

## **Přílohy**

Příloha 1: Scénář otázek pro rozhovor

Příloha 2: Vzor osvědčení o vykonané dlouhodobé dobrovolnické službě

Příloha 3: Přepis rozhovoru s informantem 1

### Scénář otázek pro rozhovor

#### IDENTIFIKAČNÍ OTÁZKY

Jak dlouho působíte jako sociální služba v Pardubicích?

Co je vaší náplní? Cílová skupina?

Kolik máte v současné době klientů?

Kolik z nich využívají služby dobrovolníka?

Jak dlouho pracujete s dobrovolníky?

Kolik dobrovolníků v současnosti máte?

#### Informant

Jak dlouho pracujete v této organizaci?

Jak dlouho celkově pracujete v sociálních službách?

Jak dlouho se věnujete dobrovolnictví?

Jaké je vaše vzdělání?

Byl/a jste vy sama někdy dobrovolníkem? Kde? Co vás k tomu vedlo?

#### VÝZNAM DOBROVOLNICTVÍ PRO ORGANIZACI

1. Jaký je váš postoj (organizace/služby) k dobrovolnictví? *Proč? Byl vždy takový? Co ho změnilo? Jaké silné a slabé stránky v dobrovolnictví spatřujete?*
2. Proč jste s dobrovolnictvím začali? Co vás k tomu vedlo?
3. Jakým aktivitám se u vás dobrovolník převážně věnuje? (organizace akcí, sám vede např. PC kroužek, canisterapie, individuálně pracuje s klientem, ...) *Chtěli byste dobrovolníka více zapojit?*
  - Ne – Proč ne?
  - Ano – Do čeho? Co vám v tom brání? Máte v plánu s tím něco dělat?
    - ✓ Ano – Co?
    - ✓ Ne – proč? Co tomu brání?
4. Spatřujete u klientů spolupracujících s dobrovolníky nějaké změny?
  - Ne – Jak si to vysvětlujete?
  - Ano – Jaké? (lepší komunikace, větší zapojení do činností v organizaci, celkově lepší projevy chování, ...) Jak si to vysvětlujete? Které považujete za nejvýznamnější a proč?

5. Dostáváte zpětnou vazbu od klientů, kteří s dobrovolníky spolupracují?
- Ne – Proč? Chcete to změnit?
    - ✓ Ano – Jak?
    - ✓ Ne – Proč?
  - Ano – Jakým způsobem? (rozhovor, dotazníky spokojenosti, ...) Reagujete na zpětnou vazbu?
    - ✓ Ano – Jak? (pochvala dobrovolníka, ...) Bylo to tak vždy? Proč se to změnilo? Proč jste zavedli tuto zpětnou vazbu?

## ZÍSKÁVÁNÍ DOBROVOLNÍKŮ

6. Kde propagujete dobrovolnictví? (školy, veřejně dostupná místa...) *Změnilo se to v průběhu času?*
- Ne – je to podle vás dostatečné? Uvažujete o dalších místech? O kterých?
  - Ano – kde jste propagovali dobrovolnictví dříve? Proč jste místa propagace změnili? Je to teď dle vás dostatečné? Budete místa ještě měnit?
7. Jakým způsobem získáváte (hledáte) dobrovolníky? (letáčky, sociální sítě, ...) *Změnilo se to nějak v průběhu času?*
- Ne – Je to podle vás dostatečné? Spatřujete v rámci propagace nějaké problémy? Jaké?
  - Ano – jak? Jaký to má úspěch? Proč jste způsob měnili?
    - ✓ Ano – jakým způsobem? Jaký to má úspěch? Proč jste propagaci měnili?

*Pokud je v rámci propagace užíváno více způsobů, který z nich považujete za nejlepší (z hlediska způsobu i místa propagace)? Proč?*

8. Jaké jsou silné a slabé stránky propagace? *Slabé stránky – Jak si to vysvětlujete? Změnilo se to nějak v průběhu času?*
9. Kdo má na starosti propagaci dobrovolnictví? *Kolik času mu propagace zabere? Změnilo se to nějak v průběhu času?*
10. Jakým způsobem dáváte vědět klientům o možnosti využití dobrovolníka? *Změnilo se to nějak v průběhu času? Jak? Proč?*
11. Co vše musíte udělat při přijetí dobrovolníka? *Co je na tom nejobtížnější/ S čím máte největší problém? Proč? Změnilo se to v průběhu času? Jak si to vysvětlujete?*

## ADMINISTRATIVA

12. Co vše je potřeba udělat v rámci administrativy? *Bylo to vždy tak? (bylo toho méně/více) Co se změnilo? Co je na té administrativě nejsložitější? Jak si to vysvětlujete? Lze s tím něco dělat?*
13. Kolik času vám zabere administrativa dobrovolnictví?
14. Máte přímo vyčleněného zaměstnance (koordinátor), který se stará pouze o dobrovolnictví?
- Ne – proč? Přemýšleli jste o změně? Měli jste takového člověka v minulosti?
  - Ano – jaké v tom spatřujete výhody/nevýhody? Byl tento pracovník vyčleněn vždy?
    - ✓ Ne – proč jste pracovníka vyčlenili?

## VZDĚLÁVÁNÍ DOBROVOLNÍKŮ

15. Proškolujete nového dobrovolníka?
- Ne – proč?
  - Ano – jakým způsobem? Co vše k tomu potřebujete? Kdo provádí školení? Je to dle vás dostatečné? Jsou s tím spojené nějaké problémy?
16. Spolupracuje na začátku nový dobrovolník s nějakým zkušenějším dobrovolníkem?
- Ne – myslíte si, že by to bylo prospěšné?
    - ✓ Ano – v čem? Plánujete takovou spolupráci zavést?
  - Ano – jakým způsobem? Jaké jsou silné stránky této spolupráce? Vidíte i nějaké slabé stránky? V čem?
17. Ví dobrovolník o stavu klienta? tzn. proč klient navštěvuje vaši organizaci?
- Ne – proč ne? Myslíte si, že je to tak dobře?
  - Ano – co vše o klientovi sdělujete? Proč? Je to podle vás dobře?
    - ✓ Ne – proč?
18. Provádíte pravidelné supervize pro dobrovolníky?
- Ne – proč?
  - Ano – kde? Jak často? Kdo je vede? Změnilo se to v průběhu času? (tzn. byla i dříve?)
    - ✓ Ne – jak si to vysvětlujete? Proč teď jsou?

*Jsou s tím spojeny nějaké problémy? Jak si to vysvětlujete? Co s tím lze dělat?*

19. Je supervize časově náročná? *Co je nejvíce náročné? Jak si to vysvětlujete?*
20. Máte individuální schůzky s dobrovolníky? (mimo supervize)

- Ne – proč ne? Probíhaly v minulosti?
- Ano – Jak často? Kdo ji svolává? Co je jejich náplní? V čem vidíte silné stránky těchto schůzek? Jsou s tím spojeny nějaké problémy?

## **SPOLUPRÁCE**

**21.** Spolupracujete s nějakou vysílající organizací?

- Ne – proč ne? Chcete to změnit?
  - ✓ Ano – kdy? Co tomu brání?
- Ano – se kterou? Jakým způsobem? Bylo to tak vždy?
  - ✓ Ne – jak se to změnilo? Proč?

**22.** Jak jste se o této organizaci dozvěděli? Znáte ještě nějaké jiné? Jaké?

**23.** Sdílíte zkušenosti se zapojováním dobrovolníků s jinými organizacemi?

- Ano – S jakými? Jaká témata probíráte?
- Ne – Bylo to tak i v minulosti?
  - ✓ Ne – co se změnilo? Jak si to vysvětlujete?

**Vzor osvědčení o vykonané dlouhodobé dobrovolnické službě**

Název vysílající organizace:

Sídlo:

IČO, bylo-li přiděleno:

zastoupena:

vydává toto

**OSVĚDČENÍ O VYKONANÉ DLOUHODOBÉ DOBROVOLNICKÉ  
SLUŽBĚ**

podle zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon  
o dobrovolnické službě), ve znění pozdějších předpisů

.....  
jméno, popřípadě jména, a příjmení, titul

Narozen/a dne ..... v .....

Bydliště:

Předmět vykonané dobrovolnické služby:

Doba výkonu dobrovolnické služby:

Místo výkonu dobrovolnické služby:

Název, sídlo a IČO přijímající organizace, bylo-li přiděleno:

V.....dne.....

Za vysílající organizaci  
podepsáno:“.

### IDENTIFIKAČNÍ OTÁZKY

**Jak dlouho působíte jako sociální služba v Pardubicích? Co je vaší náplní? Cílová skupina?**

*Od roku 1994 poskytujeme sociální služby osobám s duševním onemocněním. Aktuálně nabízíme klientům 2 sociální služby – sociálně terapeutické dílny a sociálně aktivizační službu, obě služby poskytujeme ambulantní formou. V roce 2019 zahájilo činnost Centrum KOMPRES, které poskytuje sociální rehabilitaci osobám po cévní mozkové příhodě a získaném poškození mozku.*

**Kolik máte v současné době klientů?**

*V roce 2020 využívalo 25 klientů Sociálně aktivizační službu, 25 klientů službu Sociálně terapeutické dílny. Někteří klienti využívali obě služby.*

**Kolik z nich využívají služby dobrovolníka?**

*Dobrovolníci u nás, za normálního provozu, vedou aktivity Sociálně aktivizační služby – individuální PC kurzy – v roce 2020 využili 3 klienti – a pohybové aktivity s prvky jógy – skupinová aktivita, kterou využívali 4 klienti. Aktuálně jsou u nás nicméně dobrovolnické (i další) aktivity kvůli současné situaci přerušeny.*

**Jak dlouho pracujete s dobrovolníky?**

*Dobrovolníci jsou, dle mých informací, součástí chodu organizace od roku 2004.*

**Kolik dobrovolníků v současnosti máte?**

*Aktuálně v loňském roce u nás působili 4 dobrovolníci. V letošním roce jsme díky situaci zatím dobrovolníky nevyužili.*

**Informant (koordináto dobrovolnictví)**

**Jak dlouho pracujete v této organizaci? – 2 roky**

**Jak dlouho celkově pracujete v sociálních službách? – také 2 roky**

**Jak dlouho se věnujete dobrovolnictví?**

*Starost o dobrovolnické aktivity je jednou ze součástí náplně mé práce., takže 2 roky.*

**Jaké je vaše vzdělání? VOŠ Pardubice – Sociální práce**

**Byl/a jste vy sama někdy dobrovolníkem? Kde? Co vás k tomu vedlo?**

*Ano, ale pouze nepravidelně, na jednorázových akcích. Nové zkušenosti, zážitky, možnost rozšířit si okruh lidí a vykonávaná činnost, která mi dávala smysl.*

**VÝZNAM DOBROVOLNICTVÍ PRO ORGANIZACI**

**1. Jaký je váš postoj (organizace/služby) k dobrovolnictví? Proč? Byl vždy takový? Co ho změnilo? Jaké silné a slabé stránky v dobrovolnictví spatřujete?**

*Dobrovolnictví vnímáme jako značnou pomoc. Na aktivity, které u nás nyní zajišťují dobrovolníci, by pracovníci neměli tolik času a tím pádem by nemohli probíhat v takovém rozsahu a intenzitě, jak by bylo třeba (to vidím jakou silnou stránku dobrovolnictví). Další dobrovolnice nám také významně pomáhaly při jarním šití roušek. Žádné slabé stránky nevnímám.*

**2. Proč jste s dobrovolnictvím začali? Co vás k tomu vedlo?**

*Myslím, že to bylo kvůli potřebě zajištění nových volnočasových aktivit pro klienty v rámci vytváření programu sociálně aktivizační služby.*

**3. Jakým aktivitám se u vás dobrovolník převážně věnuje? (organizace akcí, sám vede např. PC kroužek, canisterapie, individuálně pracuje s klientem, ...) Chtěli byste dobrovolníka více zapojit?**

*Dobrovolníci u nás vedou individuální PC kurzy a pohybové aktivity s prvky jógy v rámci Sociálně aktivizační služby. Vzhledem k přáním a potřebám klientů je nynější dobrovolnická aktivita dle mého názoru dostačující.*

**4. Spatřujete u klientů spolupracujících s dobrovolníky nějaké změny?**

*Určitě ano. Nedokážu takto zobecnit v čem tyto změny nastávají, u každého z klientů je to individuální. Pro někoho je aktivita vedená dobrovolníkem o tom, že si osvojí nějakou praktickou dovednost, něco se naučí. Vnímám, že aktivita s dobrovolníkem může klientovi přinést stejné benefity jako každá další aktivita v organizaci (možnost vyjít z domu, na něco se těšit, věnovat se něčemu, co je pro klienta smysluplné, díky čemu se zaktivizuje, co by třeba jinde nemohl z nějakých důvodů – obav, financí – dovolit). Zároveň, pokud o to stojí má určitě příležitost poznat díky aktivitě nové lidi, spolupracovat s nimi, lépe komunikovat a rozvíjet další dovednosti tak, jako v každém mezilidském kontaktu. Nemohu říci, kterou změnu považuji za nejvýznamnější, je to individuální u každého klienta.*

**5. Dostáváte zpětnou vazbu od klientů, kteří s dobrovolníky spolupracují?**

*Ano, spolupráci hodnotíme na společných setkáních (pracovník x klient). Zpětná vazba je veskrze pozitivní, klienti jsou s aktuálními dobrovolníky spokojeni, zmiňují především trpělivost a tempo, které jim dobrovolníci přizpůsobují dle jejich potřeb. Také je zpětné vazbě na lektory i dobrovolníky věnována část hodnotícího dotazníku, který je anonymní*



*a klient ho odevzdává na konci roku do schránky důvěry Zpětnou vazbu samozřejmě řešíme. Pozitivní ráda vyřizují dobrovolníci a předávám písemně vysílající organizaci. Zároveň komunikuji s dobrovolníky a snažím se zjišťovat, jak se při spolupráci s klienty cítí oni. Zpětná vazba od obou je pro mě klíčová k tomu, aby spolupráce probíhala smysluplně, je pro mě důležité, aby se obě strany cítily dobře.*

## **ZÍSKÁVÁNÍ DOBROVOLNÍKŮ**

### **6. Kde propagujete dobrovolnictví? (školy, veřejně dostupná místa...) Změnilo se to v průběhu času?**

*Na webových stránkách a sociálních sítích organizace, přes vysílající organizaci KONEP. Zda byla propagace dobrovolnictví v předchozích letech jiná, nevím.*

### **7. Jakým způsobem získáváte (hledáte) dobrovolníky? (letáčky, sociální sítě, ...) Změnilo se to nějak v průběhu času?**

*Při získávání dobrovolníků spolupracujeme s dobrovolnickým centrem KONEP (Koalice nevládek Pardubicka), která nám dobrovolníky zajišťuje. V případě potřeby dobrovolníka na některou z našich aktivit vyvěsíme ve spolupráci s KONEPem inzerát. Ten mohou zájemci nalézt na webových stránkách naší organizace, na facebooku i na webu KONEPu. Zda je to dostatečný způsob, nedokážu, vzhledem k momentálnímu období, říci. Od minulého roku poptáváme dobrovolníka na konverzace v AJ pro dvě klientky, na tento inzerát nám reagovala zájemkyně, která kvůli zdravotnímu stavu nakonec dobrovolnictví nevykonávala. Od té doby se nám nepodařilo nikoho sehnat, což je ale do určité míry určitě ovlivněno současnou situací ohledně Covid-19. Spolupráci v minulosti nemohu zhodnotit vzhledem k tomu, že pracovníci, kteří dříve měli dobrovolníky na starosti v organizaci již nepracují.*

### **8. Jaké jsou silné a slabé stránky propagace? Slabé stránky – Jak si to vysvětlujete? Změnilo se to nějak v průběhu času?**

*Silnou stránku vidím ve velkém dosahu díky prezentaci na sociálních sítích. Změna je dle mého názoru v tom, že dříve propagace na sociálních sítích nebyla, protože nebyly ještě tolik používány. Vnímám potřebu více spolupracovat se školami humanitního zaměření, tím pádem by byl větší prostor pro propagaci dobrovolnictví i mezi nimi.*

### **9. Kdo má na starosti propagaci dobrovolnictví? Kolik času mu propagace zabere? Změnilo se to nějak v průběhu času?**

*Inzerát sepisují přímo já ve spolupráci s KONEP ho poté zveřejníme na stránkách, kolik času to zabere, nedokážu říct.*

**10. Jakým způsobem dáváte vědět klientům o možnosti využití dobrovolníka? Změnilo se to nějak v průběhu času? Jak? Proč?**

*Stávající aktivity, které poskytují dobrovolníci jsou zahrnuty v celkovém programu služby. Klient si pak na základě rozhovoru s pracovníkem volí aktivity tak, aby naplňovaly cíle, které si v rámci služby klient stanoví. Pokud ale klient přijde se zakázkou, kterou nemůže naplnit se svým v přirozeném prostředí, která je pro něj klíčová a zároveň není přímo v aktuálním seznamu aktivit služby (a lze naplnit v rámci spolupráce s dobrovolníkem), lze po konzultaci popat dobrovolníka přes vysílající organizaci.*

**11. Co vše musíte udělat při přijetí dobrovolníka? Co je na tom nejobtížnější/ S čím máte největší problém? Proč? Změnilo se to v průběhu času? Jak si to vysvětlujete?**

*Prvně nás kontaktuje přímo dobrovolník, či vysílající organizace, která dobrovolníka sehnala. Následuje domluvení schůzky, kde dobrovolníka seznamují s organizací a poskytovanými službami, zjišťují jeho motivaci a očekávání od dobrovolnické služby, vztah a postoj k cílové skupině. Následně probíhá školení BOZP a PO, prohlídka prostor, seznámení s dalšími pracovníky, zaškolení dobrovolníka v oblasti duševního onemocnění a seznámení se s cílovou skupinou. Je také seznámen s možnými mimořádnými situacemi (a s jejich řešeními, která jsou popsána v metodice služby) i se svými kompetencemi – co dělá dobrovolník a co je již náplní práce jiného pracovníka. Dobrovolník má také před zahájením vykonávání možnost navštívit jinou aktivitu dle aktuálního programu služby SAS. (ať už vedenou jiným dobrovolníkem či pracovníkem). Dobrovolníci, kteří tu aktuálně působí s námi spolupracují dlouhodobě, v průběhu své praxe jsem přijímala jednu, novou, dobrovolnici, která měla s cílovou skupinou předchozí zkušenost. Za nejobtížnější považují nicméně to, že předem nezjistíte, zda se daný dobrovolník na danou přímou práci s klienty hodí, zároveň pro dobrovolníka (zvláště toho bez zkušenosti) může být náročné sladit očekávání a realitu.*

## **ADMINISTRATIVA**

**12. Co vše je potřeba udělat v rámci administrativy? Bylo to vždy tak? (bylo toho méně/více) Co se změnilo? Co je na té administrativě nejsložitější? Jak si to vysvětlujete? Lze s tím něco dělat?**

*Ohledně administrativy se jedná hlavně o vyplnění formulářů ohledně školení (BOZP, PO, školení ohledně CS) a dokumentů týkajících se mlčenlivosti, což není časově náročné. Každý měsíc se také spojíme s koordinátorkou dobrovolníků v KONEPu, které posílám tabulku s vyplněnými hodinami dobrovolníků. Dávám jí také zpětnou vazbu ohledně dobrovolníků. Dle mých informací se na tom nic nezměnilo. Administrativa mi nepřijde složitá.*

**13. Kolik času vám zabere administrativa dobrovolnictví? Nedokážu říci.**

**14. Máte přímo vyčleněného zaměstnance (koordinátor), který se stará pouze o dobrovolnictví?**

*Ano, tím je sociální pracovník (já) sociálně aktivizační služby ve spolupráci s koordinátorem dobrovolnického centra. Výhodou je, že tu činnost má pod palcem jeden člověk a dělá si to dle sebe, o každého dobrovolníka se „stará“ stejně, z toho ale plyne i nevýhoda, že je horší zastupitelnost v případě pracovníkovi nepřítomnosti. V naší organizaci byl tento pracovník vyčleněn vždy.*

#### **VZDĚLÁVÁNÍ DOBROVOLNÍKŮ**

**15. Proškolujete nového dobrovolníka?**

*Ano, školení provádím já.. Provádíme školení BOZP + PO a školení spojená se seznámením se s cílovou skupinou (jak s ní komunikovat a pracovat) Máme pro to stanovené formuláře (pro školení), které s dobrovolníkem procházíme. Z mého pohledu je školení dostatečné a nevnímám v tomto žádné konkrétní potíže.*

**16. Spolupracuje na začátku nový dobrovolník s nějakým zkušenějším dobrovolníkem?**

*Dobrovolník má možnost účastnit se aktivit vedené dalším dobrovolníkem/ pracovníkem, vše je ale na jeho uvážení. Pokud se tak rozhodne, určitě je výhodou sdílení zkušeností a způsobů, které v při dané práci pomáhají. Osvědčené to je zvláště v případě toho, že dobrovolníci provádí stejnou aktivitu se stejnou skupinou klientů – tak, jak je tomu i u nás, střídají se nám dvě dobrovolnice na pohybové aktivity, které navštěvuje stejná skupina lidí. Slabou stránku v takové situaci nevnímám.*

**17. Ví dobrovolník o stavu klienta? tzn. proč klient navštěvuje vaši organizaci?**

*Dobrovolníka seznamujeme pouze s cílem, kterého chce klient danou aktivitou dosáhnout, případně co ho motivuje na aktivitu chodit, pokud je to klíčové. Další informace o klientovi neposkytujeme, necháváme zcela na jeho rozhodnutí, co se s dobrovolníkem rozhodne sdílet. Z mého pohledu je to takto dostatečné. Pokud se klientovi zhorší zdravotní stav, na aktivitu nedorazí, kontaktuje mne a já informaci o pozastavení hodin předávám dobrovolníkovi – důvod přerušení ale neuvádím, pokud si to klient nepřejde.*

**18. Provádíte pravidelné supervize pro dobrovolníky?**

*Supervize zajišťuje dobrovolníkům vysílající organizace, tedy KONEP. Myslím, že jednou za půl roku, ale nejsem si tím jistá.*

**19. Je supervize časově náročná? Co je nejvíce náročné?**

*Nedokážu posoudit, supervize provádí vysílající organizace.*

**20. Máte individuální schůzky s dobrovolníky? (mimo supervize)**

*Pravidelné schůzky nemáme, vše řešíme dle individuální, aktuální potřeby. Ráda bych se s nimi setkávala intenzivněji, protože si myslím, že bych měla mít více zpětné vazby. Pokud dobrovolník sám chce individuální schůzku, není to problém, ale nestává se to.*

**SPOLUPRÁCE**

**21. Spolupracujete s nějakou vysílající organizací?**

*Ano, spolupracujeme s Koalicí nevládek Pardubicka. Přes vysílající organizace sháníme dobrovolníky, vysílající organizace zajišťuje také dobrovolnické smlouvy a část administrativy ohledně dobrovolnictví, stejně tak supervize dobrovolníků. Sociální pracovník kontaktuje koordinátora ohledně dobrovolnických hodin, které v daném měsíci proběhly, vede statistiku. Změna proběhla pouze ve změně vysílající organizace, kterou dříve bylo SKP centrum.*

**22. Jak jste se o této organizaci dozvěděli? Znáte ještě nějaké jiné? Jaké?**

*Nedokážu odpovědět, spolupráce probíhá v řádu let, před mým nástupem na pozici. Vím o dobrovolnickém centru HESTIA*

**23. Sdílíte zkušenosti se zapojováním dobrovolníků s jinými organizacemi?**

*Aktuálně ne, v minulosti opět nedokážu odpovědět.*