysílající organizaci ve Francii a jsem dobrovolnicí v organizaci s názvem Genepi, která dělá workshopy ve věznici.*“

Dobrovolnice Eva popisuje, jak se zapojila do **dění na své univerzitě**: „*Po návratu, jsem se stala součástí univerzitního rádia „Guericke FM“ na mé domovské univerzitě. Poté jsem se stala i členem studentské rady humanitního oddělení na univerzitě v Magdeburgu.*“

6.1.9 Nové kontakty

Samozřejmě, že během dobrovolnické služby se dobrovolník seznámí s novými lidmi, ať už z Česka nebo zahraničí, a s některými z nich naváže i přátelství. Jak třeba uvedl dobrovolník Lukáš: „*Čas, který jsem strávil v České republice, byl krásný. Navázal jsem spoustu krásných přátelství v Olomouci a Brně.*“ Dobrovolnice Monika to vidí podobně: „*Potkala jsem hodně nových lidí ze zahraničí a myslím si, že toto mě hodně obohatilo.*“ Dobrovolnice Tereza (Youthpass) uvádí stejná pozitiva dobrovolnictví: „*Díky tomu, že jsem potkala spoustu dalších dobrovolníků a Čechů, jsem si rozšířila okruh známých.*“ Dále pak uvádí další výhody setkání s novými lidmi, konkrétně tedy dobrovolníky: „*Díky tomu, že jsem potkávala v průběhu jiné dobrovolníky, jsem se toho hodně dozvěděla a hodně věcí pochopila.*“

Dobrovolník Michal (Youthpass) uvádí další přínos z poznání nových lidí: „*Bavit se s dalšími lidmi, kteří měli jinou zkušenost a jinou kulturu, než na kterou jsem byl zvyklý, bylo obohacující. Někdy mně to dodávalo úplně jinou perspektivu na něco, co jsem ještě nikdy z jiného úhlu nepromýšlel.*“

6.1.10 Profesionální rozvoj

Ačkoli hlavním posláním EDS je zvýšit potencionální zaměstnanost mladých lidí, ne všichni dobrovolníci vidí její přímý přínos právě v tomto směru. Přesto někteří z nich, například jako dobrovolnice Monika uvedla: „*Myslím si, že EDS je velmi dobrým začátkem pro váš profesní život. Odpovědnost, kterou jsem na pracovišti měla, byla pro mě vyhovující a navíc mi v mém profesním životě pomohla. Také jsem zjistila, že spíše preferuji pracovat někde v pozadí než přímo s lidmi. Myslím, že mi to pomohlo najít i práci. Nevím, zda bych nějakou práci našla, pokud bych neabsolvovala EDS.*“

Dobrovolnice Eva vidí přínos v následujícím: „*Navíc jsem zlepšila své interkulturní kompetence, což je více a více důležité pro naši společnost a pro moji budoucí kariéru. Také jsem si chtěla vyzkoušet práci v neziskové organizaci a toho jsem díky ICM dosáhla.*“

Přínos v této oblasti vidí i dobrovolnice Magda (rozhovor): „*Nyní vím, jak pracovat v pracovním kolektivu, což je velmi důležité pro moji budoucí profesi. Také vidím jako pozitivum znalost angličtiny. Tady v centru mám také hodně kompetencí, což mně také v tomto směru hodně dává.*“

6.1.11 Evropské povědomí

Někteří z dobrovolníků zmínili i jejich větší povědomí o Evropě a jiných státech. Dobrovolnice Marie (Youthpass) to vidí následovně: „*EDS zvýšila mé **povědomí o Evropě**. To že jsem udělala krok směrem do střední Evropy, způsobilo, že se mi nyní zdá Evropa menší a zvýšilo to moji zvědavost a znalost toho, jak vše funguje.*“ Podobně to vidí i dobrovolnice Eva (Youthpass): „*Hodně jsem také získala z komunikace s ostatními lidmi a více si teď uvědomuji **důležitost Evropy a Evropských organizací**. Přestože jsme každý mluvili jiným jazykem a pocházeli z různých zemí, našli jsme spoustu společných věcí a dokázali jsme mezi sebou vytvořit přátelství.*“ Zároveň se však dobrovolnice Eva na všechny země dívá trochu z jiného úhlu pohledu a dodává: „*Poznala jsem, že je hodně společných věcí mezi Českou republikou a Německem, především východním Německem. Ale nevěděla jsem, že stereotypy ohledně Romů jsou tak rozšířené, dokonce, že se jedná i o rasismus. Zjistila jsem, že každá země má nějakou minoritní skupinu, která je jí diskriminována. Je to zaměřeno pouze na Českou republiku, ale ve skutečnosti je to v každém státě. S ostatními dobrovolníky jsme o tom hodně diskutovali a také i o tom, jak bychom situaci mohly zlepšit.*“

6.1.12 Youthpass

Jak už jsem uvedla v kapitole „Případová studie“, Youthpass je certifikát, který dobrovolníci po skončení jejich služby dostávají, a ve kterém je uvedeno, jaké znalosti a dovednosti dobrovolníci v jednotlivých oblastech mají. Proto jsem se také zajímala o to, jak zda následně po skončení jejich dobrovolnictví měli možnost je k něčemu využít a zda jim byly k něčemu nápomocny.

Z dotazování vyplynulo, že ne všichni dobrovolníci měli možnost certifikát uplatnit. Dobrovolnice Marie uvedla: „*Během plnění Youthpassu jsem si mohla **uvědomit všechny ty věci**. Byl pro mě užitečný jako materiál k tomu, abych o své zkušenosti následně mluvila.*“

Dobrovolnice Eva měla pozměnu jinou možnost: „*Svůj Youthpass jsem využila při **žádosti a grant z programu ERASMUS** a pro svoji **budoucí práci** jako asistent studentů.*“

Interpretace dat

Jako přínos, který dobrovolníci povětšinou nejvíce zdůrazňovali, bych uvedla především to, že jim dobrovolná služba dala čas a pomohla jim uvědomit si, **kým vlastně jsou a co chtějí v budoucnosti dělat**. Hodně z nich také mělo za cíl zlepšit své **jazykové dovednosti** a jejich rozvoj v této oblasti je pro některé dobrovolníky tím nejlepším, čeho během své služby dosáhli a co jim přineslo největší prospěch.

Dobrovolníci nevidí přínos plynoucí pouze z přímé činnosti v centru, ale uznávají, že hodně je obohatila i **kultura**, ať už přímo česká, nebo zahraniční. Kladně hodnotí také **navázání vztahů** s novými lidmi nebo dalšími dobrovolníky, které je obohatilo nejen osobnostně, ale také díky tomu získali lepší interkulturní povědomí. Někteří z nich také získali lepší **schopnosti při jednání s druhými lidmi** nebo různé jiné **nové praktické dovednosti**. Další věcí, kterou dobrovolníkům jejich činnost přinesla, jsou **zisky z obtížných situací**, kterými během dobrovolnictví prošli.

Také tato zkušenost s dobrovolnictvím, kterou za sebou tito dobrovolníci mají, je **inspirovala k další činnosti** v neziskové sféře. S tím souvisí i možnost uplatnit své **profesní dovednosti a certifikát Youthpass**, které během jejich působení získali.

Všichni dobrovolníci měli povětšinou pozitivní zkušenosti s jejich službou. Jediné, co někteří z nich vytkli, bylo ubytovací zázemí a lokalita, ve které se jejich ubytování nacházelo, pár z dobrovolníků by uvítalo bydlení ve větším městě, třeba Olomouci.

Diskuze

Na začátek bych ráda uvedla, že oblasti přínosů, které z výzkumu vzešly, téměř korespondují s oblastmi, které v článku pro časopis Sociální práce a zabývající se přínosy dobrovolnictví v rámci Evropské dobrovolné služby uvádějí Cintulová a Radková, a které uvádím v podkapitole 3.1. Jediné, co dobrovolníci během dotazování nezmiňovali, bylo ocenění společností. Ostatní oblasti byly zmíněny, především pak osobností rozvoj, navázání kontaktu s novými lidmi

Co se týče interkulturních vztahů, lze jednoznačně říci, že dobrovolná služba dobrovolníkům v tomto směru velmi pomohla a díky ní se zlepšil jejich náhled na cizí kultury a jejich vztahy k lidem pocházejících právě z jiných zemí. Celkově se prohloubila i jejich angažovanost ve společnosti a zájem o veřejné dění. Z výpovědí dobrovolníků také vnímám, že se celkově více zajímají o dění ve své zemi a snaží se, aby mohli nějakým způsobem přispět k jejímu rozvoji nebo rozvoji lidí okolo sebe.

Jako velký potenciál vnímám dobrovolnictví skrze Evropskou dobrovolnou službu. Dobrovolnictví na plný úvazek není v naší společnosti úplně běžným jevem, přitom dle mého právě v sociálních službách, ve kterých je kladen důraz na opětovné začlenění lidí do společnosti, by své uplatnění našli, a to ku prospěchu všech zúčastněných. Otázkou je, zda jsou služby na toto připraveny a co by bylo potřeba v konkrétních případech udělat, aby se tak mohlo stát.

Závěr

Tato práce se snaží zjistit, jak vidí dobrovolníci svoji zkušenost v ICM Prostějov a v jakých ohledech a jak konkrétně jim byla tato práce přínosná. První část práce je teoretická a zaměřuje se na čtyři oblasti, a to uvedení do tématu dobrovolnictví, dále pak na komunitní a interkulturní vzdělávání, Evropský program Mládež a nakonec tematiku Informačních center pro mládež. Celá tato část tvoří základ pro část praktickou. V té se začátku popisují metodologii celého výzkumu a následně jeho praktické provedení. Dále už přímo prezentují výsledky výzkumu. V této části popisují 12 oblastí, ve kterých, jak jsem zjistila, vidí dobrovolníci určitý přínos.

Cílem práce je pomocí kvalitativního výzkumu zjistit, co dobrovolníkům ze zahraničí přinesla dobrovolná služba v ICM Prostějov. Vzhledem k tématu a k cíli práce jsem pro jeho naplnění zvolila metodu případové studie. Ta, jak uvádí Hendl (2008: 102), se zaměřuje na podrobný popis jednoho nebo pouze několika mála případů. Vzhledem k situaci jsem využila písemného dotazování dobrovolníků, kteří v ICM Prostějov byli v minulosti, společně s analýzou jejich certifikátů Youthpass. Dále jsem toto doplnila o data získaná skrze polostrukturované rozhovory vedených s dobrovolnicemi, jejichž dobrovolná služba v ICM Prostějov aktuálně probíhá.

Výsledkem výzkumu je objevení a popsání oblastí, ve kterých dobrovolníci vidí určité zlepšení, a to v důsledku absolvování jejich dobrovolné služby. V rámci každé oblasti jsou pak dále popsány odlišnosti přínosů jednotlivých dobrovolníků. Jednotlivé kategorie, které mi z výzkumu vzešly, jsou: Jazykové schopnosti, Vliv kulturního prostředí, Interpersonální dovednosti, Celkový přínos, Nové dovednosti, Osobnostní rozvoj, Zisky z obtížných situací, Inspirace k další činnosti, Nové kontakty, Profesionální rozvoj, Evropské povědomí a Youthpass. Podrobně se každou zabývám v následujících podkapitolách.

Práce slouží jako zpětná vazba pro ICM Prostějov. Díky ní mohou pracovníci lépe reflektovat to, jakým přínosem pro dobrovolníky je a byla zkušenost práce v jejich centru. Na jejím základě mohou vyhodnotit svoji dosavadní práci s dobrovolníky a následně zhodnotit, zda je potřeba v tomto směru něco měnit

Seznam zdrojů

Application Form for Accreditation. (dostupné skrze ICM Prostějov)

BERGSTEIN, R., TAYLOR, M. (2011). What is Youthpass? In: *Youthpass guide*. s. 5-6.

Centrum občanského vzdělávání. Komunitní vzdělávání a vzdělávání v komunitních centrech. Dostupné z: <http://www.obcanskevzdelavani.cz/komunitni-vzdelavani-vzdelavani-v-komunitnich-centrech> [posl. akt. neuvedeno] [cit. 18. 6. 2016].

Centrum občanského vzdělávání. O nás. Dostupné z: [\[http://www.obcanskevzdelavani.cz/o-nas\]](http://www.obcanskevzdelavani.cz/o-nas) [cit. 18. 6. 2016].

CINTULOVÁ, L., RADKOVÁ, L. (2005) Význam Európskeho dobrovoľníctva v živote mladého človeka. *Kontakt*. č. 3-4. s. 39-49. [cit. 13. 2. 2016]. Dostupné z: <http://casopis-zsfju.zsf.jcu.cz/kontakt/clanky/3-4-2005/315-minulost-a-soucasnost-dobrovolnictvi>.

ČÁP, P. MATĚJKA, O. PROTIVÍNSKÝ, T. Občanské vzdělávání v ČR. Brno: Centrum občanského vzdělávání Masarykovy univerzity.

ČECHOVÁ, G., PRAHL, R. (2003). „Proč to ti dobrovolníci dělají?“. In: TOŠNER, J. *Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace*. Praha: HESTIA. s. 8.

Dobrovolníci pro kulturu: dobrovolnická činnost v kulturních organizacích. (2011). Praha: Česká kancelář programu Culture.

Dobrovolnictví. (2016). Národní informační centrum pro mládež.

Doporučení pro rozvoj interkulturní práce v ČR. (2016). Sdružení pro integraci a migraci.

Erasmus+. Certifikát Youthpass. Dostupné z: <http://www.naerasmusplus.cz/cz/mobilita-osob-mladez/certifikat-youthpass/> [posl. akt. neuvedeno] [cit. 22. 2. 2016].

Erasmus+. Evropská dobrovolná služba. Dostupné z: <http://www.naerasmusplus.cz/cz/mobilita-osob-mladez/evropska-dobrovolna-sluzba/> [posl. akt. neuvedeno] [cit. 12. 2. 2016].

Erasmus+. Projekty mobility osob. Dostupné z: <http://www.naerasmusplus.cz/cz/projekty-mobility-osob/> [posl. akt. nevedeno] [cit. 23. 2. 2016].

Evropská charta informací pro mládež (2004)

Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: Zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělání ČR. (2014) Praha: InBáze

FRIČ, P. (2001). „Dobrovolnictví v ČR“. In: FRIČ, P. a kol. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice*. Praha: AGNES a NROS. s. 61-71.

FRIČ, P., POSPÍŠILOVÁ, T., VÁVRA, M. (2010). „Závěrečné shrnutí a diskuse.“. In: FRIČ, P., POSPÍŠILOVÁ, T. a kol. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: HESTIA, AGNES. s. 201-213.

HARTL, P. (1997). *Komunita občanská a komunita terapeutická*. Praha: SLON.

HENDL, J. (2008). *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál.

ICM Prostějov [hlavní webová stránka střediska]. Dostupné z: <http://www.icmprostejov.cz/> [posl. akt. nevedeno] [cit. 5. 3. 2016].

ICM Prostějov. Evropská dobrovolná služba. Dostupné z: <http://icmprostejov.cz/content/evropska-dobrovolna-sluzba> [posl. akt. nevedeno] [cit. 18. 6. 2016].

ICM Prostějov. Nabídka pro veřejnost. Dostupné z: <http://www.icmprostejov.cz/content/nabidka-pro-verejnost> [posl. akt. nevedeno] [cit. 3. 3. 2016].

ICM Prostějov. O nás. Dostupné z: <http://www.icmprostejov.cz/content/o-nas> [posl. akt. nevedeno] [cit. 3. 3. 2016].

ICM Prostějov. Projekty. Dostupné z: <http://icmprostejov.cz/content/projekty> [posl. akt. nevedeno] [cit. 20. 6. 2016].

Informační a diskusní portál Dobrovolník.cz. Dobrovolnictví a paragrafy. Dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/management-dobrovolnictvi/dobrovolnictvi-a-paragrafy/> [posl. akt. nevedeno] [cit. 28. 1. 2016].

Informační a diskusní portál Dobrovolník.cz. Dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/management-dobrovolnictvi/dobrovolnictvi-a-paragrafy/> [posl. akt. nevedeno] [cit. 28. 1. 2016].

Interkulturní vzdělávání: příručka nejen pro středoškolské pedagogy. (2002). Člověk v tísní.

KITLIŇSKÁ, J., JURTIKOVÁ, M. (2011). Rámec interoperability mladých dobrovolníků. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 4, s. 69-78. [cit. 13. 2. 2016].

KRBCOVÁ, T. ed. a kol. (2014). *Jak se zapojit do neformálního vzdělávání mládeže s grantovou podporou programu Erasmus+: Mládež v akci*. Praha: Dům zahraniční spolupráce.

KŘÍŽOVÁ, E. (2001). „Dobrovolníci v neziskových organizacích“. In: FRIČ, P. a kol. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice*. Praha: AGNES a NROS. s. 102-115.

MATOUŠEK, O. (2003). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.

Mentorna – Praktická příručka pro mentory Evropské dobrovolné služby (EDS) programu Mládež v akci. (2009). Praha: Národní institut dětí a mládeže MŠMT, Česká národní agentura Mládež

Metodický list k založení a činnosti Informačních center pro mládež. 2011.

MIOVSKÝ, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada.

MÜLLER, K. B. (2008). *Evropa a občanská společnost*. Praha: SLON.

Národní informační centrum mládeže. Dostupné z: <http://nicm.cz/s> [posl. akt. nevedeno] [cit. 3. 3. 2016].

Nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) č. 1288/2013, dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R1288&qid=1456231884351&from=CS>.

Politiky Evropské unie: Vzdělání, odborná příprava, mládež a sport. (2014) Lucemburk: Úřad pro publikace Evropské unie. Dostupné z: http://europa.eu/pol/pdf/flipbook/cs/education_training_youth_and_sport_cs.pdf

POSPÍŠILOVÁ, T. (2010). „Česká občanská společnost – data, fakta, měření“. In: SKOVAJSA M. a kol. *Občanský sektor*. Praha: Portál. s. 113-143.

Rada Evropy a Evropská komise. (2000). *Interkulturní učení T-kit*. Praha: Národní institut dětí a mládeže MŠMT.

Sdělení Evropskému parlamentu: Sdělení o politikách EU a dobrovolnictví: uznání a propagace příhraničních dobrovolných činností v EU. (2011). Brusel.

SKOVAJSA, M. a kol. (2010). *Občanský sektor*. Praha: Portál.

SLOWÍK, J. (2011). Dobrovolnictví jako nepostradatelný nástroj podpory sociální inkluze. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 4, s. 43-48. [cit. 5. 2. 2016]. Dostupné z:

Spolek přátel Cyrilometodějského gymnázia v Prostějově. Dostupné z: <http://sp.cmgpv.cz/> [posl. akt. neuvedeno] [cit. 22. 2. 2016].

ŠVESTKOVÁ, R. (2005) Minulost a současnost dobrovolnictví. *Kontakt*. č. 3-4. s. 318-322. [cit. 13. 2. 2016]. Dostupné z: <http://casopis-zsfju.zsf.jcu.cz/kontakt/clanky/3-4-2005/315-minulost-a-soucasnost-dobrovolnictvi>.

TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. (2006). *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 2. Praha: Portál, s.

UNV Youth Volunteering Strategy 2014-2017. United Nation volunteers.

Volunteerism and Social inclusion. (2011). An extract from the 2011. State of the world's volunteerism report.

VON HEBEL, M. (2011). You hold the keys to Lifelong Learning. In: *Youthpass guide*. s. 19-24.

Všeobecná deklaráce o dobrovolnictví 2009

WILSON, J., MUSICK, M. (1999). The effects of volunteering on the volunteer. *Law and contemporary problems*, č. 4, s. 141-168. [cit. 9. 3. 2016]. Dostupné z: <http://scholarship.law.duke.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1150&context=lcp>

Zákon 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů, dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-198> [cit. 26. 2. 2016].

Zpráva o činnosti ICM Prostějov v roce 2015

Anotace

Cílem práce je pomocí kvalitativního výzkumu zjistit, co dobrovolníkům ze zahraničí přinesla dobrovolná služba v ICM Prostějov. Práce je rozdělena na část teoretickou a praktickou. V teoretické části je přiblížena problematika dobrovolnictví, občanské společnosti a interkulturního vzdělávání, program Mládež a představena činnost organizace. V praktické části jsou pak představeny výsledky výzkumu.

Klíčová slova: dobrovolnictví, Evropská dobrovolná služba, Informační centrum pro mládež

Abstract

The aim of the thesis is to find out by the means of qualitative research what were the benefits of the volunteer program in ICM Prostějov for the volunteers who have taken part in it. The thesis is divided into a part theoretical and practical. The theoretical part deals with the issues concerning the volunteerism, civic society and intercultural education, program Mládež and activities of this organization. The practical part presents the results of research.

Key words: volunteerism, European volunteers' service, Information centre for young people