

**Univerzita Palackého v Olomouci**  
**Cyrlometodějská teologická fakulta**

*Katedra křesťanské sociální práce*

*Charitativní a sociální práce*

Yvona Wrožynová, DiS.

*Dobrovolnictví v Boétheia-společenství*  
*křesťanské pomoci Jeseník*

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Ing. Ester Danihelková

**2011**

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

.....

Poděkování:

Děkuji vedoucí práce Ing. Ester Danihelkové za cenné rady, věnovaný čas, trpělivost a podporu. Děkuji své rodině a známým za podporu a pomoc při psaní této práce.

# Obsah

|  |    |
|--|----|
| Úvod.....  | 5  |
| 1 Dobrovolnictví.....                                    | 7  |
| 1.1 Historie dobrovolnictví v České republice .....      | 8  |
| 1.2 Současnost dobrovolnictví v České republice .....    | 9  |
| 1.3 Základní pojmy .....                                 | 11 |
| 1.3.1 Dobrovolnická služba .....                         | 11 |
| 1.3.2 Dobrovolnictví .....                               | 12 |
| 1.3.3 Bezdomovectví .....                                | 13 |
| 2 Charakteristika dobrovolnictví v regionu .....         | 14 |
| 3 Dobrovolnictví v Boétheia SKP .....                    | 16 |
| 3.1 Historie dobrovolnictví v Boétheia SKP .....         | 16 |
| 3.2 Současnost dobrovolnictví v Boétheia SKP .....       | 18 |
| 3.3 Charakteristika cílové skupiny bezdomovců .....      | 20 |
| 3.3.1 Typické znaky osobnosti bezdomovce .....           | 20 |
| 3.3.2 Základní životní potřeby .....                     | 22 |
| 4 Metodika práce s dobrovolníky v SKP Boétheia.....      | 23 |
| 4.1 Příprava organizace na práci s dobrovolníky.....     | 24 |
| 4.1.1 Plánování dobrovolníků.....                        | 24 |
| 4.1.2 Spolupráce s vysílající organizací.....            | 26 |
| 4.2 Získávání dobrovolníků .....                         | 27 |
| 4.2.1 Nábor a výběr dobrovolníků.....                    | 27 |
| 4.3 Vstup dobrovolníka do organizace .....               | 28 |
| 4.3.1 Jak komunikovat s bezdomovci.....                  | 29 |
| 4.3.2 Jak komunikovat s agresivním uživatelem .....      | 30 |
| 4.3.3 Adaptace a zaškolení .....                         | 31 |
| 4.4 Význam kontaktní osoby pro činnost dobrovolníků..... | 32 |
| 4.5 Supervize .....                                      | 32 |
| 4.5.1 Morální ocenění dobrovolníků.....                  | 33 |
| 4.5.2 Motivace dobrovolníků v organizaci .....           | 33 |
| 4.6 Změny organizační struktury .....                    | 34 |
| 4.7 Skončení spolupráce s dobrovolníkem .....            | 36 |
| 5. Standardy kvality sociálních služeb.....              | 37 |
| 5.1 Kritérium 9 c).....                                  | 37 |
| 5.2 Kritérium 9 d) .....                                 | 38 |
| Závěr .....  | 40 |
| Literatura.....  | 42 |
| Seznam zkratk: .....                                     | 46 |
| Seznam obrázků a tabulek: .....                          | 47 |
| Seznam příloh: .....                                     | 48 |

## Úvod

Dobrovolnictví je fenomén, který prostupuje všechny oblasti lidského života. Lidé jsou ochotní, mají potřebu vzájemně si pomáhat a sdílet své osudy. Jak píše Jeník a kol.(2003), dobrovolnictví v naší zemi bylo v období od okupace až do roku 1989 značně utlumeno a omezeno. Jeho velká renesance přichází po „Sametové revoluci“ zvláště v oblasti sociální, zdravotní, ochrany životního prostředí a v oblasti nejrůznějších občanských aktivit. Mnoho lidí dnes přichází do zařízení sociálních služeb a provádí nejrůznější práce od rutinních až po vysoce odborné. Dobrovolnictví v naší zemi je upraveno v zákoně o dobrovolnictví z roku 2002. Tento zákon definuje základní pojmy. Dobrovolnictví je organizováno a stává se řízenou činností, na kterou je možné získat podporu od státu ve formě dotace z Ministerstva vnitra. Rozbor dobrovolnické otázky a souvislostí se sociální prací je podán na webových stránkách občanského sdružení Hestia i v odborném tisku Sociální práce a Sociální služby. Odborné periodikum Sociální práce chystá v tomto roce, který je věnován dobrovolnictví, monotematické čtvrté číslo, které se bude zabývat touto otázkou. Více informací je možné zjistit na webové adrese časopisu.<sup>1</sup> Zákon o sociálních službách z roku 2006 pamatuje na dobrovolné pracovníky. Jejich působení v organizaci je více rozvedeno ve standardech. Registrované dobrovolnictví přináší dobrovolníkům podle zákona o pomoci v hmotné nouzi navýšení dávky příspěvek na živobytí, dále možnost započítání dlouhodobé dobrovolnické služby do důchodového pojištění a dobrovolnictví je možné započítat jako náhradní dobu zaměstnání při rozhodování o přiznání podpory Skovajsa, M.,(2010).

Cílem práce je vypracování metodiky pro práci s dobrovolníky v zařízení Boétheia-společenství křesťanské pomoci. Nedílnou součástí je i přiblížení historie a současnosti dobrovolnictví v této organizaci. Toto společenství působí na Jesenicku od roku 1994. Od roku 1996 provozuje Azylový dům pro muže a od roku 2003 i Azylový dům pro matky s dětmi. Od počátku do organizace přicházejí dobrovolníci, kteří se věnují specifické skupině bezdomovců. S velkou trpělivostí a láskou jim dávají svůj čas a předávají poselství o Boží lásce k nim. V zařízení není zpracovaná metodika

---

<sup>1</sup> Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/aktuality.php?subukol=1&id=63> on-line[ cit. 13. 07. 2011]

pro jejich působení. Rovněž chybí popsání jejich činnosti ve standardech kvality sociálních služeb.

Práce je teoretická, doplněná osobním svědectvím dobrovolníků a zaměstnanců organizace. Při vypracování metodiky jsem čerpala z dostupné odborné literatury a osobních zkušeností. Pracovala jsem metodou analýzy odborné literatury a pramenů a následného zapracování do metodiky konkrétní organizace metodou kompilace.

V práci se opírám o své zkušenosti, neboť ve zmíněné organizaci pracuji jedenáctý rok. Mnohé dobrovolníky osobně znám a působení v organizaci jsem jim nabídla. Vnímám potřebu vytvoření metodiky práce s dobrovolníky v souvislosti s vytvořením kritérií standardu kvality č. 9 zákona o sociálních službách, která pojednávají o dobrovolnících.

Práce je rozdělena do pěti kapitol. V první se zabývám dobrovolnictvím obecně, jeho historií a současností v České republice. Tuto kapitolu jsem téměř celou převzala ze své absolventské práce. Podkapitola Základní pojmy je vytvořena nově. Druhá kapitola popisuje charakteristiku jesenického regionu s ohledem na dobrovolnictví a čerpám z výsledků ankety, kterou jsem uskutečnila v absolventské práci. Třetí kapitola se věnuje historii a současnosti dobrovolnictví v organizaci Boétheia-společenství křesťanské pomoci a je doplněna osobní zkušeností dobrovolníků a zaměstnanců, kteří v organizaci působili nebo působí. Čtvrtá kapitola popisuje metodiku práce s dobrovolníky v organizaci. V páté kapitole jsem vytvořila kritéria standardu kvality sociálních služeb pro působení dobrovolníků v organizaci.

Jména dobrovolníků i zaměstnanců, která jsou použita v práci, neodpovídají skutečnosti. Všechna svědectví jsou použita se souhlasem jejich autorů.

# 1 Dobrovolnictví<sup>2</sup>

Jak píše Tošner, Sozanská (2006) dobrovolnictví patří mezi občanské ctnosti, které můžeme shrnout pod pojem dobročinnost. Své kořeny má v židovské morálce.

Dobrovolnictví je staré jako lidstvo samo. Od nepaměti lidé cítili potřebu si pomáhat. Až v posledních desetiletích se dobrovolnictví začíná institucionalizovat. Jedná se o formální dobrovolnictví, které se odehrává v organizaci Skovajsa (2010). Nadále však existuje dobrovolnictví ve formě sousedské výpomoci a jako projev občanské angažovanosti, kdy lidé dobrovolně pracují v různých spolcích a sdruženích.

Definici dobrovolnictví uvádí Tošner (2006, s. 27): „Dobrovolnictví je vědomá, svobodně zvolená činnost ve prospěch druhých, kterou poskytují občané bezplatně. Dobrovolník dává vědomě část svého času, energie a schopností ve prospěch činnosti, která je časově i obsahově vymezena.“ Dobrovolníci přinášejí do instituce rozměr lidskosti a zcela nových pohledů, protože nejsou zatíženi stereotypem a únavou, kterou prožívají profesionální zaměstnanci. Dobrovolnictví skrývá velký potenciál možností, nápadů, které dosud čekají na své objevení, aby obohatily ty, za kterými dobrovolníci přicházejí.

Rada ministrů Evropské unie, zodpovědných za kulturu, přijala v roce 2009 rozhodnutí, kterým vyhlásila rok 2011 Evropským rokem dobrovolnictví. Uvedený rok má čtyři cíle, které uvádím ve zkrácené podobě:

- usilovat o to, aby bylo v EU vytvořeno prostředí příznivé pro dobrovolnictví
- umožnit organizátorům dobrovolných činností, aby zlepšili jejich kvalitu
- oceňovat a uznávat dobrovolné činnosti
- zlepšit povědomí o hodnotě a významu dobrovolnictví<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Kapitola Dobrovolnictví, mimo poslední podkapitoly Základní pojmy je převzata z mé absolventské práce Dobrovolnictví v neziskových organizacích, které poskytují sociální služby na Jesenicku - příručka poskytovatele

<sup>3</sup> Evropský rok dobrovolnictví 2011[on-line]. Dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/evropsky-rok-dobrovolnictvi-2011on-line> [cit. 04. 04. 2011]

To vše svědčí o zvyšování prestiže této občanské činnosti a zájmu společnosti i Evropské unie o její maximální podporu a rozšíření ve společnosti.

## **1.1 Historie dobrovolnictví v České republice**

České země vynikaly vždy zájmem občanů o společné dobro. Lidé se sdružovali ve svých vesnicích a městech a dobrovolně uskutečňovali různé kulturní a společenské akce, ze kterých se později staly tradice a položily základ organizované dobrovolné činnosti.

Vlastenecké spolky na podporu umění, sportu a vzdělání začaly vznikat v druhé polovině 19. století a mnohé, jako například Sokol, pracují dodnes (Jeník a kol. 2003). Před i po vzniku samostatného Československa nastával další rozvoj dobrovolných organizací, vznikl např. Český skauting, Československý červený kříž, Sbor dobrovolných hasičů a další organizace (Tošner, Sozanská, 2006).

Okupace Československé republiky znamenala konec dobrovolné práce a následný poválečný vývoj od února 1948 v Československé socialistické republice umožňoval jen práci organizací, u kterých došlo k jejich legislativní přeměně a které se sdružily v Národní frontě (Jeník, 2003). Ta však byla pod přísnou kontrolou státu. Došlo k postupné likvidaci dobrovolné činnosti občanů. Rozvíjela se jen na akcích organizovaných vládnoucí komunistickou stranou. Byly to tzv. akce „Z,“ s jejichž pomocí se budovala zařízení, která měla sloužit pro občany (Frič, 2001). Sdružování lidí bez dohledu vládnoucí strany nebylo žádoucí.

Velký zlom nastal po roce 1989, kdy se dostala ke slovu umlčená aktivita občanů, která se projevila přijetím nových zákonů umožňujících navázat na tradici a obnovit dobrovolnou činnost občanů v nejrůznějších spolcích, nadacích, sdruženích, hnutích. Situaci mapuje Jeník a kol. (2003). Jako první byl přijat Zákon o sdružování občanů, který umožňoval vznik občanských sdružení a tedy rozvoj občanské společnosti. V roce 1991 následoval Zákon o svobodě náboženské víry a postavení církví a náboženských společností. V roce 1995 byl přijat Zákon o obecně prospěšných společnostech a v roce 1997 Zákon o nadacích a nadačních fondech. Tím byl položen základ pro fungování občanské společnosti a možnosti rozvíjet dobrovolnou činnost.



## 1.2 Současnost dobrovolnictví v České republice

Po „Sametové revoluci“ v roce 1989 byl položen legislativní základ pro možnost vzniku nestátních neziskových organizací. S jejich rozvojem se opět začala do popředí dostávat dobrovolná činnost ve prospěch ostatních.

V roce 1998 vzniklo Národní dobrovolnické centrum Hestia, které se začalo věnovat managementu dobrovolnictví. Postupně zakládá další centra po celé republice. Dnes existuje v každém kraji několik dobrovolnických center, což dokládá níže uvedený internetový odkaz.<sup>4</sup> Po jeho otevření je možné pod jednotlivými kraji na mapě (obr 1) nalézt seznam dobrovolnických center. Výjimkou je plzeňský kraj, kde prozatím pracuje jen jedno dobrovolnické centrum. Dobrovolnická centra provozuje také Charita České republiky, občanské sdružení ADRA a dále vznikají při nemocnicích a dalších organizacích.<sup>5</sup> Jejich význam popisuje Tošner (2010, s. 9): „Posláním dobrovolnických center je propagace a podpora myšlenky dobrovolnictví ve společnosti a spolupráce s neziskovými organizacemi v regionu s cílem zapojení co největšího počtu obyvatel do řešení problémů komunity.“ Jak píše Nováková (2006), rok 2001 byl vyhlášen Organizací spojených národů Mezinárodním rokem dobrovolnictví. Od té doby se pořádá každoročně v Kroměříži konference o dobrovolnictví, kterou zaštiťuje Hestia Národní dobrovolnické centrum v Praze. Od tohoto roku jsou oceňováni každoročně nejlepší dobrovolníci cenou „Křesadlo“. Zájmem organizace je zapojit do této akce dobrovolníky z co nejvíce měst a regionů.<sup>6</sup>

Organizací, která se ve velkém zabývá dobrovolnictvím je i humanitární, nestátní nezisková organizace ADRA se sídlem v Praze. Jak je uvedeno v Materiálech ke školení dobrovolníků této organizace má svá dobrovolnická centra ve Frýdku-Místku, ve Zlíně, v Novém Jičíně, v Hradci Králové, Valašském Meziříčí, Prostějově a Českých Budějovicích. Podílí se na humanitární a sociální pomoci v zahraničí i v České republice.

---

<sup>4</sup> Dostupné z: [http://www.hest.cz/h\\_historie.shtml](http://www.hest.cz/h_historie.shtml) on-line [cit. 29. 03. 2011]

<sup>5</sup> Dostupné z: <http://www.hest.cz/kolalicezkus.shtml> on-line [cit. 29. 03. 2011]

<sup>6</sup> Dostupné z: <http://www.hest.cz> on-line [cit. 07. 03. 2011]

V poslední době začíná mít dobrovolnictví i zcela nový rozměr. Přestává se týkat pouze neziskových organizací, ale oslovuje stále významněji i podnikatelský sektor. Atraktivním tématem se stává „společenská odpovědnost firem“, která ve své podstatě znamená, že si firmy uvědomují svou spoluzodpovědnost za stav společnosti a snaží se vstupovat svými aktivitami do oblasti sociální, zdravotní, ochrany životního prostředí a dalších. „Mezi významné trendy programů společenské odpovědnosti firem patří v současné době firemní dobrovolnictví, při kterém se spojuje vklad firmy a jejich zaměstnanců.“<sup>7</sup>

To vše přináší novou šanci dobrovolnictví, které se může začít rozvíjet i na základě získané zkušenosti firemního dobrovolnictví. Stále více vystupuje do popředí fakt, že i firmy mohou dobře fungovat pouze ve společnosti, která je po všech stránkách vyvážená.

Obr. 1: *Mapa České republiky* ([www.hest.cz/h\\_historie.shtml](http://www.hest.cz/h_historie.shtml))



---

<sup>7</sup> Dostupné z: <http://www.gymnasion.org/category/tags/dobrovolnictvi-on-line> [cit. 14. 03. 2011]

## 1.3 Základní pojmy

Dobrovolnictví po „Sametové revoluci“ začalo rychle pronikat do neziskových organizací, ale do roku 2000 nebylo upraveno v žádném právním předpisu. Nebylo možné ho vyčíslit jako ekonomický přínos organizace, ani neexistoval jeho přehled na úrovni státu nebo krajů (Tošner 2010). Tato situace si žádala přijetí zákona, který by dobrovolnictví upravoval. Zákon o dobrovolnictví<sup>8</sup> vstoupil v platnost 01.01.2003. Vztahuje se na organizace, které mají na dobrovolnický program akreditaci u Ministerstva vnitra. Navazuje také na další zákony, které dobrovolnictví takto organizované zohledňují a přináší dobrovolníkům výhody. Jedná se o zákon o pomoci v hmotné nouzi,<sup>9</sup> zákon o důchodovém pojištění<sup>10</sup> a zákon o zaměstnanosti.<sup>11</sup> Mimo tento zákon je možné dobrovolnictví realizovat tak, jak to vyhovuje organizaci i dobrovolníkům. Jejich působení u registrovaných poskytovatelů sociálních služeb je ošetřeno v Personálním standardu kvality č. 9 (Tošner 2006). Následující základní pojmy souvisí s dobrovolnictvím a vychází ze zákona o dobrovolnictví a další odborné literatury.

### 1.3.1 Dobrovolnická služba

Dobrovolnická služba je organizovaná podle zákona o dobrovolnictví. Má své přesné vymezení. Týká se pomoci lidem nezaměstnaným, zdravotně postiženým, seniorům, sociálně slabým, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, trpícím domácím násilím, ale také pomoci při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase. Dále je zaměřena na pomoc při přírodních, humanitárních a ekologických katastrofách, při péči o životní prostředí a zachování kulturního dědictví, na pomoc při pořádání charitativních a sbírkových akcí pro potřebné, uvedené v začátku odstavce. Dále se dobrovolnickou službou rozumí pomoc při rozvojových programech i projektech mezinárodních

---

<sup>8</sup> Zákon č. 198/2002 Sb.

<sup>9</sup> Zákon č. 111/2006 Sb.

<sup>10</sup> Zákon č. 155/1995 Sb.

<sup>11</sup> Zákon č. 435/2004 Sb.

institucí či organizací a to i nevládních. Dobrovolnická služba nesmí být vykonávána pro uspokojování vlastních zájmů ani jako podnikatelská či výdělečná činnost.

### **1.3.2 Dobrovolnictví**

Vyčerpávající definici dobrovolnictví uvádí Tošner (2006, s. 27) ve Sborníku z konference o dobrovolnictví. Její druhou část vztahující se k organizaci uvádím:

„Dobrovolnictví je profesionálně organizováno, aniž by ztratilo svoji spontaneitu. Je pravidelným a spolehlivým zdrojem pomoci pro organizaci, která s dobrovolníky spolupracuje, a zároveň zdrojem nových zkušeností, zážitků i příležitostí pro osobní růst dobrovolníků. Dobrovolnictví není obět', ale přirozený projev občanské zralosti. Přináší konkrétní pomoc tomu, kdo ji potřebuje, ale zároveň přináší dobrovolníkovi pocit smysluplnosti, nové zkušenosti a dovednosti, obohacení v mezilidských vztazích“.

Dobrovolník podle zákona o dobrovolnictví je osoba starší patnácti let, pokud vykonává dobrovolnickou službu v České republice a starší osmnácti let, pokud vykonává tuto službu mimo území našeho státu. Dobrovolník se svobodně rozhoduje věnovat svůj čas dobrovolnické službě, která je v čase do tří měsíců krátkodobá a v případě nad tři měsíce dlouhodobá.

Vysílající organizace podle zákona o dobrovolnické službě je právnická osoba, která má sídlo v České republice a má udělenou akreditaci podle tohoto zákona. Věnuje se výběru, evidenci, přípravě dobrovolníků a uzavírá s nimi smlouvu podle tohoto zákona. Spolupracuje s dobrovolnickým centrem a přijímající organizací.

V současné době se připravuje novela zákona o dobrovolnické službě, která počítá s rozšířením vysílajících organizací např. na školy a školská zařízení a se zvýšením prestiže dobrovolné práce (Kušková a kol. 2009).<sup>12</sup>

Přijímající organizace podle zákona o dobrovolnictví je osoba, která je způsobilá uzavřít smlouvu s vysílající organizací a dostát závazkům z této smlouvy vyplývajícím. Dobrovolnická služba se vykonává v její prospěch.

---

<sup>12</sup>Dostupné z: [http://www.eurodesk.cz/download/Brozura\\_Dobrovolnictvi.pdf](http://www.eurodesk.cz/download/Brozura_Dobrovolnictvi.pdf) on-line [cit. 09. 07. 2011]

Dobrovolnická centra jsou organizace, jejichž posláním je propagace a podpora myšlenky dobrovolnictví ve společnosti. Spolupracují s neziskovými organizacemi v regionu a snaží se o zapojení co největšího počtu obyvatel do dobrovolnictví (Tošner 2010).

### **1.3.3 Bezdomovectví**

Bezdomovectví označuje situaci krajní nouze, do které se dostává člověk bez domova. Představuje krajní podobu sociálního vyloučení. Bezdomovectví může být zjevné. Do této kategorie můžeme zařadit klienty azylových zařízení. Potencionální bezdomovci nemají platnou smlouvu na bydlení, často bydlí „na černo“ u příbuzných nebo známých. Skrytí bezdomovci jsou ti, kteří ačkoliv přišli o bydlení, nevyužívají nabídky sociálních služeb, ale bydlí ve stanech, autech, neobydlených domech či v různých provizorních podmínkách (Matoušek 2010).

Sociálním vyloučením rozumí zákon o sociálních službách vyčlenění osoby mimo běžný rámec života společnosti a nemožnost se do něj opět začlenit v důsledku nepříznivé sociální situace. Sociální vyloučení se týká nejčastěji národnostních menšin a osob ohrožených chudobou.

## 2 Charakteristika dobrovolnictví v regionu

Jesenický region leží na severní Moravě u hranic s Polskem obr 1. Jedná se o nejsevernější část Olomouckého kraje. Jak je uvedeno ve Statistické ročence z roku 2009, je to oblast typická vysokou mírou nezaměstnanosti a nejnižšími platy v České republice. V kraji působí několik dobrovolnických center. JIKA – Olomoucké dobrovolnické centrum, Dobrovolnické centrum ADRA Prostějov a Maltéžská pomoc Olomouc. Dobrovolnictví se rozvíjí v oblasti sociálních služeb, ale i v oblasti ochrany životního prostředí a kulturních památek. Na Jesenicku působí dvacetpět poskytovatelů sociálních služeb (Kovalčík 2010).

Zajímavá akce se uskutečnila v květnu tohoto roku v projektu „Čas pro dobrou věc“, kdy 40 dobrovolníků firmy ČEZ navštívilo Olomoucký a Moravskoslezský kraj a věnovalo jeden svůj pracovní den v rámci firemního dobrovolnictví neziskovým organizacím. Tato akce se uskutečnila již po čtvrté. Dobrovolníci navštívili osm organizací a věnovali se pomoci při úklidových pracích.<sup>13</sup>

Co vlastně lidi vede k tomu stát se dobrovolníkem? Jak píše Schreier (2008), je to možnost získat nové dovednosti, kontakty, zkušenosti, navázat nové vztahy, podílet se na dobrých a prospěšných věcech, ale také rozumně trávit volný čas. A jak vidí dobrovolnictví poskytovatelé? Z výsledků ankety, kterou jsem uskutečnila v období od 8.12.2010 do 28.2.2011, vyplývá, že dobrovolnictví u poskytovatelů sociálních služeb na Jesenicku není v současné době příliš rozšířeno. S dobrovolníky mělo zkušenost jen osm organizací, z toho dvě organizace byly vysílající. Poskytovatelé v osmi případech hodnotili dobrovolnictví jako možnost rozšíření stávající služby a také jako zdroj nových zaměstnanců. V šesti případech oceňovali uspokojení a aktivizaci uživatelů, která probíhala formou vycházek, doprovodu do obchodu, pomoci v tvořivých dílnách, ale také v zajištění duchovních potřeb uživatelů a to formou bohoslužeb v zařízení. Zápory vidí šest poskytovatelů na straně dobrovolníků v jejich nedostatečné motivaci, proškolení, neznalosti problematiky uživatelů a také v záměně dobrovolnictví se snahou o zvýšení sociálních dávek. Tři poskytovatelé vnímali nedostatek financí na ohodnocení

---

<sup>13</sup> Dostupné z: <http://www.zapojimse.cz/Dokumenty/probehla-treti-etapa-dobrovolnickych-dnu-projektu-cas-pro-dobrou-vec-2011--138.html>, on-line [cit. 20. 07. 2011]

dobrovolníků, velkou administrativu a špatnou legislativu. Dva poskytovatelé popisují narušení soukromí uživatelů a ztrátu jejich důvěry, pokud dobrovolník nečekaně ukončí svou službu Wrožynová (2011). Přesto je naděje na zlepšení situace. Jak uvedla ředitelka Pečovatelské služby Jeseník Jana Macková, od prvního června tohoto roku zahajují práci s dobrovolníky. Navázali spolupráci s Maltézskou pomocí Olomouc, která bude dobrovolníky zastřešovat. Tato spolupráce je ošetřena smlouvou. Přímo v pečovatelské službě plánují přijmout koordinátora dobrovolníků<sup>14</sup>.

Maltézská pomoc je charitativní organizaci s 900letou tradicí, která navazuje na činnost suverénního řádu Maltézských rytířů. Působí na celém území České republiky a věnuje se pomoci trpícím. V současné době rozjíždí nový projekt na pomoc seniorům s využitím dobrovolníků. Jejich heslem je „tradičně sloužit, profesionálně pomáhat.“<sup>15</sup>

Na Jesenicku pracují v sociálních službách dvě neziskové organizace, které mají akreditované projekty u Ministerstva vnitra. První je občanské sdružení Ester, působící na Javornicku. Věnuje se práci s lidmi sociálně vyloučenými a národnostním menšinám. Jejich akreditovaný program se jmenuje „Dobrovolnická služba.“ Druhou organizací je Sdružená organizace nevidomých a slabozrakých v Jeseníku a má akreditovaný projekt „Dobrovolnictví.“ Obě organizace působí jako vysílající. To znamená, že připravují dobrovolníky nejen pro svou organizaci, ale i pro ostatní přijímající organizace.

---

<sup>14</sup> Sdělení ředitelky Pečovatelské služby e-mailovou poštou ze dne 19. 06. 2011

<sup>15</sup> Dostupné z: <http://www.maltezskapomoc.cz/Maltezskapomoc/info/kdo-jsme-my-on-line>  
[cit. 20. 07. 2011]

### **3 Dobrovolnictví v Boétheia SKP**

Společenství křesťanské pomoci vzniklo v roce 1994 a o dva roky později byl otevřen Azylový dům pro muže. Sdružení bylo založeno zástupci jesenických křesťanských církví s cílem pomoci lidem bez přístřeší. Takto popisuje vznik Společenství informační leták z roku 2006. Sociální služby jako takové jsou poskytovány s cílem zlepšení kvality života lidí společensky znevýhodněných a se snahou je do společnosti opět začlenit (Matoušek a kol., 2007). Boétheia poskytuje podle zákona o sociálních službách, služby sociální prevence, které mají zabránit sociálnímu vyloučení osob. Cílem těchto služeb je pomáhat osobám překonat jejich nepříznivou sociální situaci a chránit společnost před šířením a vznikem sociálně-patologických jevů. Dnešního dne provozuje sdružení čtyři služby sociální prevence: Azylový dům pro muže a ženy, Azylový dům pro matky s dětmi, Noclehárnu a Nízkoprahové denní centrum. Tyto služby téměř pokrývají potřebu oblasti Jesenicka, ale jsou otevřeny i uživatelům z jiných regionů.

#### **3.1 Historie dobrovolnictví v Boétheia SKP**

Protože společenství křesťanské pomoci založili věřící lidé a duchovní křesťanských církví, byl azylový dům od počátku otevřen sdílení víry a křesťanství. Za klienty přicházeli ti představitelé křesťanských církví, kteří měli o tuto činnost zájem, a zároveň jim ležel na srdci osud těchto lidí. Velmi brzy byla také zřízena jednoduchá kaple, v níž se třikrát týdně scházeli zaměstnanci, klienti a dobrovolníci, kteří přinášeli poselství evangelia. V tomto se sdružení odlišuje od jiných občanských sdružení. Setkání probíhala formou čtení úryvku z bible, jejího výkladu a možnosti pro uživatele ptát se a o všem diskutovat. Setkání bylo zakončeno společnou modlitbou Otče náš. Tato sounáležitost zaměstnanců i klientů přinášela plody v komunikaci a řešení problémů. Jistě i celospolečenská situace, která byla naplněna radostí z nabyté svobody, ovlivňovala celkovou atmosféru. Lidé vnímali, že na své problémy nejsou sami, ale jsou tu lidé, kteří mají o ně zájem a je tu Bůh, kterého postupně poznávali a hledali k němu svůj vztah. Dobrovolnictví bylo založeno na ústní dohodě a osobních vztazích. Mělo svůj neopakovatelný náboj touhy po předání a přiblížení cenného daru víry i pomoci lidem bez střechy nad hlavou.



Významným člověkem, který ovlivnil život mnoha žen i rodin byl misionář Marek z Církve Nová naděje. V roce 2005 a začátkem roku 2006 přicházel spolu se svou manželkou, která tlumočila do češtiny, do Azylového domu pro matky s dětmi a svou neopakovatelnou „lámanou“ češtinou vyprávěl lidem o Bohu. Tady je jeho osobní svědectví.

„Práce v azylovém domě je po mnoha stránkách obtížná, protože zaměstnanci jednají s lidmi, kteří mají svobodnou vůli v rozhodnutí, jestli změni svůj život nebo nezmění. Člověk je může povzbudit svým příkladem, ale nemůžeme lidem říkat, jak mají žít nebo zaopatřit pro jejich život asistenty. Člověk musí lidem ukazovat Boží lásku. Kdyby to nedělal, tak ve skutečnosti těmto lidem pomoci nemůže. Jsou i výjimky, lidé, kteří využijí a zneužijí nabízenou lásku a pomoc. Pamatuji si na ženy a rodiny, jejichž životy se změnila a daří se jim líp, než jsem doufal, vzhledem k situaci, ve které se nalézaly. Od zaměstnanců azylového domu dostávaly větší povzbuzení, než ze své rodiny. Pro vedoucí azylového domu ta práce nikdy nebyla jenom práce. Pokud se tato práce dělá jen jako práce, její výsledek bude vždy omezen. I tak jsou zaměstnanci vystaveni frustraci.

V azylovém domě jsou často lidé z rozvrácených a nefunkčních rodin. Povzbuzovali jsme je, aby se zapojili do života společnosti, účastnili se Alfa kurzů, chodili do církve a hledali si práci. Tato podpora dokázala některé rodiny změnit. Vybavuji si rodinu Jany a Marka. On se vždy těšil, že půjde se mnou do církve. Jezdil se mnou do Jeseníku a Zlatých Hor. Znal všechny romské rodiny, které bydlely na Jesenicku, a během deseti měsíců jsme navštívili všech třicet pět rodin. Všechny, kromě jedné, projevíly zájem se scházet a vědět víc o Božích věcech. Tak dobrovolnictví v Boéthei přispělo mimo jiné k založení křesťanské komunity ve Velké Kraši. Tehdy v ní žilo asi osmdesát lidí. Z nich asi pět bydlelo v azylovém domě, ale zase se do komunity vrátili.

Vzpomínám také na paní Moniku, která dnes prodává v Kauflandu. I když nikdy neměla o duchovní vyučování zájem, měla z něho užitek. Postavila se na vlastní nohy a osamostatnila se. Pět až šest žen, které bydlely v tomto období v azylovém domě, využily tento čas a daly si svůj život dohromady tak, aby v něm uspěly. Vidím v tom určité úspěchy této práce. Na neštěstí jsou i jiní, kteří budou obviňovat kohokoliv z jejich neštěstí, nevyužijí čas pobytu v azylovém domě a nikdo jim nemůže pomoci.

Chtějí neomezenou svobodu, nechtějí přijmout zodpovědnost za svůj život, neboť takový život jim vyhovuje.

Viděl jsem podobná zařízení v USA, která byla finančně lépe zajištěná, ale chyběla jim jednoduchost v přístupu k lidem. Lidé nebyli vedeni k tomu, aby po sobě uklízeli, ale naopak očekávali, že zaměstnanci budou uklízet po nich. Lidé musí být zodpovědní za své chování a dávat tak dobrý příklad dětem. Je třeba dát lidem příležitost k práci, aby si zvykli na povinnosti a neztratili pracovní návyky. Kdokoliv zůstane bez práce, získá velmi brzy nízký pohled na sebe a sklouzne do potíží.<sup>16</sup>

Tento člověk má mimořádný dar předat poselství víry lidem, kteří o Bohu vědí jen velmi málo nebo vůbec nic. Jeho návštěvy v azylovém domě byly často spojeny i s „charitou.“ Přinášel maminkám oblečení, obrázkové bible pro děti a jiné pozornosti. To, co hlásal, doplňoval i skutky. Jak píše Hradecký, Hradecká (1996) nejdůležitější je dobré slovo a osobní vztah. Křesťané tak mohou vnést do vztahu duchovní rozměr spolu s nabídkou spoluúčasti na vyřešení problému.

### **3.2 Současnost dobrovolnictví v Boétheia SKP**

Boétheia má v současné době 20 zaměstnanců. V tomto roce byla navázána spolupráce se Sdruženou organizací nevidomých a slabozrakých v Jeseníku, která má akreditaci u Ministerstva vnitra v dobrovolnickém programu pro nevidomé a působí jako vysílající organizace. V současné době máme dvě dobrovolnice, které prošly školením a působí v azylovém domě pro muže i pro matky s dětmi. Následující osobní zkušenost je z azylového domu pro muže.

Paní Marcela pracovala v azylovém domě jako hospodářka. Po odchodu do starobního důchodu se rozhodla, že bude do organizace přicházet i nadále. Dobrovolnictví se věnuje od února roku 2011.

„Jsem ráda mezi lidmi. O to více mě těší, že ačkoliv už starobní důchodkyně, stále mohu jiným svou prací pomáhat. Ať už fyzicky či dobrým slovem. Tyto skutečnosti mě pak duševně naplňují a cítím se stále potřebná. Osobně pak tímto více cítím s těmi, kteří

---

<sup>16</sup> Osobní svědectví zasláno e-mailovou poštou dne 20. 06. 2011 p. Marek

se octnou bez práce, střechy nad hlavou a končí u nás v azylovém domě. Když budu upřímná, musím se přiznat, že v mém věku je hodně těžké učit se nové věci. Pomáhá mi skvělý pracovní kolektiv a také manžel. Od dob mého dětství se role ženy, matky i babičky v podstatě příliš nezměnila, ale v době dnešního rychlého rozvoje myšlení a technologie každá žena, která chce zůstat důležitou částí života svých dětí i vnoučat, musí nezbytně dělat mnohem více než ženy před dvaceti či čtyřiceti léty. Na své „zaměstnání“ dobrovolníka se nedívám jenom jako na práci, ale i jako na poslání.“<sup>17</sup>

Podářilo se také udržet působení pěti dobrovolníků, kteří přináší poselství evangelia. Jsou to zástupci čtyř křesťanských církví, které působí v Jeseníku. Navštěvují pravidelně oba azylové domy. Přichází dvakrát v týdnu do Azylového domu pro matky s dětmi a třikrát v týdnu do Azylového domu pro muže a ženy. Snaží se přiblížit uživatelům Boží slovo a ponechávají prostor pro diskusi. Jejich působení je ošetřeno ústní dohodou. Společných setkání se mohou účastnit i zaměstnanci. Osobní výpověď paní Zdeny situaci přiblíží.

„Boétheia je společenství křesťanské pomoci, ale přesto mně nevěřící byla dána možnost nastoupit jako pracovnice v sociálních službách v Azylovém domě pro matky s dětmi. Když jsem nastoupila, konaly se modlitby pravidelně dvakrát týdně. Tak jak se měnili klienti, tak se měnily počty zájemců o modlitbu. V současné době je několik maminek, které se k víře hlásí, ale modliteb se nezúčastňují. Modlitby probíhají v kanceláři, účastní se od jednoho do pěti klientů. Pokud není zájem ze strany uživatelů, pastoři pouze promluví s pracovníky a odcházejí. Pokud mám službu, tak se modlitby zúčastňuji, nedělá mi problém, abych poslouchala, o čem se hovoří. Pastoři jsou dobře připraveni, umí vše dobře vysvětlit, pohovoří s klienty i mimo modlitby. Umí jim naslouchat. Z řad uživatelů je v současné době velmi slabá odezva. Mnozí nediskutují, protože věcem nerozumí a nechtějí se přiznat. Zájem je o akce, kdy se tu zpívá nebo promítá film a přichází misionář. Toho se zúčastňují i děti, protože vidí černocho, případně někoho, kdo se jim snaží něco vykládat špatnou češtinou.“<sup>18</sup>

Z uvedeného vyplývá, že maminky v současné době nemají příliš velký zájem o tuto činnost, neboť nevidí v duchovní oblasti cestu řešení svých problémů. Proto jsem

---

<sup>17</sup> Osobní svědectví zasláno e-mailovou poštou dne 14. 06. 2011 p. Marcela

<sup>18</sup> Osobní svědectví zasláno e-mailovou poštou dne 06. 07. 2011 p. Zdena

se rozhodla znovu oslovit Marka a pozvat ho, aby se snažil oživit to málo, co zbývá z křesťanství v lidských srdcích. Potřebné je i působení dobrovolníků, kteří se stanou v tom nejlepším slova smyslu dobrými kamarády našich uživatelů.

### **3.3 Charakteristika cílové skupiny bezdomovců**

Dobrovolníci se budou věnovat bezdomovcům a to mužům, ženám, ale také matkám s dětmi. V dnešní době se místo označení bezdomovci užívá označení osoby bez přístřeší, nebo osoby bez střechy nad hlavou (Matoušek, 2010). Definovat tuto cílovou skupinu není snadné. Evropská federace národních sdružení FEANTSA, která pracuje s bezdomovci, definuje tento fenomén takto: “Bezdomovectví je absence vlastního, trvalého a přiměřeného obydlí. Bezdomovci jsou ti lidé, kteří nejsou schopni získat vlastní, trvalé a přiměřené obydlí, nebo si nejsou schopni takovéto obydlí udržet kvůli nedostatku finančních prostředků nebo jiným sociálním bariérám“ Štěchová, (2008). Tyto osoby navíc patří mezi osoby sociálně vyloučené a zákon o sociálních službách je popisuje jako osoby vyčleněné mimo běžný život společnosti s nemožností se do něj opět vrátit. Z uvedeného vyplývá, že sociální status lidí bez přístřeší je velmi nízký a možnost změny není v jejich vlastních silách.

#### **3.3.1 Typické znaky osobnosti bezdomovce**

Bezdomovci mají většinou omezené sociální vztahy. Stýkají se mezi sebou navzájem, případně s lidmi jiných nízkoprahových služeb. Vztahy s rodinou jsou většinou zprerhané. Z rodiny zůstává obvykle jedna nebo dvě osoby, které s bezdomovcem udržují aspoň nějaký vztah. Jak píše Vágnerová (1999), je bezdomovectví především selháním v socializaci jedince. Chybí hlubší a trvalejší vztahy a v důsledku jejich ztráty vzniká necitlivost až bezohlednost nejen k sobě, ale i k nejbližším. To se projevuje neschopností respektovat vžitá pravidla chování.

Tato situace se odráží i na pobytu v azylovém domě, kdy dodržování domovního řádu přináší mnohým opakované problémy. Vnímají ho jako omezující, nejsou schopni pochopit jeho dodržování jako nutnost pro vzájemně únosné soužití.

Na to navazuje i neschopnost se přiměřeně orientovat ve světě a přijmout jeho pravidla. Bezdomovci mnohdy nerozumí systému pomoci ze strany státu a i přes

opakované vysvětlení si ponechávají svůj názor a jednají dál podle zažitých zvyklostí, i když nevedou k řešení jejich situace.

Jak píše Vágnerová (1999), příčinou snížení těchto schopností mohou být vrozené dispozice, dlouhodobý pobyt ve vězení, výchovných ústavech, ale také mentální retardace, nebo demence v důsledku dlouhodobého užívání drog a alkoholu. Se všemi těmito skutečnostmi se u našich klientů setkáváme.

Dlouhodobé postavení na okraji společnosti působí na sebehodnocení každého člověka. U bezdomovců je v důsledku jejich sociálního vyloučení velmi nízké. Nevěří, že by se jejich život mohl změnit k lepšímu, opakují své příběhy, ve kterých neuspěli jako doklad toho, že snaha o změnu je zbytečná (Schwarzová 2010).

S tím souvisí naplňování vyšších životních potřeb, které jsou většinou neuspokojené. Důležitá potřeba jistoty a hlubšího citového vztahu se bez vlastního domova těžko naplňuje. Vzniká deprivace, která je uspokojována náhradními aktivitami např. orálními, idealizací dětství nebo vazbou na zvíře (Vágnerová 1999). Náhradní orální aktivity představují právě typické zneužívání alkoholu, silné kouření nebo přejídání.

Těžká životní situace nedává naději na změnu a její řešení je vskutku omezené. To způsobuje, že bezdomovci žijí tím, co je a budoucnost pro ně zůstává mlhavá. Usilovat o cíle v horizontu měsíců je pro ně nesnadné, neboť nevidí řešení své situace. To způsobuje jejich bezmoc a setrvání v naučených stereotypch, které se pravidelně opakují. Jak píše Vágnerová (1999), s tím souvisí nízké sebevědomí a sebeúcta. Bezdomovectví je tak výsledkem osobních i rodinných selhání, které vyústí v rezignaci a apatii pro řešení vlastního života.

Důsledkem této komplikované životní cesty mohou být projevy agrese. Ty mají většinou kořeny v dětství, kdy jako děti zažívaly fyzické násilí v rodině nebo se setkávaly s nezájmem a zanedbáváním rodičů, kteří jim nevěnovali svou pozornost. Frustrované dítě se dožaduje pozornosti, jak umí, tedy nejčastěji zlobením, ničením hraček a ubližováním druhým (Matoušek, Pazlarová 2010).

### 3.3.2 Základní životní potřeby

Každý člověk potřebuje mít naplněné základní životní potřeby. Mezi ně podle Maslowovy pyramidy potřeb patří fyziologické potřeby tepla, stravy, spánku, hygieny a dýchání (Krutilová, 2008). Pokud člověk nemá tyto základní lidské potřeby v uspokojivé míře naplněny, není vnitřně nastaven pro řešení dalších cílů svého života. Azylový dům poskytuje zázemí pro naplnění těchto základních potřeb.<sup>19</sup> Potřeba bezpečí je v azylovém domě zajištěna poskytnutím první pomoci v případě úrazu, zákazem vstupu agresivních a podnapilých osob. Potřeba základní finanční jistoty je naplňována pomocí s vyřizováním dávek hmotné nouze příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení, případně mimořádné okamžité pomoci. Tím dochází k zajištění příjmu považovaného ve společnosti za dostatečný k uspokojování základních potřeb na skromné úrovni. Pro zajištění vyšších příjmů jsou uživatelé motivováni k aktivní spolupráci s úřadem práce a k vlastní snaze získat zaměstnání. Je možná i spolupráce s jinými neziskovými organizacemi a účast v jejich projektech zaměřených na zaměstnávání sociálně znevýhodněných osob. V loňském roce se podařilo ve spolupráci s občanským sdružením Darmoděj zaměstnat několik uživatelů azylového domu.

---

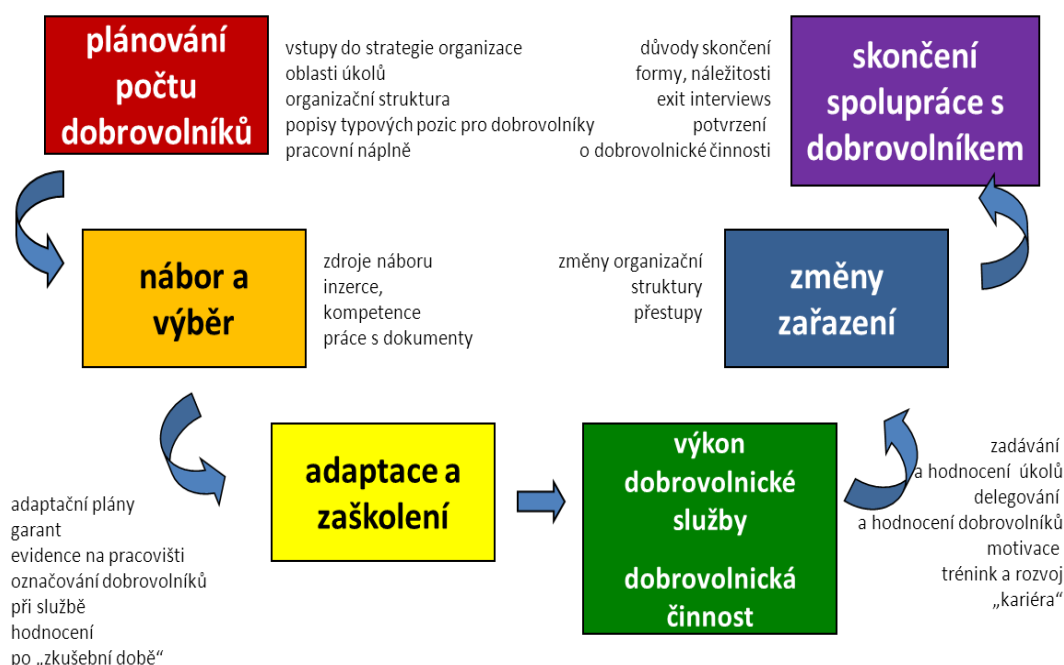
<sup>19</sup> Srov., Zaoral. J., Informační leták 2010

## 4 Metodika práce s dobrovolníky v SKP Boétheia

Metodika práce s dobrovolníky v zařízení musí zohledňovat cílovou skupinu bezdomovců, jejich specifika a jejich potřeby. Jak bylo uvedeno, podmínky pro naplnění základních životních potřeb jako je potřeba tepla, odpočinku, spánku, jídla, hygieny i ošacení jsou nastaveny poskytováním sociální služby (Matoušek 2010). Potřeby sociální, které zahrnují přátelství, sounáležitost, přijetí druhými lidmi takoví, jací jsme, mohou být částečně naplněny v okruhu známých, přátel a rodiny bezdomovců. Otevírá se tu ale velký prostor pro působení dobrovolníků.

Boétheia společenství křesťanské pomoci pracuje v současné době s dobrovolníky jako přijímající organizace. Příprava a školení dobrovolníků probíhá ve vysílající organizaci SONS Jeseník. Dobrovolníky si organizace může vybrat sama, nebo může tuto záležitost nechat na vysílající organizaci. Jak ukazuje Rálek (2011) obr. č. 2,<sup>20</sup> má práce s dobrovolníkem v organizaci několik fází. Podrobně jsou rozepsány v následujících podkapitolách.

Obr. č. 2 Životní cyklus dobrovolníka



<sup>20</sup> Dostupné <http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/dobrovolnictvi-v-socialnich-sluzbach/konference-leden-2011/on-line>. [cit. 23. 06. 2011]

## **4.1 Příprava organizace na práci s dobrovolníky**

Dobrovolníci budou v organizaci i nadále působit při naplňování duchovních potřeb uživatelů, ale nově i v roli starších a zkušenějších kolegů, kteří poskytnou dobrou radu, slovo, vyslechnou klientovy problémy a budou ochotni mu věnovat svůj čas při různých volnočasových, nebo skupinových aktivitách. Pro zjištění zájmu a potřeb uživatelů je navrhnout dotazník, který bude rozdán uživatelům. Na základě jeho vyhodnocení může kontaktní pracovník vyhledávat dobrovolníky s požadovanými znalostmi, zájmy a zálibami. Dotazník je součástí práce jako příloha č. 1. Dobrovolníci mohou působit i při výkonu různých administrativních a úklidových pracích.

### **4.1.1 Plánování dobrovolníků**

S plánováním vstupu dobrovolníků do organizace souvisí jejich počet, oblasti, které organizace potřebuje dobrovolnickou činností pokrýt a náplň činnosti dobrovolníků (Šedivý, Medíková, 2009).

Organizačně je vhodné zařadit dobrovolníky pod vedení sociálního pracovníka, který má na starosti individuální plánování, neboť má přehled o potřebách jednotlivých uživatelů a může snáze skloubit jejich potřeby se zájmy a nabídkou dobrovolníků. Dobrovolníci budou i nadále zastřešovat oblast duchovních potřeb uživatelů a dále se věnovat vhodnému využití jejich volného času. Dobrovolníci mohou vykonávat i administrativní a úklidové práce pro organizaci. Sdružení zaměstnává v současné době celkem dvacet zaměstnanců. Organizační strukturu sdružení znázorňuje tabulka č. 1.



Tabulka č. 1 Organizační struktura Boétheia společenství křesťanské pomoci Jeseník

| <b>Rada SKP Boétheia</b><br>předseda SKP Boétheia, člen, místopředseda  |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
| <b>vedoucí zařízení</b> , tel. 584413356, e-mail <a href="mailto:ad.jesenik@seznam.cz">ad.jesenik@seznam.cz</a>   |   |                                  |
| <b>administrativně ekonomický úsek</b> , tel. 584412669, e-mail <a href="mailto:ad.mockova@seznam.cz">ad.mockova@seznam.cz</a> , <a href="mailto:ad.maceckova@seznam.cz">ad.maceckova@seznam.cz</a> |   |                                  |
| <b>Azylový dům pro muže a ženy</b>  | <b>Azylový dům pro matky s dětmi</b>  | <b>Poradenské centrum</b>        |
| O. Březiny 228, Jeseník   | Seifertova 689, Jeseník   | objekt Rodinná poradna Jeseník   |
| vedoucí AD pro muže   | vedoucí AD matky s dětmi, soc pracovník                                     | kaple AD, psychosociální poradna |
| email: <a href="mailto:ad.jesenik@seznam.cz">ad.jesenik@seznam.cz</a>   | Email: <a href="mailto:ad.wrozynova1@seznam.cz">ad.wrozynova1@seznam.cz</a> | kontakt přes pracovníky AD       |
| tel. 584413356, 775552512   | tel. 584411684, 775552513   | tel: 584414035                   |
| <b>zástupce vedoucího, sociální pracovník</b>   | <b>zástupce vedoucího</b>   | psycholog, právník, terapeut     |
| asistent sociálního pracovníka  | e-mail <a href="mailto:ad.ubytovna@seznam.cz">ad.ubytovna@seznam.cz</a>     | právní a terapeutická pomoc      |
| vedoucí pracovník v sociálních službách   |   |                                  |
| pracovníci v sociálních službách  | pracovníci v sociálních službách  |                                  |
| Nízkoprahové denní centrum  |   |                                  |
| koordinátor pro pracovní činnosti klientů   |   |                                  |
| koordinátor pro bydlení, tel: 584412669   |   |                                  |
| údržbář – kotelny, údržba, opravy   |   |                                  |
| hospodářka, úklid   |   |                                  |

Z organizační struktury je patrné, že v ní dobrovolníci zatím nefigurují.

Náplně činnosti dobrovolníků budou přizpůsobeny jednotlivým potřebám uživatelů podle oblasti jejich zájmů. Nebudou podporovat špatné návyky uživatelů ani suplovat činnost zaměstnanců či pracovníků jiných organizací. Vzor Dohody o dobrovolnické činnosti, jejíž součástí je i náplň činnosti, je v příloze č 2. U dobrovolníků, kteří přinášejí poselství evangelia, se také v podstatě jedná o vhodné využití volného času s možností zapojení se do života konkrétní křesťanské církve v Jeseníku. Nabízí se také pomoc dobrovolníků, kteří přicházejí do zařízení a připraví pro uživatele program formou besedy, výtvarných činností nebo akcí pro děti. Vhodné by bylo, kdyby dobrovolník byl zároveň mentorem. Jak píše Brumovská, Málková (2010, s. 8), „mentor je dobrovolník, jenž je profesionály mentoringu veden a podporován tak, aby jeho vztah s klientem programu dosáhl požadovaných cílů a přínosů“. Jak píší autorky dále, jedná se o mezigenerační vztah, kdy starší a zkušenější dobrovolník předávává svému svěřenci zkušenosti, poskytuje oporu při řešení životních situací a tím přispívá k jeho sociálnímu a osobnostnímu rozvoji. Dobrovolník tak vstupuje do života uživatele a je dobré s ním počítat v individuálním plánování sociální služby, neboť se stává součástí týmu a může poskytovat uživateli podporu.

#### **4.1.2 Spolupráce s vysílající organizací**

Vysílající organizace SONS Jeseník má podle zákona o dobrovolnictví akreditaci na dobrovolnický program u Ministerstva vnitra. To ji opravňuje školit a vysílat dobrovolníky do přijímajících organizací, uzavírat smlouvy, potvrzovat dobrovolnickou činnost pro obecní úřady obcí s rozšířenou působností, vést evidenci dobrovolníků a zajišťovat jejich supervizi. Boétheia společenství křesťanské pomoci je v současné době přijímající organizací pro dvě dobrovolnice a spolupracuje s touto vysílající organizací.

Vysílající organizace, jak píše Hašplová (2010), zajišťuje první kontakt s dobrovolníkem formou rozhovoru, dotazníku a představí mu dobrovolnické programy, které centrum realizuje v jednotlivých organizacích. Dobrovolníka má v péči koordinátor, který ho seznámí se Smlouvou o dobrovolnické činnosti a se zákonem o dobrovolnictví. Koordinátor je také zodpovědný za to, že dobrovolník bude mít i odpovídající osobnostní kvality, bude psychicky zdravý a bude mít čistý trestní rejstřík. Za tímto účelem je možné využít pohovor s psychologem. Koordinátor vysílající

organizace spolupracuje s kontaktním pracovníkem přijímající organizace a společně vybírají vhodné dobrovolníky k jednotlivým uživatelům nebo pro společné aktivity.

## **4.2 Získávání dobrovolníků**

Dobrovolníci se mohou rekrutovat přímo z řad uživatelů, neboť dobrovolnická služba je také prostředkem, jak si zvýšit dávku hmotné nouze příspěvek na živobytí.<sup>21</sup> Informaci uživatelům poskytuje kontaktní osoba - sociální pracovník a odkazuje je na koordinátora dobrovolníků, který po naplnění všech potřebných kroků sepisuje s dobrovolníkem smlouvu. Je třeba dobře rozlišit smysl a význam dobrovolnictví od snahy o zvýšení sociálních dávek. Dobrovolníci mohou přicházet z řad široké veřejnosti na základě propagace dobrovolnictví v místním tisku, na letáčích organizace i na webových stránkách. Je možné je také získat ve spolupráci s dobrovolnickým centrem např. v Olomouci, neboť toto vede evidenci zájemců o dobrovolnictví. K moderním způsobům získávání dobrovolníků hlavně z řad mladé generace do 24 let patří sociální sítě. Jak píše Fadljevičová (2010), v odborném časopise Sociální služby, vhodným nástrojem pro získání dobrovolníků je Facebook, který umožňuje založení vlastního profilu a navázání kontaktu s vlastní skupinou. Tady je možné zveřejňovat informace o organizaci i pořádaných akcích, ale také zveřejnit inzerát. Podobně jako na nástěnce je možné vysvětlit snahu organizace získat dobrovolníky na určitou, předem danou činnost. Odtud se může inzerát řetězově šířit k dalším přátelům a známým. Skupina lidí, která se může s inzerátem seznámit, může být velmi široká.

### **4.2.1 Nábor a výběr dobrovolníků**

V další fázi je třeba zajistit výběr dobrovolníků, vymezit jejich kompetence a zajistit situaci smluvně. Jak bylo uvedeno, dobrovolníci se mohou rekrutovat z oblasti příznivců azylového domu, z dobrovolnického centra, ale také z řad široké veřejnosti na základě informací získaných z letáku, webových stránek, facebooku, ale i z místního tisku. Kompetentní osobou v organizaci jednat s dobrovolníky je kontaktní osoba, nejlépe sociální pracovník.<sup>22</sup> Ten spolupracuje, jak bylo uvedeno s vysílající organizací,

---

<sup>21</sup> Zákon 111/2006 Sb. §24 odst. 1, pís. g

<sup>22</sup> Materiál ke školení dobrovolníků ADRA

ale může v případě nedostatku dobrovolníků kontaktovat i dobrovolnické centrum, které vede evidenci dobrovolníků. Pokud dobrovolník studuje v Olomouci, může jeho vyškolení a další náležitosti zajistit tamní dobrovolnické centrum. Jinak zajišťuje vše vysílající organizace SONS Jeseník. Pokud jsou splněny všechny náležitosti, je uzavřena smlouva mezi dobrovolníkem a dobrovolnickým centrem. Dobrovolník je ve vysílající organizaci seznámen se svými právy a povinnostmi při výkonu dobrovolnické služby. Mezi práva dobrovolníka, jak píše Tošner (2010), patří: právo na informace o činnosti a poslání organizace i o činnosti dobrovolníka v organizaci, na které se společně dohodli, právo na spolupráci s kontaktním pracovníkem a koordinátorem dobrovolníků, právo na zaškolení, výcvik a supervizi, právo být pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu, právo na morální ohodnocení a účast v hodnotícím procesu, právo říct ne k činnosti, která neodpovídá dohodnutým aktivitám. Mezi povinnosti patří: spolehlivost ve sjednané činnosti, spolupráce s týmem dobrovolníků i pracovníků, nepřeceňování svých schopností a možností, využití pomoci spolupracovníků, nezneužít projevené důvěry, přijetí poslání organizace a její dobrá prezentace v okolí.

### **4.3 Vstup dobrovolníka do organizace**

Osoby bez přístřeší trpí stigmatizací, nedostatkem finančních prostředků a patří mezi osoby ohrožené sociálním vyloučením. Takto je vnímá i zákon o pomoci v hmotné nouzi. Jsou příjemci dávek příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení. Jejich finanční zajištění umožňuje pokrýt základní životní potřeby na velmi skromné úrovni. Okruh jejich blízkých se omezuje většinou na osoby ze stejného prostředí, případně jiných rizikových skupin, jako jsou osoby závislé na návykových látkách nebo lidé s kriminální minulostí. Bezdomovci často patří mezi tyto ohrožené skupiny osob (Matoušek 2010). Uvedená kombinace nenabízí posun kupředu, ale spíš stagnaci a cestu zpět.

Vstup dobrovolníků různých věkových kategorií dostatečně připravené a odolné vůči sociálně patologickým jevům by mohl těmto osobám pomoci začlenit se do většinové společnosti. Oblasti působení dobrovolníků jsou především ve využití volného času osob bez přístřeší a v navázání nových vztahů se skupinou vrstevníků, která má pevné vazby ve většinové společnosti. To předpokládá u dobrovolníka vlastní

zájmy a koníčky, o které je ochoten se podělit, a také schopnost zkontaktovat našeho uživatele se svým přirozeným prostředím v oblasti zájmů.

### **4.3.1 Jak komunikovat s bezdomovci**

Bezdomovci mají narušené a omezené sociální vztahy. Navázání kontaktu a následně vztahu s novým člověkem pro ně nemusí být jednoduché. Od dobrovolníka to vyžaduje připravenost a základní znalosti o komunikaci i o sobě samotném. Na začátku kontaktní pracovník seznámí dobrovolníka se způsoby komunikace a postupem při agresivním chování uživatele. Pro vzájemnou komunikaci s uživatelem zvolí dobrovolník tykání nebo vykání. Jak píše Úlehla (2005, s. 113): „Jaké vztahy máme k sobě, takové máme ke klientům,“ přičemž tyto vztahy mají další úroveň. Jedná se i o vztahy mezi pracovníky navzájem, neboť tyto se přenášejí na vztahy ke klientům. Je tedy potřebné, aby dobrovolník byl v harmonii sám se sebou a byl si vědom, že je tu především pro uživatele, kterému by měl mimo zvolenou činnost, také naslouchat. Dobře druhého vnímat je umění a lidé se mu učí celý život. Jak píše Peltová, Racek (2002), naslouchat můžeme celým tělem, čímž dokazujeme skutečný zájem o druhého člověka. Důležitý je vzájemný kontakt očima, neboť tím dáváme najevo upřímnost a zájem. Také postoj našeho těla mnohé prozrazuje. Pokud se v rozhovoru k druhému točíme zády, jistě nepodporujeme důvěru, ale naopak dáváme najevo nezáměr. Přikývnutí hlavou vyjadřuje souhlas a porozumění. Také naše ruce mohou mluvit. Mohou vyjádřit ocenění známým gestem palec nahoru, ale i nesouhlas, palec dolů. Vyřizování osobních záležitostí v přítomnosti uživatele jako například zapisování poznámek, malování na papír nebo psaní soukromých sms zpráv je nevhodné a říká „mám něco důležitějšího na práci než Tě poslouchat.“ Naše ruce se mohou druhého lehce dotknout a vyjádřit tak účast s jeho sdělením. Komunikaci podporují také ústa, která se mohou usmívat a krátce glosovat sdělení slovy: „Super, Fakt, Jsi dobrej.“ Křivohlavý (1993) k tomu dodává jednu lidskou chybu a sice, slyšet jen to co chci, co se mi líbí. Zakončuje tím, že nejžádanějším typem posluchače je člověk emocionálně a sociálně zralý, který umí ovládat své emoce, radovat se i přijímat bolest a zármutek. Dovede se začlenit do skupiny lidí a s ní spolupracovat.

Dobrovolník si musí být vědom, že vstoupil na tenký led nového vztahu s člověkem, který potřebuje podporu a kterého nesmí zradit. Informace, které se dozvěděl, je třeba pokládat za důvěrné a nesdělovat je dalším osobám.

Co dělat, když se komunikace nedaří? V tom případě je vhodné se věnovat především domluvené činnosti – společnému vaření, hraní hry, výkladu textu bible nebo třeba opravě kola a pomalu navazovat komunikaci v oblasti zvolené činnosti. Pokud člověk přestane komunikovat, může to být projev jeho rezignace (Jankovský, 2003), o které jsem se zmiňovala jako o typickém chování bezdomovců. V tomto případě je potřeba dát uživateli čas třeba těmito slovy: „Vidím, že dnes Vám, Ti není do řeči, můžeme se tedy rozloučit. Pokud budete, budeš chtít, můžeme se sejít příště.“ Toto sdělení neuráží a dává naději na nové setkání.

#### **4.3.2 Jak komunikovat s agresivním uživatelem**

Může se stát, že uživatel bude v rozrušení, nebo se v průběhu setkání začne chovat agresivně. Jak píše Jůn (2010), má agresivní chování tři fáze. V první jde o rozčílení, v druhé o agresi a ve třetí o zklidnění. Vždy je dobré použít preventivní metody, které se snaží zamezit rozvinutí agrese. Na mírnou slovní agresi může dobrovolník reagovat ignorací nebo převedením pozornosti uživatele k jinému tématu. Pro vyšší intenzitu agrese se hodí verbální zklidňování. Spočívá v potvrzení emoce nebo situace, kterou uživatel prožívá. Je důležité, aby dobrovolník byl v této situaci pravdivý a zvolil variantu pro něj přijatelnou. Pro vyšší intenzitu agrese kombinujeme verbální a neverbální zklidňování. Toto spočívá v dotyku těla, například v objetí klienta. Toto si může dobrovolník dovolit, jen pokud ví, že uživateli objetí nevadí a on sám není zdrojem jeho agrese.

Klient například řekne, když hledá karty, které by si společně zahráli: „Ten Marcel je ale vůl, kam ty karty zase dal?“ Dobrovolník pokračuje v rozhovoru a toto sdělení ignoruje: „Zkusíme se zeptat služby nebo Pepy, kde mohou být.“ Při použití taktiky převedení pozornosti uživatele může říct: „Tady jsou šachy, můžeme je zkusit zahrát, minule Ti šly dobře.“ Potvrzení emoce by mohlo vypadat takto: „Taky mě rozčílí, když lidé nedávají věci na své místo.“ Potvrzení situace: „Není to jednoduché, pokud více lidí užívá jednu věc, snadno se pak něco hledá. Chápu, že Tě to rozčiluje.“ Dobrovolník stále sleduje chování uživatele. Pokud se celková situace vyvíjí do větší

agrese, vzdálí se z místnosti a informuje zaměstnance o situaci pro její monitorování a zajištění bezpečnosti pro ostatní uživatele. Pokud dojde ke zklidnění, může pokračovat v dohodnuté činnosti.

Všechny výše uvedené situace si dobrovolník vyzkouší v praxi s kontaktním pracovníkem a ověří si své reakce. Pokud nastane situace, že pro něj bude ilustrované chování uživatele nepřijatelné, zvolí strategii dalšího výcviku formou prožitkového semináře nebo rozebráním situace na supervizi s ostatními dobrovolníky.

### **4.3.3 Adaptace a zaškolení**

Do organizace přichází vyškolený dobrovolník, který je seznámen s povinností mlčenlivosti o všech záležitostech, které se týkají uživatelů. Je seznámen s cílovou skupinou bezdomovců, jejich potřebami a se způsoby komunikace. Kontaktní osoba, má za úkol seznámit dobrovolníka s chodem organizace, jejím posláním a cíli, na kterých se bude dobrovolník svou činností podílet. Je nutné seznámit dobrovolníka se standardy služby, provozním, požárním a domovním řádem. Seznámení s výše uvedenými skutečnostmi je obsahem přílohy č.2. Dobrovolník se postupně seznamuje s pracovníky zařízení a uživateli, za kterými bude docházet. Na vrátnici zařízení je sešit, do kterého se dobrovolník při příchodu zapíše a označí uživatele, kterého jde navštívit. Při odchodu do sešitu poznamená čas ukončení činnosti. Seznámení s uživatelem probíhá po sjednání konkrétní zakázky ze strany uživatele. Kontaktní pracovník sepíše dohodu mezi dobrovolníkem a uživatelem, a dohodnou se, kdy a jak často bude dobrovolník do organizace přicházet, kde se budou s uživatelem scházet, co bude náplní společně stráveného času a co naopak do činnosti dobrovolníka nepatří. Dohoda je v příloze č 3. Je vhodné určit i celkovou dobu působení dobrovolníka v zařízení, např. období prázdnin a stanovit také zkušební dobu jednoho měsíce. Jak dobrovolník tak také uživatel mají k sobě povinnosti a to včas nahlásit druhému, pokud se dohodnutá schůzka nemůže z vážných důvodů uskutečnit. V této fázi je kontaktní osoba stále na blízku a poskytuje dobrovolníkovi potřebné informace. První schůzka se uskuteční v jeho přítomnosti až poté, kdy je dobrovolník seznámen se všemi potřebnými informacemi a postupy, jak komunikovat s uživateli. Doladí se na ní potřebné detaily. Dobrovolník nosí jmenovku s označením organizace, svým jménem a označením „dobrovolník“. Po zkušební době dojde k vyhodnocení činnosti dobrovolníka

v organizaci a to ze strany uživatele, kontaktního pracovníka i dobrovolníka. Vzor zápisu z vyhodnocení je v příloze č. 4. Podle situace je možné naplánovat společnou schůzku, nebo kontaktní pracovník pohovoří s každým zvlášť. Dobrovolník i uživatel mohou od vzájemné dohody kdykoliv odstoupit. Pokud vzájemná setkání přináší očekávané výsledky, pokračují dle uzavřené dohody.

#### **4.4. Význam kontaktní osoby pro činnost dobrovolníků**

Kontaktní osobou se rozumí zaměstnanec, který bude zajišťovat vše okolo dobrovolníků v organizaci a také bude spolupracovat s dobrovolnickým centrem a koordinátorem dobrovolníků. Oba budou nápomocni při řešení všech záležitostí, které budou dobrovolníci potřebovat. Kontaktní osobou by měl být zkušený člověk, zaměstnanec, nejlépe sociální pracovník, případně dobrovolník. Měl by znát perfektně organizaci, její potřeby a také potřeby uživatelů. Na kontaktní osobu jsou kladeny velké nároky, neboť musí umět propojit stávající tým zaměstnanců s týmem dobrovolníků tak, aby společně vytvářeli spolupracující a doplňující se tým, který je ztotožněný s cíli organizace a naplňuje její poslání a cíle. Kontaktní osoba musí být dobrý manažer a je dobré, když je členem vedení organizace. Jak píše Matoušek (2006), jeho úkolem je výběr dobrovolníků, zapracování, seznámení s organizací, jejími cíli a posláním, ale také hodnocení a zajištění zpětné vazby pro dobrovolníka od organizace. Kontaktní osoba musí vést evidenci dobrovolnické činnosti, vypracovávat zprávy o působení dobrovolníků a zajišťovat propagaci dobrovolnictví. Zajišťuje spolupráci s dobrovolnickým centrem a dbá, aby bylo dobrovolnictví vykonáváno v souladu se standardy organizace. Propagaci dobrovolnictví v organizaci bude zajišťovat kontaktní osoba na internetových stránkách, letáčích organizace, články v místním tisku a přes dobrovolnické centrum. V současné době v organizaci kontaktní osoba dobrovolníků nepracuje a vytížení příhodných pracovníků je tak velké, že neposkytuje prostor pro zřízení této funkce.

#### **4.5. Supervize**

Pro vzájemné sdílení s ostatními dobrovolníky, předávání zkušeností a řešení nejasných situací slouží supervize. Dobrovolník má povinnost spolu s ostatními dobrovolníky organizace využít supervize, kterou organizuje vysílající organizace



a které se účastní i kontaktní osoba. Jak píše Kopřiva (1997), supervize je proces praktického učení, ve kterém supervizor pomáhá řešit konkrétní problémové situace uživatelů. Podobně mluví i Zemanová (2004): „Supervize dobrovolníkům poskytuje podporu v jejich činnosti, nabízí jim příležitost k dalšímu vzdělání a zároveň slouží k dohledu nad průběhem programu.“

#### **4.5.1 Morální ocenění dobrovolníků**

Dobrovolník za svou činnost v organizaci nedostává žádnou finanční odměnu. O to větší pozornost je třeba věnovat morálnímu ohodnocení. Tady je možné využít nejrůznějších forem. Záleží na kreativité kontaktního pracovníka a množství financí, které má organizace k dispozici. Mezi vhodné způsoby patří uspořádání výletu pro dobrovolníky, návštěva filmového představení, dále drobné pozornosti jako klíčenky, trička, čelenky (Tošner, Sozanská 2006). Důležité je také ocenit přínos dobrovolníků na společných poradách, například formou statistik nebo akcí, které se díky jejich příspěví podařily. Dobré je také dokumentovat činnost dobrovolníků na nástěnkách v organizaci, na internetových stránkách i v místním tisku. To vše je pro dobrovolníky dobrou zprávou o tom, že jejich snažení není zbytečné a přináší svůj užitek organizaci, uživatelům, ale také jim v podobě dobrého pocitu a radosti z toho, že mohou být užiteční.

#### **4.5.2 Motivace dobrovolníků v organizaci**

Dobrovolníci přicházejí do organizace z různých skupin obyvatelstva a podle toho se také mění jejich motivace pro dobrovolnickou službu. Studenti například hledají zkušenost v oboru, kterému by se chtěli později věnovat, ženy na mateřské dovolené zase navázání kontaktů v novém prostředí a senioři po odchodu do důchodu chtějí být i nadále potřební a užiteční, hledají novou seberealizaci (Matoušek 2003). Podobně píše i Čechová.<sup>23</sup> Lidé vyhledávají osobní prestiž, aby byli zajímavější pro své okolí, dobrovolnictvím zvyšují svou kvalifikaci, někteří vyhledávají vzdělávací programy a projekty, seznamují se s novými způsoby života. Jiní, jak píše, Prahl,<sup>24</sup> přinášejí svůj

---

<sup>23</sup> Průvodce dobrovolnictvím

<sup>24</sup> Tamtéž

osobní dar tomuto světu a lidem. Jsou ochotni druhé obdarovat a učinit jejich svět radostnější. Nehledají svůj prospěch, ale chtějí, aby tento svět byl zase trochu lepší.

Dobrovolníky, kteří přicházejí do zařízení, je třeba motivovat pro výkon dobrovolnické služby. Kontaktní pracovník na pravidelných měsíčních setkáních s dobrovolníkem využívá pochvaly, připomenutí dobrých výsledků, změny v chování uživatelů. Motivací může být i supervize, účast na poradě, kde dobrovolníky ocení vedoucí zařízení, nebo společná akce věnovaná jen dobrovolníkům. Kontaktní pracovník se schází s dobrovolníkem nejméně jednou za měsíc a hodnotí průběh dobrovolnické služby. Kontaktní pracovník dobrovolníka motivuje a řeší s ním případné problémy. Pokud má dobrovolník zájem o školení, snaží se ho zprostředkovat přes vysílající organizaci, případně stáží v jiném zařízení. Hodnotící formulář je v příloze č. 4.

## **4.6 Změny organizační struktury**

Po vstupu dobrovolníků do organizace dochází ke změně organizační struktury, která je patrná v tabulce č 2. Výkon dobrovolnické služby v organizaci, jak bylo řečeno, má v kompetenci sociální pracovník, případně asistent sociálního pracovníka. Dobrovolníci mohou vykonávat svou činnost v obou zařízeních, to znamená v Azylovém domě pro muže a ženy, ale i v Azylovém domě pro matky s dětmi. Budou spolupracovat se sociálním pracovníkem nebo asistentem sociálního pracovníka daného zařízení.

Tabulka č. 2 Změna organizační struktury Boétheia SKP

| <b>Rada SKP Boétheia</b><br>předseda SKP Boétheia, člen, místopředseda                                      |  |                                  |
|---|--|----------------------------------|
| <b>vedoucí zařízení, tel. 584413356, e-mail ad.jesenik@seznam.cz</b>  |  |                                  |
| <b>administrativně ekonomický úsek, tel. 584412669, e-mail ad.mockova@seznam.cz, ad.maceckova@seznam.cz</b> |  |                                  |
| <b>Azylový dům pro muže a ženy</b>  | <b>Azylový dům pro matky s dětmi</b>                 | <b>Poradenské centrum</b>        |
| O. Březiny 228, Jeseník   | Seifertova 689, Jeseník                              | objekt Rodinná poradna Jeseník   |
| vedoucí AD pro muže   | vedoucí AD matky s dětmi,                            | kaple AD, psychosociální poradna |
| email: <b>ad.jesenik@seznam.cz</b>  | Email: <b>ad.wrozynova1@seznam.cz</b>                | kontakt přes pracovníky AD       |
| tel. 584412669, 775552512   | tel. 584411684, 775552513                            | tel: 584414035                   |
| <b>zástupce vedoucího, sociální pracovník</b>   | sociální pracovník, kontaktní pracovník dobrovolníků | psycholog, právník, terapeut     |
| asistent sociálního pracovníka, kontaktní pracovník dobrovolníků  | e-mail ad.ubytovna@seznam.cz                         | právní a terapeutická pomoc      |
| vedoucí pracovník v sociálních službách   |  |                                  |
| pracovníci v sociálních službách  | pracovníci v sociálních službách                     |                                  |
| Nízkoprahové denní centrum  |  |                                  |
| koordinátor pro pracovní činnosti klientů   |  |                                  |
| koordinátor pro bydlení klientů, tel: 584412669   |  |                                  |
| údržbář – kotelny, údržba, opravy   |  |                                  |
| hospodářka, úklid   |  |                                  |

## 4.7 Skončení spolupráce s dobrovolníkem

Dohoda o dobrovolnické službě je sepsána buď na dobu určitou, nebo na dobu neurčitou. Skončení spolupráce s dobrovolníkem je dáno vypršením dohody o dobrovolnické činnosti, zhoršením zdravotního stavu nebo rozhodnutím dobrovolníka o ukončení dobrovolnické činnosti. Ukončení dobrovolnické činnosti může navrhnout i uživatel, který tuto skutečnost oznámí kontaktnímu pracovníkovi. Ten sjedná společnou schůzku. Dobrovolník nemusí uvádět důvody svého rozhodnutí. Pokud se rozhodne dobrovolnickou službu ukončit, oznámí své rozhodnutí kontaktnímu pracovníkovi. Spolu s uživatelem si dohodnou závěrečnou schůzku, na které zhodnotí přínosy dobrovolnictví a dohodnou se na ukončení dobrovolnické služby k určitému datu. Kontaktní pracovník vypíše Dohodu o ukončení dobrovolnické činnosti, ve které má možnost uživatel i dobrovolník vyjádřit svůj názor. Vzor dohody je v příloze č. 5. Pokud má dobrovolník zájem, kontaktní pracovník mu na základě evidence v sešitě, vystaví potvrzení o účasti v dobrovolnickém programu a uvede počet hodin, které byly věnovány dobrovolnické činnosti. Vzor potvrzení je v příloze č. 6. Kontaktní pracovník si připraví zhodnocení a ocenění dobrovolnické činnosti a předá dobrovolníkovi pozornost od organizace např. v podobě klíčenky. Vysílající organizaci nahlásí ukončení dobrovolnické činnosti.

Metodika práce s dobrovolníky v organizaci zohledňuje celý proces plánování, náboru a výběru dobrovolníků, jejich postupný vstup do organizace a zaškolení. Výkon dobrovolnické služby je v kompetenci kontaktního pracovníka, který zajišťuje kompletní servis pro dobrovolníky tak, aby v zařízení byli spokojeni a jejich působení přinášelo uživatelům maximální užitek. Na pravidelných měsíčních schůzkách řeší jejich připomínky, náměty případně stížnosti. Oficiální vstup dobrovolníků do organizace přinese také změnu organizační struktury. Kontaktním pracovníkem bude sociální pracovník, který má na starosti individuální plány uživatelů a je seznámen s jejich potřebami, které může po dohodě s uživatelem pomoci naplňovat prostřednictvím dobrovolníků. Dobrovolnická služba rozšíří možnosti zařízení v nabídce služeb pro trávení volného času uživatelů případně v rozvoji jejich zájmů, potřeb a začlenění do majoritní společnosti. Se zavedením metodiky se v zařízení počítá od počátku příštího roku. Metodika může posloužit i jiným organizacím, které pracují s cílovou skupinou bezdomovců.

## 5. Standardy kvality sociálních služeb

Standardy kvality sociálních služeb jsou popsány ve vyhlášce č.505/2006 Sb.<sup>25</sup>. Ta také rozvádí podrobnosti o fungování dané služby. Standardy tvoří soubor patnácti pravidel - standardů, pomocí kterých je zajištěno fungování sociálních služeb, které popisuje zákon o sociálních službách.<sup>26</sup> Standardy jsou jednotné pro všechny služby, které dělíme na služby sociálního poradenství, sociální péče a sociální prevence. Vztahují se také na všechny formy služeb, které se dělí na pobytové, terénní a ambulantní. Samotné standardy se dělí na provozní, procesuální a personální. Jsou navrženy tak, aby pomáhaly organizacím ošetřit všechny potřebné situace a uživatelům pomohly lépe porozumět poskytované službě. Jejich kvalitu a dodržování kontroluje inspekce sociálních služeb, která je popsána v zákoně o sociálních službách.<sup>27</sup>

Standard číslo devět patří mezi personální standardy. Obsahuje čtyři kritéria, z nichž první dvě zjišťují záležitosti kolem zaměstnanců organizace. Popisují strukturu a počet pracovních míst, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců pro výkon požadované funkce. Dále se zabývají vnitřní organizační strukturou, povinnostmi a oprávněním jednotlivých zaměstnanců. Třetí kritérium 9 c) hovoří o zaměstnancích, ale i o fyzických osobách, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem. Těmito osobami mohou být i pastorační asistenti, pastoři křesťanských církví nebo kněží, kteří přicházejí jako dobrovolníci.

### 5.1. Kritérium 9 c)

„Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, která nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem.“ Toto kritérium je rozepsáno v předchozích podkapitolách. Na tomto místě shrnu zásadní body.

---

<sup>25</sup> Příloha č. 2 k vyhlášce č.505/2006 Sb.

<sup>26</sup> Zákon č. 108/2006 Sb. §53 a 57

<sup>27</sup> Tamtéž §97 - 99

Přijímání dobrovolníků se děje ve spolupráci s vysílající organizací. Tuto spolupráci zajišťuje koordinátor dobrovolníků a kontaktní pracovník. Společně vybírají z uchazečů o dobrovolnictví vhodné kandidáty, kteří projdou celou přijímající procedurou ve vysílající organizaci. Pokud se v ní osvědčí, přicházejí do přijímající organizace, kde se seznamují s jejími cíli a posláním, standardy, provozním, požárním a domácím řádem. Seznamují se se zařízením jako takovým a jednotlivými zaměstnanci. Nakonec přichází seznámení s konkrétním uživatelem nebo skupinou uživatelů. Celým tímto procesem provází dobrovolníka kontaktní pracovník a vysvětluje případné nejasnosti. Je přítomen také na první schůzce, kde dochází k sepsání dohody mezi dobrovolníkem a uživatelem, ve které jsou vymezeny oblasti společné činnosti, ale také činnosti, které do náplně dobrovolnictví nezapadají. Seznámení s výše uvedenými řády a vnitřními předpisy potvrzuje dobrovolník svým podpisem. Je obsahem přílohy č 2.

## **5.2 Kritérium 9 d)**

„Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby, podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.“

Dobrovolník je teoreticky i prakticky seznámen s cílovou skupinou osob bez domova. Má sepsanou Dohodu o dobrovolnické službě v zařízení, která je v příloze č. 3. Nenabízí ani nepřijímá od uživatelů cigarety, alkohol či jiné návykové látky. V případě posledních dvou uvědomí uživatele, že tuto skutečnost musí oznámit zaměstnancům azylového domu. Pokud se dobrovolník stane svědkem hádky nebo nedorozumění mezi uživateli, nevstupuje mezi ně a nepřidává se na žádnou stranu.

Dobrovolník přichází do zařízení v předem určeném čase za konkrétním uživatelem nebo skupinou uživatelů a věnuje se předem naplánované aktivitě. Na vrátnici se zapíše do sešitu „Evidence dobrovolníků.“ Pokud uživatel nemá zájem o sjednanou aktivitu, není přítomen nebo jeho zdravotní stav nedovoluje účast na společné aktivitě, domluví se dobrovolník na příchod v dalším plánovaném termínu. Tuto skutečnost poznamená do sešitu. Hodnocení činnosti dobrovolníka probíhá každý měsíc a je o něm vedená evidence. Vzor je v příloze č. 4. Dobrovolník nenabízí své

služby jiným uživatelům, se kterými nemá sepsanou dohodu. Pokud se dobrovolník rozhodne pracovat i s jinými uživateli na základě oboustranného zájmu, uvědomí kontaktního pracovníka a ten sepíše mezi uživateli a dobrovolníkem dohodu, kterou stvrdí přítomní svými podpisy. Pokud naopak dojde k nezájmu o další schůzky, uskuteční se závěrečné setkání mezi dobrovolníkem, uživatelem a kontaktním pracovníkem, na kterém se vyhodnotí přínos dobrovolnictví a sepíše se Dohoda o ukončení dobrovolnické činnosti k danému dni. Vzor dohody je v příloze č 5.

Pokud se dobrovolník dostane do situace, se kterou si neví rady, obrátí se na kontaktního pracovníka, pokud tento není přítomen, informuje pracovníka v sociálních službách, který je v zaměstnání. Toto oznámení se týká i technických záležitostí, jako je výpadek elektrického proudu, nefunkčnost počítače, případně jiný havarijní stav.

Standardy kvality sociálních služeb úzce souvisí s metodikou, která v podstatě rozpracovává působení dobrovolníků v organizaci. Současně nejsou trvalým návodem na práci s dobrovolníky, ale mají být „živým organismem“, který se stále vyvíjí podle nových situací, které v organizaci nastávají. Proto bude na místě po roce vyhodnotit jejich platnost a případně je doplnit nebo upravit podle získaných zkušeností.

## Závěr

Cílem práce bylo vypracování metodiky pro práci s dobrovolníky v zařízení Boétheia společenství křesťanské pomoci. Nedílnou součástí práce je seznámení s historií a současností dobrovolnictví v organizaci.

V první kapitole seznamuji s dobrovolnictvím obecně jeho historií a současností v naší zemi. Dnešní podobu dobrovolnictví výstižně definuje pan Tošner, který je dlouholetým propagátorem dobrovolnictví v naší zemi. Novým fenoménem se stává firemní dobrovolnictví, které propojuje komerční a neziskový sektor, ale také lidi, kteří v něm pracují a přináší obohacení na obou stranách. Rok 2011 byl vyhlášen Mezinárodním rokem dobrovolnictví a jeho cíle jako například vytvořit příznivé prostředí v EU pro dobrovolné činnosti, zlepšit jejich kvalitu, oceňovat a uznávat dobrovolníky a zlepšit povědomí veřejnosti o dobrovolnictví jednoznačně vypovídají o silné podpoře této ušlechtilé myšlenky i ze strany nejvyšších představitelů Evropy. Klíčové pojmy z oblasti dobrovolnictví a bezdomovectví jsou vymezeny pomocí zákona o dobrovolnictví a jiné odborné literatury.

Ve druhé kapitole se věnuji charakteristice regionu z hlediska dobrovolnictví. V Olomouckém kraji, pracují tři dobrovolnická centra, z nichž jedno začalo spolupracovat s Pečovatelskou službou v Jeseníku na dobrovolnickém programu pro seniory. Ve spolupráci s firmou ČEZ se v měsíci květnu uskutečnila akce firemního dobrovolnictví, která nabídla spolupráci osmi neziskovým organizacím. Dále jsem vycházela z výsledků ankety, kterou jsem udělala mezi poskytovateli sociálních služeb na Jesenicku v mé absolventské práci. Zkušenosti poskytovatelů s dobrovolnictvím jsou prozatím menšinové. Na Jesenicku pracují dvě vysílající organizace a s dobrovolnictvím má zkušenost jen osm poskytovatelů sociálních služeb. Poskytovatelé hodnotili kladně rozšíření stávající služby pomocí dobrovolníků, možnost získání nových zaměstnanců z jejich řad, aktivizaci a uspokojení uživatelů. Mezi negativa patřilo nedostatečné proškolení dobrovolníků a jejich nedostatečná motivace pro práci s uživateli a také záměna dobrovolnictví se snahou o zvýšení sociálních dávek.

Třetí kapitola se věnuje historii a současnosti organizace Boétheia společenství křesťanské pomoci v Jeseníku a dobrovolnictví v této organizaci. Občanské sdružení bylo založeno v roce 1994 zástupci jesenických křesťanských církví a o dva roky



později byl otevřen Azylový dům pro muže. Od počátku přicházeli do organizace dobrovolníci a přinášeli poselství evangelia těm nejpotřebnějším. Tato část je doplněna o osobní svědectví dobrovolníka, který navštěvoval později otevřený Azylový dům pro matky s dětmi. Současnost dobrovolnictví v organizaci doplňuje svědectví dobrovolnice, která prošla školením ve vysílající organizaci a věnuje se dobrovolnictví v Azylovém domě pro muže a zaměstnankyně Boétheia SKP. V závěru kapitoly seznamuji s cílovou skupinou bezdomovců, specifiky jejich chování a popisuji jejich základní potřeby.

Čtvrtá kapitola je metodikou pro působení dobrovolníků v organizaci. Zabývá se plánováním dobrovolníků v organizaci, vymezením oblastí jejich působení, organizační strukturou organizace před a po vstupu dobrovolníků do organizace. Popisuje náročnou a specifickou cílovou skupinu bezdomovců, jak správně jim naslouchat, jak s nimi komunikovat a jak reagovat v případě agresivity. Seznamuje s prací kontaktního pracovníka s dobrovolníky, jejich zaučením, pravidelným vyhodnocováním činnosti, motivaci, morálním ohodnocením i vzděláváním formou supervize nebo seminářů. V závěru popisují, jak probíhá ukončení spolupráce s dobrovolníkem.

Pátá kapitola ve zkratce představuje Standardy kvality sociálních služeb, přibližuje Personální standard, jehož součástí jsou kritéria, která popisují působení dobrovolníků v organizaci. Tato kritéria byla pro organizaci vypracována.

Při psaní práce jsem zjistila, že dobrovolnictví u cílové skupiny bezdomovců není obvyklé a také není v odborné literatuře jako takové popsáno. Náročnost této cílové skupiny si zaslouží větší pozornost a popsání nejen v odborné literatuře, ale především v rozšíření dobrovolnictví do zařízení, která poskytují sociální služby těmto osobám. Práce by měla sloužit v organizaci Boétheia SKP jako metodika pro práci s dobrovolníky, která může být získanými zkušenostmi upravena a rozšířena. Může pomoci i ostatním poskytovatelům v novém náhledu na cílovou skupinu bezdomovců a přispět k odstranění předsudků a stigmatizace těchto lidí, neboť potřebují lásku a podporu jako každý z nás.

## Literatura

- BRUMOVSKÁ, T., SEIDLOVÁ, MÁLKOVÁ, G. *Mentoring výchova k profesionálnímu dobrovolnictví*. Praha: Portál. 2010. IBSN 978-80-7367-772-5. 150s.
- FRIČ P. a kol. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice (výsledky výzkumu NROS a Agnes)*. Praha: NROS Agnes, 2001. IBSN: 80-7178-514-8. 115s.
- HRADECKÝ, I., HRADECKÁ, V. *Bezdomovectví – extrémní vyloučení*. Praha: Naděje, 1996. IBSN 80-902292-0-4. 85s.
- JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton. 2003. IBSN 80 7254 329-6. 223s.
- JENÍK, Z. a kol. *Česká občanská společnost a modely demokracie v 21. století*. Krnov: Cesta světla. 2003. IBSN 80-9029814-1. 226s.
- JUN, H. *Moc, pomoc a bezmoc*. Praha: Portál. 2010. IBSN 978-80-7367-590-5. 144s.
- KRUTILOVÁ, D., ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J. (2008). *Sociální služby*. Tvorba a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb. IBSN 978 80 254 3427 7.
- KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál. 1997. IBSN 80-7178-150-9. 152s.
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Povídej - naslouchám*. Praha: Návrat. 1993. IBSN 80 85495 18 X. 104s.
- MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. 2003. IBSN 80 7178-548-2. 384s.
- MATOUŠEK, O. KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J., (2010). *Sociální práce s bezdomovci*. In Schwarzová, G., (eds). *Sociální práce v praxi* (351). Praha: Portál. IBSN 978-80-7367-818-0. 352s.
- MATOUŠEK, O. (2007). Úvod. In Matoušek, O., Koldinská, K., (eds.). *Sociální služby* (183). Praha: Portál. IBSN 978-80-7367-310-9. 184s.
- MATOUŠEK, O., PALZAROVÁ H. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny v kontextu plánování péče*. Praha: Portál. 2010. IBSN 978-80-7367-739-8. 184s.
- PELTOVÁ, Nancy Van. *How to Talk so Your Mate Will Listen and Listen so Your Mate Will Talk*: Madrid: Safeliz. 1997. RACEK, I. *Umění komunikace*. 2. vyd. Praha: Advent-Orion. 2002. IBSN 80-7172-804-7. 205s.

SKOVAJSA, M., a kol.(2010). *Občanský sektor*. Praha: Portál. ISBN 978 80 7367 681 0. 372s.

TOŠNER, J. SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizaci*. 2.vyd., Praha:Portál. 2006. IBSN 80-7367-178-6. 149s.

ŠEDIVÝ, M., MEDLÍKOVÁ, O. *Úspěšná nezisková organizace*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2009. ISBN 978 80 247 2707-3. 152s.

ŠTĚCHOVÁ, M., LUPTÁKOVÁ, M., KOPOLDOVÁ, B. (2008). *Bezdomovectví a bezdomovci z pohledu kriminologie*. Institut pro kriminologii a sociální prevence. ISBN 978-80-7338-069-4.

ÚLEHLA, I., *Umění pomáhat*. 2.vyd., Praha: Slon. 2005.IBSN 80-86429-36-9. 128s.

VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál. 1999. ISBN 80 7178-214-9. 444s.

Fadljevičová, K. (2010). Facebook a ti druzí aneb Jak využít sociální sítě na internetu pro nábor dobrovolníků. *Sociální služby*, 12, 47.

Grimová, B., Bartošová, B., Benedíková, L., Beranová, I., Crúzová,D., Čechová G., Dolejská, M., Furmanová, B., Holubová, Š., Hrouda, V., Kropáčková, J., Lusková, D., Novotný, M., Sozanská, O., Plodková, B., Prah, R., Teicherová, E., Tošner, J., Urbánková, H. Proč to ti dobrovolníci dělají? *Průvodce dobrovolnictvím*. Hestia.26s.

Hašplová, I. (2010). Jak se stát dobrovolníkem. *Sociální služby*, 12, 47.

Kovalčík, J., Poskytovatelé sociálních služeb na Jesenicku. MÚ Jeseník. 2010.

Langová, L. Projekt „Dobrovolná pomoc lidem se zrakovým postižením“ v SONS ČR vnitřní materiály organizace. Praha 2008.

*Materiál ke školení dobrovolníků*. Dobrovolnické centrum ADRA Frýdek Místek. 30 s.

Macková, Jana, ředitelka Pečovatelské služby Jeseník, sdělení e-mailovou poštou ze dne 19. 6. 2011

Nováková, E.(2006). Zahajovací projev. *Dobrovolnictví-ochrana před sociálním vyloučením*. Sborník konference. 70 s.

*Osobní svědectví* zasláno e-mailovou poštou dne 14. 06. 2011 p. Marek

*Osobní svědectví* zasláno e-mailovou poštou dne 20. 06. 2011 p. Marcela

*Osobní svědectví* zasláno e-mailovou poštou dne 06. 07. 2011 p. Zdena

Schreier, M. (2008). *Motivace k dobrovolnické službě* (diplomová práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

*Statistická ročenka z oblasti práce a sociálních věcí – 2009.* Praha: MPSV.2010. ISBN 978-80-7421-022-8.40s.

Tošner, J., (2010) *Dokumentace dobrovolnických center a programů.* Praha:Hestia. 68s.

Tošner, J., Dobrovolnictví jako nástroj pomoci a ochrana proti sociálnímu vyloučení pomáhajícího. *Dobrovolnictví, ochrana před sociálním vyloučením.* 2006. 70s.

Wrožynová, Y., (2011). *Dobrovolnictví v neziskových organizacích, které poskytují sociální služby na Jesenicku - příručka poskytovatele* (absolventská práce). Olomouc: Caritas-Vyšší odborná škola sociální.

Zaoral, J., (2006, 2010), *Azylový dům Boéthéia SKP JESENÍK.* Informační leták.

Zaoral, J., (2010), *Výroční zpráva za rok 2009.*

Zemanová, B., Kořínková, I., Tošner J. (2004). *Praktický průvodce programu Dobrovolníci v nemocnicích.* Praha: FN Motol a HESTIA.

Autor neuveden. *Dobrovolnictví a sociální práce.* on-line Dostupné z <http://www.socialniprace.cz/aktuality.php?subukol=1&id=63> [cit. 13. 07. 2011]

Autor neuveden. *Hestia národní dobrovolnické centrum* on-line Dostupné z: <http://www.hest.cz> [cit. 07. 03. 2011]

Autor neuveden. *Koalice dobrovolnických iniciativ.* on-line Dostupné z: <http://www.hest.cz/kolalicezkus.shtml> [cit. 29. 03. 2011]

Autor neuveden. *Základní informace, poslání.* on-line Dostupné z <http://www.maltezskapomoc.cz/Maltezskapomoc/info/kdo-jsme-my> [cit. 20. 07. 2011]

*Evropský rok dobrovolnictví 2011* on-line. Dostupné z <http://www.dobrovolnik.cz/evropsky-rok-dobrovolnictvi-2001/> [cit. 04. 04. 2011]

Hodač, T., Marciszová, A., Čákiová, J., Kušková, S., Urban, M.,(2009) *Dobrovolnictví* on-line Dostupné z [http://www.eurodesk.cz/download/Brozura\\_Dobrovolnictvi.pdf](http://www.eurodesk.cz/download/Brozura_Dobrovolnictvi.pdf) [cit 09. 07.2011]

Kaňoková, S., *Proběhla třetí etapa dobrovolnických dnů projektu Čas pro dobrou věc 2011* on-line. Dostupné z: <http://www.zapojimse.cz/Dokumenty/probehla-treti-etapa-dobrovolnickych-dnu-projektu-cas-pro-dobrou-vec-2011--138.html>, [cit. 20. 07. 2011]

Matulayová, T., Mojžíšová, A. (2011): *Dobrovolnictví a sociální práce* on-line Dostupné z <http://www.socialniprace.cz/aktuality> [cit. 02. 07. 2011]

Rálek, V., (2011) *Řízení dobrovolníků v organizaci* on-line. Dostupné z <http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/dobrovolnictvi-v-socialnich-sluzbach/konference-leden-2011/>[cit. 23. 06. 2011]

Tošner, J., Hestia Metodické a vzdělávací centrum on-line Dostupné z [http://www.hest.cz/h\\_historie.shtml](http://www.hest.cz/h_historie.shtml) [cit. 29. 03. 2011]

*Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některé ustanovení zákona o sociálních službách* v účinném znění k 01. 01. 2011.

*Zákon o dobrovolnictví.* Zákon č. 198/2002 Sb. v účinném znění ke dni 01. 01. 2003.

*Zákon o sdružování občanů.* Zákon č. 83/1990 Sb. v účinném znění ke dni 01. 01. 1990

*Zákon o sociálních službách.* Zákon č. 108/2006 Sb. v účinném znění ke dni 01. 01. 2011.

*Zákon o pomoci v hmotné nouzi.* Zákon č. 111/2006 Sb. v účinném znění ke dni 01. 01. 2007.

*Zákon o zaměstnanosti.* Zákon č. 435/2004 Sb. v účinném znění ke dni 01. 01. 2010.

*Zákon o důchodovém pojištění.* Zákon č. 155/1995 Sb. v účinném znění ke dni 01. 01. 2010.

## **Seznam zkratk:**

SONS - Sdružená organizace nevidomých a slabozrakých

SKP – společenství křesťanské pomoci

EU – Evropská unie

## Seznam obrázků a tabulek:

|   |    |
|---|----|
| Obr č. 1: Mapa České republiky <a href="http://www.hest.cz/h_historie.shtml">www.hest.cz/h_historie.shtml</a> .....   | 10 |
| Obr č.2: Životní cyklus dobrovolníka <a href="http://www.dobrovolnik.cz/evropsky-rok-dobrovolnictvi-2001">www.dobrovolnik.cz/evropsky-rok-dobrovolnictvi-2001</a> ..... | 23 |
| Tabulka č. 1: Organizační struktura Boétheia SKP.....   | 25 |
| Tabulka č. 2: Změna organizační struktury Boétheia SKP.....   | 35 |

## **Seznam příloh:**

|  |    |
|--|----|
| Příloha č. 1 : Dotazník pro uživatele.....                       | 47 |
| Příloha č. 2 : Dohoda o dobrovolnické činnosti.....              | 48 |
| Příloha č. 3 : Seznámení s dokumenty organizace.....             | 49 |
| Příloha č. 4 : Hodnocení činnosti dobrovolníka.....              | 50 |
| Příloha č. 5 : Dohoda o ukončení dobrovolnické činnosti.....     | 51 |
| Příloha č. 6 : Potvrzení o účasti v dobrovolnickém programu..... | 52 |



## Příloha č. 1

**Boétheia společenství křesťanské pomoci, O.Březiny 28/228, Jeseník,  
tel. 584 412 669, IČO: 62352946**

**Zastoupena: jméno, příjmení, kontaktní pracovník:.....**

### Dotazník pro uživatele

Jméno, příjmení uživatele:.....věk:.....

Boétheia společenství křesťanské pomoci se rozhodlo spolupracovat s dobrovolníky, kteří by Vám, našim uživatelům, mohli být přínosem. Pokud máte o spolupráci s dobrovolníky zájem, vyplňte prosím následující dotazník a odevzdejte ho kontaktní osobě dobrovolníků (sociálnímu pracovníkovi).

Dobrovolník je člověk, který by po řádném proškolení přicházel do organizace ve svém volném čase a zdarma se vám věnoval v předem dohodnutých aktivitách.

1. Máte zájem o spolupráci s dobrovolníky?                      ano                      ne\*

2. Co od dobrovolníka očekáváte?

3. Jak často byste měl o kontakt zájem?

4. Máte zájem o individuální vztah nebo o skupinovou aktivitu? \*

Uveďte jakou.

5. Máte zájem o dobrovolníka muže nebo ženu? \*

6. Má být dobrovolník přiměřeného věku k vašemu, starší nebo mladší? \*

V Jeseníku dne:.....

Podpis uživatele:.....

- nehodící se škrtněte

## Příloha č. 2

**Boétheia – společenství křesťanské pomoci, O.Březiny 28/228, Jeseník,**

**tel. 584 412 669, IČO: 62352946**

**Zastoupena: jméno, příjmení, kontaktní pracovník: .....**

### **Seznámení s dokumenty organizace**

Dobrovolník (jméno, příjmení, nar.):.....

Dohoda uzavřená s vysílající organizací dne :.....

Potvrzuji svým podpisem, že jsem byl seznámen s níže uvedenými dokumenty přijímající organizace a budu se řídit pokyny v nich uvedených:

- Stanovy občanského sdružení Boétheia
- Standardy služby, z které je uživatel, kterému se dobrovolník věnuje
- Provozní řád
- Domácí řád
- Návštěvní řád
- BOZP

Dále potvrzuji, že jsem byl seznámen s posláním organizace, jejími cíli, cílovou skupinou bezdomovců, jejich potřebami i způsobem komunikace včetně řešení nenadálých situací.

V Jeseníku dne:.....

Podpis dobrovolníka: .....



**Příloha č. 4**

**Boétheia-společenství křesťanské pomoci, O.Březiny 28/228, Jeseník,**

**tel.:584 412 669, IČO: 62352946**

**Zastoupena: jméno, příjmení, kontaktní pracovník: .....**

**Hodnocení činnosti dobrovolníka**

Jméno, příjmení dobrovolníka: .....

Jméno, příjmení uživatele:.....

Období vyhodnocení:            po zkušební době            následné\*

Zhodnocení kontaktním pracovníkem:

.....  
.....  
.....

Zhodnocení dobrovolníkem:

.....  
.....  
.....

\*nehodící se škrtněte

V Jeseníku dne:

.....

dobrovolník

.....

kontaktní pracovník

**Příloha č. 5**

**Boétheia–společenství křesťanské pomoci, O.Březiny 28/228, Jeseník,  
tel. 584 412 669, IČO: 62352946**

**Zastoupena: jméno, příjmení, kontaktní pracovník:.....**

**Dohoda o ukončení dobrovolnické činnosti**

Dobrovolník (jméno příjmení, nar.):.....

Uživatel (jméno, příjmení, nar.):.....

Dohoda o dobrovolnické činnosti ze dne:.....

Ukončení dohody z důvodu:.....

Závazek mlčenlivosti dobrovolníka platí i po ukončení dobrovolnické činnosti  
v organizaci.

Přínos dobrovolnické služby pro dobrovolníka:

.....  
.....

Přínos dobrovolnické služby pro uživatele:

.....  
.....

Přínos dobrovolnické služby pro organizaci:

.....  
.....

Boétheia – společenství křesťanské pomoci děkuje za čas věnovaný uživatelům našeho  
zařízení a přeje mnoho úspěchů v osobním životě.

V Jeseníku dne:

.....

uživatel

.....

dobrovolník

.....

kontaktní pracovník

**Příloha č. 6**

**Boétheia – společenství křesťanské pomoci, O.Březiny 28/228, Jeseník,  
tel. 584 412 669, IČO: 62352946**

**Zastoupena: jméno, příjmení, kontaktní pracovník:.....**

**Potvrzení o účasti v dobrovolnickém programu (podklad pro vysílající organizaci)**

Potvrzuji, že

p.....nar:.....

se věnoval dobrovolnické činnosti od.....do.....

celkem v rozsahu .....hodin.

Kontaktní pracovník:.....

V Jeseníku dne:.....