

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

magisterské kombinované studium
2010 – 2012

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Miroslava Suchá

Dobrovolník ve speciálně pedagogických zařízeních

Praha 2012

**Vedoucí diplomové práce:
PaedDr. Vlasta Vaněčková**

COMENIUS UNIVERSITY PRAGUE

Master Combined Studies
2010 - 2012

DIPLOMA THESIS

Miroslava Suchá

Volunteer in special pedagogice institutions

Prague 2012

**The diploma Thesis Work Supervisor:
PaedDr. Vlasta Vaněčková**

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená diplomová práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Jabkenicích dne 14.3.2012

Jméno autorky: Miroslava Suchá

Poděkování

Chtěla bych poděkovat vedoucí práce PaedDr. Vlastě Vaněčkové za vedení mé práce, pracovníkům Hestie o.s. a v neposlední řadě koordinátorce dobrovolníků v Mladé Boleslavi.

Anotace

Mezinárodní rok dobrovolnictví autorku inspiroval k výběru tématu k vypracování diplomové práce, hlavním okruhem práce je dobrovolnictví ve speciálně pedagogických institucích v Mladé Boleslavi a blízkém okolí. Cílem je zjistit, jací lidé se věnují dobrovolné činnosti a co je k tomuto počínu vede, dále kooperace pracovníků organizací s dobrovolníky. Na dobrovolníky se nahlíží z různých úhlů pohledu, ale je to komplexní fenomén, který je integrální součástí vývoje české společnosti. V předkládané práci se autorka snaží o ucelený pohled na dobrovolnictví, k čemuž využila dotazníkový průzkum a rozhovory, které odhalují více podrobností.

Klíčové pojmy

Altruismus, dobro, dobrovolnická služba, dobrovolník, empatie, filantropie, hodnoty, klient, komunikace, koordinátor, mentee, mentor, motivace, pomoc, potřeby, speciálně pedagogické instituce, supervize, supervizor

Annotation

International Year of Voluntary work inspired the author to choose a theme for the thesis, the main topic is the voluntary work in some special education facilities in Mlada Boleslav and in the vicinity of the Down. The aim is to find out who are the people who do voluntary work and why They do it. The next topic is cooperation among the facilities's staff and volunteers. The volunteers are seen from different point of view, but it is a complex phenomenon which is an integral part of the development of the Czech society. The author tries to make comprehensive view on voluntary work, she used a survey and interviews which discover more details.

Key words

Altruism, client, communication, coordinator, empathy, good, help, mentee, mentor, motivation, needs, philanthropy, special and educational facilities, supervisit, supervizor, value, voluntary work, volunteer.

OBSAH

ÚVOD	8
1. DOBROVOLNICTVÍ V OBECNÉ ROVINĚ.....	10
1.1. Vysvětlení pojmů.....	11
1.2. Význam dobrovolnictví pro společnost	12
1.3. Historie dobrovolnictví	13
1.4. Rozlišení dobrovolnických aktivit.....	16
1.5. Sociální zařízení v Mladé Boleslavi zapojená do dobrovolnického programu	17
2. DOBROVOLNICTVÍ V ČR.....	24
2.1. Evropský rok dobrovolnictví	29
3. DOBROVOLNICTVÍ V PRAXI.....	31
3.1. Zákon o dobrovolnické službě.....	32
3.2. Hestia	33
3.3. Nábory nových dobrovolníků	35
3.4. Odměňování dobrovolníků	36
3.4.1. Křesadlo	37
3.5. Práva a povinnosti dobrovolníka	38
4. POPIS PRŮZKUMU	40
4.1. Příprava a průběh průzkumu.....	40
4.2. Průzkum pomocí rozhovorů.....	42
4.3. Dotazníkový průzkum u dobrovolníků	49
4.4. Dotazníkový průzkum u zaměstnanců sociálních zařízení	61
ZÁVĚR.....	69
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	73
SEZNAM INTERNETOVÝCH ZDROJŮ	76
SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ.....	77
SEZNAM PŘÍLOH.....	78

ÚVOD

Motto:

„Všude tam, kde je člověk, je místo pro dobrý čin.“

Seneca

„Díky všem obyčejným lidem, kteří dělají neobyčejné věci, nebo chcete-li, neobyčejným lidem, kteří dělají obyčejné věci“¹

Tošner, Sozanská

Práce je koncipována na část teoretickou a praktickou. Teoretická část se věnuje objasnění obecných pojmů, které se týkají dobrovolnictví a organizací se speciálně pedagogickou tematikou v Mladé Boleslavi a okolí. Nedílnou součástí je zmínka o historii dobrovolnictví v České republice i zahraničí. Teoretická část monitoruje současný stav v oblasti, který je významně ovlivněn Mezinárodním rokem dobrovolnictví, zákonem o dobrovolnické službě a národními i regionálními dobrovolnickými centry.

Praktická část se věnuje, formou dotazníkových průzkumů a rozhovorů, zjišťování názorů a fakt v praktickém působení dobrovolníků, a jejich vlivu na práci zaměstnanců institucí a život klientů v nich. Výzkum se zaměřuje i na dostatečnou informovanost o právech, povinnostech a činnosti dobrovolníků. Výsledkem bude zhodnocení pozitiv i negativ této dobrovolnické činnosti z pohledu dobrovolníků i zaměstnanců organizací.

Dnešní uspěchaný a konzumní způsob života naší společnosti předesílá spíše motta jako: něco za něco, zadarmo ani kuře nehraje a další ekonomicky znějící fráze. Ještě stále a možná o to více, je odezva nezasvěcené populace negativní.

¹ TOŠNER, J. - SOZANSKÁ, O., *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2006

Dobrovolník? To je nějaký blázen, nebo snad má špatné svědomí, že dělá něco zadarmo? Nebude to nějaký věřící, který to má v popisu práce? Z jakých důvodů to vůbec dělá?

Takovéto reakce jsou bohužel zcela běžné, ale také pochopitelné. Většina lidí má svůj svět. Práce, kde kariéra a nejvyšší plat je posouvá výše v jejich pomyslném žebříčku hodnot, nějaký čas věnovat vlastní rodině a koníčkům, další nezbytnou součástí je pochlubit se svými statky a postavením. Jen v tomto výčtu něco chybí, morální hodnoty, občanská ctnost, empatie.

Každá společnost se vyvíjí kupředu a ve vztahu k dobrovolnictví to snad nebude jiné. Každým rokem přichází desítky lidí, kteří se z různých důvodů rozhodli, věnovat svůj čas, energii a schopnosti někomu jinému. Velké procento tvoří studenti středních a vysokých škol, ženy různých věkových skupin, poněkud menší podíl tvoří muži, ale i oni jsou účastní této bohubílé činnosti. Zažitě předsudky a vzorce chování jsou stále silnější, žena je tou pečovatelkou, která umí naslouchat a má předurčeno pomáhat.

Základem pro osvětu a pozitivní vliv na ostatní mají spontánně nadšení jedinci, kteří svým příkladem nutí přinejmenším k zamyšlení a každá zmínka o pomoci druhým je cestou kupředu k rozvoji povědomí o této činnosti.

1. DOBROVOLNICTVÍ V OBECNÉ ROVINĚ

Aktivní zájem o to co se děje okolo nás, je nezbytnou součástí dobře fungující občanské společnosti. Jakkoli bezvýznamná se může někomu zdát práce jednoho dobrovolníka, tak při zapojení stovek či tisíců je dopad jejich činnosti nevyčísitelný. Každý z nás ví, že stovky a tisíce se nutně skládají z jednotek, každý jeden dobrovolník je důležitou součástí celku, bez kterého by tato činnost postrádala význam.²

Zkušenost jedné dobrovolnice:

„Vzpomínám, že když jsem si vybírala, kde bych ráda pomáhala jako dobrovolník, hlavním kritériem bylo, s jakými lidmi chci pracovat. Vybrala jsem si děti se zdravotním postižením a práci v Jedličkově ústavu, kde jsem se stala asistentkou učitele v páté třídě základní školy. První dny, ba i týdny, byly krušné a já se jen tak tak držela, abych s dobrovolnictvím nesešla. Ona to opravdu není jenom sranda... Děti jsou vzpurné, dělají si z vás legrácky, neposlouchají vás a neberou si servítky, když vám něco chtějí říct přímo do očí. Ale možná je to proto, že nedůvěřují novým lidem. Nevím, kde se to zlomilo. Stal se z nás skvělý tým. Asi po prvním divadelním představení, které celá třída odehrála jako dlouhá léta studovaní herci. Ten výraz štěstí a radosti, hrdosti a dojatosti vidím ještě teď. Mohla bych popsat detailněji mnoho dalších okamžiků, které jsme prožili za ta dvě dlouhá léta, která jsem měla možnost prožít s touto třídou. Spoustu mne toho naučili, doufám, že hodně jsem toho naučila já je. Sečteno a podtrženo, není to jen zábava – jako nic v životě, ale jakákoli dobrovolná činnost vás obohatí. Poznáte víc sama sebe a hlavně poznáte druhé lidi, kteří vás třeba budou provázet dál vaším životem.“³

² Sborník příkladů dobré praxe, *Dobrovolníci mění svět*. NIDM, 2011, s. 3

³ HODAČ, T., a kol. *Dobrovolnictví*. Praha: NIDM, 2009, s. 7 dle Sofie M., Praha

1.1. Vysvětlení pojmů

Dobrovolnictví – lze chápat jako svobodně a dobrovolně zvolenou činnost, aktivitu nebo pomoc, která je profesionálně organizovaná. Člověk do ní vkládá svůj čas, energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch druhých lidí a za tento počin nečeká finanční ohodnocení. Dobrý pocit z pomoci potřebným, získané zkušenosti, ale také množství nových přátelství jsou tou kýženou odměnou.

Dobrovolník – je zřejmé, že každý z nás byl někdy dobrovolníkem. Je těžké vymezit hranice mezi pomocí příbuzným, sousedům, nebo cizím lidem, kterým nabídneme svoji pomoc. To označujeme za občanskou výpomoc, pro někoho samozřejmost a přirozenost. Pojem dobrovolník vznikl spojením dvou slov „dobrá“ a „vůle“. Znamená to tedy, že člověk dělá něco z dobré vůle, z osobního přesvědčení něco konat, někomu pomoci, přispět vlastním dílem bez jakéhokoli honoráře.

Filantropie – lidumilnost, dobročinnost, pomoc sociálně slabším⁴

Filantropie obnáší mnoho činností, nejvíce je spojována s dárcovstvím peněz, má však nejen hmotnou stránku. Formou filantropie je i podpora umu a dovedností, předávání know-how, morální podpora, nebo jen podpora ve formě věnování volného času úsilí pro podporu obecně prospěšného účelu. V obecnější rovině lze filantropii pojmut jako jakýkoli altruistický počin, který směřuje k podpoře dobra, nebo zlepšení kvality života. Úspěšnost filantropie, její účinnost a efektivnost, vychází ze schopnosti kombinace všech těchto možností.⁵

⁴ HOLUBOVÁ, V. a kol. *Nový akademický slovník cizích slov*. Praha: Akademia, 2005

⁵ BERGEROVÁ, M. *Filantropie*. 2000

1.2. Význam dobrovolnictví pro společnost

Z výzkumu podle Friče vyplývá, že hodnoty, které sami dobrovolníci považují za nejdůležitější, jsou:

- sociální soudržnost – dobrovolnictví lidi spojuje, vytváří sociální kapitál, zabraňuje sociálnímu vyloučení
- demokracie – dobrovolnictví v NNO⁶ je školou demokracie a umožňuje lepší kontrolu práce politiků, podporuje správné fungování demokracie
- lepší služby – dobrovolnictví pomáhá státu dodávat služby, zasahuje tam, kde stát ani soukromé firmy nejsou schopny řešit problémy, poskytuje jiné služby než stát a firmy
- lepší společnost – dobrovolnictví je protiváhou převažující konzumní orientace lidí, představuje cestu jak vybudovat lepší společnost⁷

Rozlišujeme několik způsobů dobrovolné činnosti:

- občanská výpomoc, nebo také sousedská – tento typ je nejpřirozenější formou pomoci (rodina, přátelé, sousedé)
- veřejně prospěšné – jsou to aktivity organizované nejčastěji NNO
- vzájemně prospěšné – pomoc ve spolku kde jsme sami členy
- dobrovolnická služba – krátkodobá, dlouhodobá, jednorázové akce

Oblastí, ve kterých lze v České republice dlouhodobě či krátkodobě působit jako dobrovolník je několik:

⁶ Nestátní nezisková organizace

⁷ FRÍČ, P., POSPÍŠILOVÁ, T., a kol. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. 2010 s. 236.

- sociální oblast – možnost pomoci osobám se zdravotním postižením, seniorům, závislým na návykových látkách, dětem z dětských domovů či jinak sociálně znevýhodněným
- oblast humanitární pomoci – živelné katastrofy, pomoc při ochraně lidských práv (oběti trestných činů, uprchlíci, minority)
- oblast ekologie a pomoc při ochraně přírody
- kulturní oblast – pořádání festivalů, obnova hradů a kostelů
- oblast vzdělávání, sportu, volnočasové aktivity – vedení kroužků (Junák, Skaut, dobrovolní hasiči), sportovních oddílů, vedoucí táborů, doučování

1.3. Historie dobrovolnictví

„V etice Nikomachově⁸ rozpracovává Aristotelés také svůj systém mravních ctností, které nejsou ničím vrozeným, nýbrž v duchu sókratovsko-platónské tradice je možno je získávat a upevňovat stálým pěstováním. Mravní ctnosti chápe Aristotelés jako *mesotés*, tj. jako střed mezi krajnostmi, k nimž by nás vedly naše afekty, pokud bychom se jimi nechali ovládat. Tak například ctnost statečnosti je středem mezi zbabělostí a opovážlivostí, štědrost mezi mravností a lakotou. Tyto ctnosti samy nejsou cílem mravního života, nýbrž mají člověka proti jeho afektivním sklonům posilovat a napřimovat na jeho cestě k blaženému životu.“⁹

„Nejvyšší etický princip formuluje Tomáš Akvinský slovy: *Bonum est faciendum et prosequendum, malum vitandum* – činit a následovat dobro a zabraňovat zlu.“¹⁰

⁸ Aristoteles, *Etika Nikomachova*, Rezek, Praha 1996. Etika Nikomachova je klasickým dílem filosofické etiky, které znovu vychází po padesáti devíti letech. Poprvé systematicky probírá otázku ctnostného jednání, uměřenosti a nezdrženlivosti, spravedlnosti, úmyslnosti a dobrovolnosti, slasti a blaženosti. Kniha je proto základním pramenem pro filosofy, právníky, psychology, ekonomy, teology.

⁹ FLOSS, P., *Architekti křesťanského středověkého vědění*. 2004, s. 255

¹⁰ (Tamtéž s. 257)

„Akvinský rozlišuje tři stupně dobra: *bonum delectabile*- dobro potěšující, *bonum utile* – dobro užité, *bonum honestum* – dobro vznešené.“¹¹

Vývoj dobročinnosti a humanitárních aktivit u nás probíhal již v období 9. a 10. stol. v souvislosti s křesťanstvím. Filantropie tvořila jeden z pilířů (láska k bližnímu, dobročinnost, milodary), vznikaly špitály a útulky.

Od počátku druhé poloviny 19. století docházelo k velkému rozkvětu spolkové činnosti české společnosti.¹² Sbory dobrovolných hasičů, filantropické a vzdělávací aktivity městské a venkovské inteligence jsou pokládány za reprezentanty počátků dobrovolnictví u nás. Řada spolků vznikla za účelem povznesení národního sebevědomí.

Mnohé spolky vzdělávací, muzejní, kulturní, turistické a další, byly založeny na dobrovolné práci, členství, přispěvatelích. Být součástí některé z těchto aktivit bylo pokládáno za čest, jindy za vlasteneckou povinnost.¹³

V období první Československé republiky (1918 – 1938) došlo k dalšímu rozkvětu spolkové a filantropické činnosti. Spolky se zaměřovaly na problematiku chudoby, sociální a zdravotní péče, kultury, vzdělávání, či organizace podle zahraničního vzoru.¹⁴ Podle Müllera byla téměř všechna sdružení spjata s nějakou politickou stranou, prostřednictvím které uplatňovala svůj vliv. Také role státu spočívala převážně v koordinaci veřejné a dobrovolné sociální péče a ve spolupráci. Spolky kooperovaly s některými resorty státní správy, jimiž byly dotovány, a které určovaly pravidla nakládání s prostředky a pravidla kontroly.¹⁵

Podle Friče, slibný vývoj filantropických a spolkových aktivit byl přerušen německou okupací v roce 1938 a druhou světovou válkou. Většina

¹¹ FLOSS, P., *Architekti křesťanského středověkého vědění*. 2004, s. 258

¹² MÜLLER, K., *Češi a občanská společnost*. 2003.

¹³ <http://www.dobrovolnik.cz>

¹⁴ FRIČ, P., *Dárcovství a dobrovolnictví v ČR*. 2001

¹⁵ MÜLLER, K., *Češi a občanská společnost*. 2003

spolků byla zrušena, některé pak byly účelově zanechány, byly reorganizovány na přísně centralizované, hierarchické instituce sloužící státní moci.¹⁶ Po válce došlo ke krátkému období revitalizace svobodného sdružování. Období let 1945-1948 bylo charakteristické dvěma rozpornými tendencemi. Jednak si stát z titulu poválečné očisty ponechal velká práva na regulování spolkového života a vydatně je uplatňoval při regulaci občanské společnosti. Na druhou stranu, v nových poměrech rostlo sdružování obyvatelstva a sílily různorodé aktivity zdola.

Tato druhá tendence však byla záhy přerušena po únorovém politickém vítězství KSČ, která následně zesilovala tlak své moci na nezávislé spolky. Cílem bylo soustředit všechny síly pracujících v masových organizacích a jejich prostřednictvím donutit veřejnost do výstavby socialistické společnosti. Neziskové organizace poskytující veřejně prospěšné služby byly v podstatě nahrazeny činností tzv. „rozpočtových“ a „příspěvkových“ organizací, jejichž činnost podléhala státní kontrole.

Dalším faktorem, který působil negativně na dobrovolnictví, byl zákaz svobodného sdružování občanů. Podstatou nového systému sdružování lidí bylo vyloučení, tzn. zrušení anebo nepovolení činností, „protisocialistických“ buržoazních spolků a nadací, zaměření činnosti na masu a koncentrování se na společenské organizace jako nový typ občanských sdružení s politickou relevancí.¹⁷

Dobrovolnictví bylo pevně spjato s režimem před rokem 1989, ať již je interpretováno jako vynucené, nebo jako autentické. Patřilo k oficiálnímu diskurzu režimu, jako součást tzv. socialistického způsobu života, který zdůrazňoval společenskou aktivitu, dobrovolné závazky, akce „Z“. Pokud se někdo věnoval dobrovolné činnosti, byla to spíše zájmová činnost, než dobrovolnictví v pravém smyslu slova.

¹⁶ FRÍČ, P., GOULLI, R., *Neziskový sektor v české republice*. 2001.

¹⁷ FRÍČ, P., GOULLI, R., *Neziskový sektor v české republice*. 2001

Návrat demokratických principů přinesla až „sametová revoluce“ r. 1989, která figuruje jako podstatný mezník dobrovolnictví. Tato doba byla ve znamení hlubokých změn na politické, ekonomické i společenské rovině. Mohla se obnovit a konsolidovat občanská společnost, včetně dobrovolnických aktivit. Až na přelomu 20. a 21. století došlo v oblasti dobrovolnictví k výraznějšímu posunu.

1.4. Rozlišení dobrovolnických aktivit

Dobrovolnická služba

V minulosti se takto označovala převážně dlouhodobá dobrovolná práce v zahraničí. Od roku 2003 přijetím zákona č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů, došlo k rozšíření i na krátkodobou a dlouhodobou službu u nás.

Jako prvotina na našem území nebyl tento zákon, v některých bodech, dostatečně výstižný, použitelný a svým rozsahem platnosti nepokrýval všechny druhy dobrovolnické činnosti.

Dobrovolnická organizace

Dohnalová¹⁸ ve své publikaci využívá definice, kterou sestavila Evropská komise r. 2000. Dobrovolnické organizace mají institucionální povahu, jsou neziskové a zaměřují se na veřejný prospěch. Zajišťují informační a kontaktní základny pro budoucí i stávající dobrovolníky organizace i jednotlivce, kteří tuto činnost vyhledávají.

Obecně se specializují na určité tematické oblasti - působící v daném regionu, národní či nadnárodní úrovni, vysílající či přijímající organizací.

¹⁸ DOHNALOVÁ, *Antropologie občanské společnosti*. Brno: Nadace Universita Masarykiana. 2004.

Dohnalová dále organizace dělí na:

- výkon služeb, nebo jejich zajištění, pro své klienty zprostředkovávají různé druhy služeb – sociální, zdravotní, tréninkové, informační, poradenské a podpůrné
- obhajování – prosazují, lobují nebo jinak argumentují pro nějaký účel nebo skupinu, kdy účelem je změna veřejného vnímání, nebo politiky
- svépomoc, nebo vzájemná pomoc – organizace jsou vytvářeny skupinami nebo jednotlivci se společným zájmem, zajišťují vzájemnou pomoc, podporu, spolupráci a informace.
- východisko a koordinace – tvoří důležitou funkci při zajišťování přechodu mezi občanským, veřejným a soukromým sektorem
- přispívají k tvorbě nových pracovních míst, zastupují zájmy občanů a podporují a zajišťují ochranu lidských práv

1.5. Sociální zařízení v Mladé Boleslavi zapojená do dobrovolnického programu

Dobrovolnictví v nemocnicích

„Dobrovolník netvoří peníze, ale zvyšuje hodnotu nemocnice“¹⁹

Z iniciativy Open Society Institut NY se r. 1998 nastartoval samostatný dobrovolnický program pro nemocnice. Toho času se zapojila Zlínská Baťova a nemocnice sv. K. Boromejského. V r. 1999 začal pilotní program Národního dobrovolnického centra Hestia pod názvem „Dobrovolník v nemocnicích“. Záslouhou prof. Kauteckého se na klinice dětské onkologie ve FN Motol, tento projekt mohl realizovat. Na tento

¹⁹ Motto Center of Volunteers Services MAYO Hospital and Clinic, Scottsdale ,Arizona, USA

úspěšný program postupně navázalo v průběhu deseti let více než čtyřicet zdravotnických zařízení.²⁰

V Oblastní nemocnici Mladá Boleslav se dobrovolníci poprvé objevili na jaře 2006. Od podzimu 2006 již vzniklo Dobrovolnické centrum v čele s koordinátorkou Monikou Theimerovou. V současné době v nemocnici působí 82 aktivních dobrovolníků, kteří buď docházejí za pacienty do Klaudiánovy nemocnice. V létě 2008 se podařilo pro Dobrovolnické centrum zajistit prostory přímo v hlavní budově nemocnice. Jejich součástí je i knihovna, která vznikla díky veřejné sbírce knih, je určena pro pacienty i personál.²¹

Dobrovolnické centrum v současné době působí v deseti odděleních nemocnice: Dětský domov při nemocnici, dětské oddělení, oddělení LDN v Mladé Boleslavi a Mnichově Hradišti, ARO, interní oddělení, rehabilitace, neurologie, chirurgie, plicní oddělení. Kromě pravidelného kontaktu s pacienty dobrovolníci pořádají jednorázové akce.

Dobrovolníci v nemocnici vhodně doplňují péči odborného personálu. Přináší pacientům více lidského kontaktu, rozptýlení, dobrou náladu, psychickou podporu a tím jim pomáhají překlenout náročné chvíle hospitalizace. Dobrovolník si může odnést pocit uspokojení a naplnění, posunout si životní hodnoty, či získat nové zkušenosti.

Centrum 83

Jedním z nejvíce využívaných zařízení dobrovolníky je právě Centrum 83, poskytovatel sociálních služeb. Nabízí svým klientům ambulantní službu denní stacionář, pobytovou službu týdenní stacionář, chráněné bydlení a kombinovanou formu respitní péče.

²⁰ Center of Volunteers Services MAYO Hospital and Clinic, Scottsdale ,Arizona, USA

²¹ <http://www.klaudianovanemocnice.cz/dobrovolnicke-centrum.html>

Klienty jsou lidé s mentálním či kombinovaným postižením ve věkovém rozmezí 6 – 45 let, jejichž stav vyžaduje speciální podmínky pro získávání dovedností a návyků k jejich seberealizaci. Potřebují pravidelnou pomoc nebo dohled jiné fyzické osoby při zvládnání běžných denních činností, vzdělávání a při zácviku v pracovních dovednostech. Výchovná a pracovní činnost probíhá na denních odděleních a v pracovních dílnách. Cílem je rozšiřovat a zlepšovat sociální návyky a dovednosti uživatelů. Posláním odlehčovacích služeb je zastoupit pečujícího člena rodiny v péči o dítě nebo dospělého s postižením a vytvořit mu tak čas pro vlastní odpočinek, regeneraci sil nebo vyřízení osobních záležitostí. Rozšiřovat svým uživatelům sociální kontakty, předcházet sociální izolaci a nabízet podnětné prostředí.

Dobrovolník nenahrazuje činnost odborného personálu, je spíše společníkem, kamarádem, pro předem vytypovaného klienta, nebo skupinu. Činností, které dobrovolníci vykonávají je mnoho, pomáhají při zajišťování jednorázových akcí – festivaly, koncerty, divadelní představení, besídky vánoční, velikonoční, karnevaly, slavnosti, olympiády. Pravidelně organizují kroužky tematického vaření, výrazového tance, stolních her. Pravidelné aktivity jsou založeny na rozvoj komunikace, socializaci s běžným prostředím i mimo zařízení.

Hospic ČČK

Zařízení poskytuje pro klienty dva druhy péče, následnou lůžkovou, jejímž cílem je zlepšení zdravotního stavu klienta a jeho návrat do rodinného prostředí s paliativní péčí, která má za cíl zkvalitnit život tam, kde už by další radikální léčba nepřinesla prodloužení života.

Dobrovolníci pravidelně dochází na oddělení, kde převážně komunikují s klienty, ale také předčítají knihy, časopisy a denní tisk, připravují aktivizační činnosti, jako jsou výtvarné dílny, společenské hry,

hudební vystoupení, vše upravené podle možností a zdravotního stavu jednotlivých klientů.

Dům s pečovatelskou službou

V klubech důchodců je prováděna činnost, která zajišťuje naplňování volného času seniorů a umožňuje jim příjemné prožívání jejich života. Dobrovolníci pomáhají při jednorázových akcích, besídkách a tematicky zaměřených podvečerech, kde si povídají, zpívají i tančí s klienty, trénují paměť, procvičují motoriku, hrají společenské hry, roznáší občerstvení. Působí jako doprovod, u méně pohyblivých klientů, na výletech a exkurzích

Fokus

Občanské sdružení Fokus Mladá Boleslav je nestátní nezisková organizace poskytující sociální služby dlouhodobě vážně duševně nemocným. Poskytované služby tvoří komplexní psychiatrická rehabilitace. Cílem těchto služeb je zvyšování kvality života klientů, jejich nezávislosti a snižování potřeby psychiatrické hospitalizace. Veškeré služby jsou poskytovány na základě dobrovolného rozhodnutí klienta. Sdružení provozuje pět sociálně terapeutických dílen s kapacitou cca 70 míst. Dílny se zaměřují na pracovní rehabilitaci a dlouhodobou chráněnou práci. Klienti si zde mohou obnovit a zlepšit pracovní dovednosti, schopnost komunikace s ostatními lidmi, posílit si sebevědomí. Někteří klienti přichází do dílen s cílem připravit se na práci v běžných podmínkách, jiným jde spíše o to nalézt přes tolerantní společenství cestu ze své samoty.

Fokus, sdružení pro péči o duševně nemocné, společně s dobrovolníky vytvořil program Asistovaného přátelství. Jde o vytvoření dvojice, popřípadě skupinky, dobrovolník – klient. Při společném trávení volného času s klientem dochází k propojení a začlenění klienta do běžného života. Navštěvují společně kino, divadlo, koncerty, sportují, hrají společenské hry, povídají si, vaří, nakupují. Po absolvování úvodního

školení, je nezbytné, aby dobrovolník absolvoval ještě zaškolení a podrobnější seznámení s cílovou skupinou.

Základní organizace neslyšících Mladá Boleslav

Organizace byla založena na konci roku 2004. Její náplní je poskytovat neslyšícím možnost setkávání, besedování, při klubové činnosti, vzdělávání neslyšících formou seminářů, pořádání výletů, exkurzí a v neposlední řadě tlumočnická činnost.

Dobrovolníci zde mohou vypomáhat při besídkách, tvořit doprovod při výletech, pomoci při organizaci soutěží i se jich aktivně účastnit a tak se seznámit s životem lidí se sluchovým postižením.

Tyflocentrum

Program „*Jeden na jednoho*“ je prostřednictvím dobrovolníka pomocnou rukou podanou lidem se zrakovým postižením. Pomáhá těmto lidem konat věci, jež vidícím připadají samozřejmé. Nákup potravin či oblečení, procházka v parku, přečíst si dopis, knihu či noviny, sportovat, jít na koncert či výstavu, nebo si jen tak s někým popovídat. Dobrovolník zdarma, ve svém volném čase a z dobré vůle, nabízí energii a schopnosti. Odměnou mu mohou být zajímavá setkání, blízká přátelství a pocit užitečnosti. Dobrovolníci se seznámí s problematikou života nevidomých a slabozrakých a naučí se základům správného kontaktu, asistence a průvodcování lidí se zrakovým postižením. Školení, která musí absolvovat, má teoretickou a praktickou část, během níž si dobrovolníci vyzkouší základní slepecké dovednosti bez používání zraku.

Azylový dům

Služba je určena matkám a dětem v krizové situaci spojené se ztrátou bydlení. Klientkami jsou matky s dětmi a těhotné ženy od 18 ti let, bez rozdílu etnické příslušnosti i místa bydliště.

Od září 2010 je Azylový dům součástí projektu Azylové tréninkové centrum. Nabídka služeb se rozšiřuje o vzdělávací aktivity pro klientky včetně asistence a podporovaného zaměstnávání, odlehčovací služby, azylové služby ubytovací, odborné sociální poradenství, asistenci při hledání bydlení a zaměstnání. Návazně také o vzdělávací služby pro dospělé i děti, rekvalifikace a různorodé kurzy pro lepší uplatnění v zaměstnání.

Posláním občanského sdružení R-Mosty je profesionální pomoc osobám ohroženým sociálním vyloučením v České republice, včetně poskytování konzultačních a poradenských služeb, vzdělávání dětí i dospělých. V roce 1992 byla organizace založena jako Nadace Mosty, od roku 1996 nese název Občanské sdružení R-Mosty.

R-Mosty, o.s. se v současnosti věnuje zejména práci s vyloučenou romskou komunitou v Praze a středních Čechách. Etnická příslušnost není podmínkou přijetí do služeb. V současnosti tvoří neromská klientela až jednu třetinu všech uživatelů.

Aktivity dobrovolníků se soustřeďují na práci s dětmi, převážně jejich rozptýlení, účelné a smysluplné využití volného času a vzdělávání, formou her, výtvarných aktivit, sportovních a zážitkových programů.

Osoby a rodiny v krizi, ohrožení závislostí, národnostní menšiny

Jekhetani Luma – Společný Svět, o.s.

Společnost se zaměřuje na pomoc lidem v náhlé sociální krizi a lidem dlouhodobě se nacházejícím v nepříznivé životní situaci (bez ohledu na věk, etnickou příslušnost, náboženství), kterou chtějí, avšak neumí či nemohou řešit vlastními silami. Dobrovolníci mohou pomáhat při distribuci informačních letáků, jako doprovod klientů na úřady, k lékaři, zaměstnavateli.

Magistrát města Mladá Boleslav,

Oddělení sociálně právní ochrany dětí – sociální prevence

Cílovou skupinou dobrovolnické činnosti jsou děti ze sociálně slabých rodin. Prioritní je smysluplné využití volného času zejména při školní přípravě, osvojení studijních návyků, příprava úkolů, doučování.

2. DOBROVOLNICTVÍ V ČR

Dobrovolnictví v České republice má dlouholeté kořeny zejména z 19. Století, kdy vznikala řada vlasteneckých spolků, jako je Sokol, Mánesův spolek, Hlávková nadace, Český červený kříž a další, ale přesto vlivem války a normalizace došlo k velkému úpadku. Postupnými krůčky docházelo ke změnám po roce 1989. Tato cesta byla a je bohužel dosti křivolaká, trnitá a plná překážek.

K problému společenského uznání dobrovolníků, k tomu Frič²² uvádí, že jedna třetina dotázaných (dobrovolníků i nedobrovolníků) připouští, že lidé kteří dobrovolně a zadarmo pracují pro druhé, jsou ostatním k smíchu.

Tabulka č. 1: Do jaké míry souhlasíte s výroky...

	Rozhodně/ spíše souhlasím
Dobrovolníci ukazují cestu, jak změnit společnost založenou na sobectví	72%
Dobrovolníci jsou naivní lidé, kteří nevědí, že je někdo zneužívá	24%

Zdroj: SBORNÍK KONFERENCE, *Dobrovolnictví v české společnosti – současnost a perspektivy*. Kroměříž 2010 dle Frič, Pospíšilová, 2009

Důvěra lidí ve smysluplnost dobrovolnictví není automatická. Jak ukazuje tabulka, až čtvrtina dotázaných hledá a nachází v pozadí dobrovolnictví manipulaci, která byla typickým jevem za doby socialismu, který dobrovolnictví zdiskreditoval.

²² FRIČ, P., *Dárcovství a dobrovolnictví*. 2001

Motivace

Chů a ochota participovat při aktivitách spojených s dobrovolnictvím je formována hodnotami, které jsou pro každého jedince určující.

Přístup k dobrovolnictví se liší jednotlivými společnostmi a jejich kulturou. Odlišnosti lze zjistit mírou podpory institucí, politiků, celebrit i běžných občanů. Motivace dobrovolníků je podle Friče poměrně vyvážena v altruistické a egoistické dimenzi motivačních struktur. Podstatně slabší zakotvení má normativní dimenze, která zahrnuje občanské, morální a náboženské imperativy.

Frič, Pospíšilová²³ dělí motivační orientaci českých dobrovolníků na dvě dimenze:

- obětavci s výraznější altruistickou a normativní dimenzí s kolektivním vzorcem dobrovolnictví, kteří jsou ve výrazné menšině
- pohodáři s výrazně hédonickou motivací s reflexivním vzorcem dobrovolnictví

V minulosti převládala představa, že člověk uvažuje čistě racionálně „homo economicus“, kterémuž vynaložená činnost musí přinášet zisk, tzv. prvoplánový utilitární kalkul. Lidstvo se ovšem vyvíjí a mění. Prozatím nepříliš velká část vyznává i jiné hodnoty, než jsou jen ty materiální.

Dva základní přístupy uváděné Fričem²⁴ lze uchopit multidisciplinárně:

- psychologický přístup – prosociální osobnosti
- sociologický přístup – v jaké sociální situaci se člověk momentálně nachází

²³ FRIČ, P., POSPÍŠILOVÁ, T., *Vzorci a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. 2010

²⁴ FRIČ, P., *Dárcovství a dobrovolnictví v ČR*. 2001

Gender v dobrovolnictví

Podle Steinbergové a Jacobse ženy jsou tradičně spojovány s „měkkými, pečovatelskými činnostmi“²⁵. Tradiční představy o ženách jsou, když pomineme jejich etnickou, rasovou a generační rozmanitost, poměrně homogenní. Jsou vnímány jako pečovatelky, které podporují muže a krmí děti, což je dáno jejich reprodukční rolí. Tyto představy jsou natolik ustálené, že se často nedoceňují a berou automaticky.

Zdůrazňují postavení žen v rodině (označení jako dcera, matka, žena), jejich ekonomickou závislost (protože "ženská domácí práce" je neplacená) a nevýraznost. Oproti tomu muži jsou tradičně považováni za vůdce, kteří zaopatřují ženy. Tvrzení vychází z produktivní role mužů zdůrazňující jejich výraznost, nezávislost a ekonomickou moc.

Obecně muži spíše zastávají vedoucí posty, ředitelé škol, politici, dozorčí rady atd., zatímco ženy si volí práci v občanském sektoru, s dětmi atd., která jim přináší psychologický zisk, uspokojení a pocit smysluplné užitečné práce.

Podle Sozanské, která se účastnila výzkumného projektu italské agentury SPES, zaměřující se na ženy v dobrovolnictví, odůvodňuje inklinaci žen k dobrovolnickým činnostem tak, že jsou ženy více psychicky uzpůsobené k sociální práci, jež je součástí dobrovolnictví a neupřednostňují tolik finanční zisk jako muži.²⁶

Koordinátor

Dobrovolníky obvykle vede profesionál, tedy placený pracovník, jehož práce nese prvky sociální práce a personalistiky. Je klíčovou postavou dobrovolnického managementu.²⁷ Jeho úkolem je propagace, výběr nových

²⁵ STEINBERG, R.J., JACOBS, J.A., In: ODENDAHL, T., O'NEILL, M., *Women power in the nonprofit sector*. 1994

²⁶ (Sozanská In: Spes - Centro di Servizio per il Volontariato del Lazio)

²⁷ KOSINA, K., a kol. *Dobrovolnictví a metodika práce s dobrovolníky*. 2003

dobrovolníků, jejich zaškolení popř. výcvik, zpracovává metodiku, kodex, práva a povinnosti dobrovolníků, pravidla mlčenlivosti, vede potřebnou administrativu. Pomáhá s výběrem vhodného programu a uvádí nové dobrovolníky do organizace, nebo oddělení. Sleduje činnost jednotlivců, hodnotí ji, řeší vzniklá nedorozumění či problémy. Koordinátor je kontaktní osobou mezi organizací, jednotlivými klienty (domácí péče) a dobrovolníky.²⁸

Koordinátor může být přímo zaměstnancem větší organizace, nebo je zřizován radou města. Mladá Boleslav je v tomto ohledu jakýmsi fenoménem, jelikož zde působí koordinátorky tři.

Zaměstnankyní Oblastní Klaudiánovy nemocnice Mladá Boleslav, a.s. je koordinátorka působící od roku 2006 nejprve na 0,4 úvazku, od roku 2008 však nemocnice uvolnila prostředky, aby koordinátorka mohla pracovat na plný úvazek.

Její činnost zahrnuje:

- vedení a organizaci dobrovolníků při aktivitách podporujících zpříjemnění pobytu pacientů v nemocnici
- organizaci jednorázových aktivit (velikonoce, vánoce, Tříkrálová sbírka)
- vedení knihovny, která je k dispozici pacientům, personálu i dobrovolníkům
- tvorbu nových projektů (canisterapie, spolupráce s organizací Fokus a dětským domovem)
- účast na pravidelných školeních a supervizích
- zajištění supervizí pro dobrovolníky
- zpracování projektů, výročních zpráv, statistik

²⁸ <http://www.dobrovolnik.cz>

Magistrát města Mladá Boleslav v lednu 2009, zřídil pozici koordinátora dobrovolníků ze svých zdrojů.

Dobrovolnické programy, které zprostředkovává:

- program Senioři
- program Děti a mládež
- program Osoby se zdravotním postižením
- program Osoby a rodiny v krizi, národnostní menšiny²⁹

Samostatnou koordinátorku má Tyflocentrum, jež spolupracuje s výše uvedenými koordinátorkami.

Mentoring

Mentorský vztah je „individuální vztah mezi mladým dospívajícím člověkem a pečujícím dospělým, který dospívajícímu asistuje při dosahování akademických, sociálních, profesních či osobních cílů“.³⁰

Mentoring je jedním z metod, kterými lze vychovávat a vést mládež k dobrovolnictví „Mentoring je blízký, individuální, mezigenerační vztah zkušenějšího mentora, který má zájem předat své zkušenosti a vědomosti mladšímu, méně zkušenému chráněnci“.³¹

Mentor předává své dovednosti a vede svého mladšího, nebo i jen méně zkušeného kolegu k rozvoji povědomí o dané problematice. Tento výchovný vztah má kořeny v dávné historii, mentor byl zmiňován již v Homérově eposu *Odyssea*. Každodenně nás provází někdo, kdo nás vede a směřuje náš život, jsou to příbuzní, učitelé, trenéři, přátelé.

²⁹ <http://www.mb-net.cz>

³⁰ DUBOIS, D.L., NEVILLE, H.A., *Youth mentoring*. 1997. s. 12

³¹ BRUMOVSKÁ, T., MÁLKOVÁ, G., *Mentoring - Výchova k profesionálnímu dobrovolnictví*, 2010

Supervize

Původně běžnou součástí poradenství, psychoterapie a sociální práce byla supervize. Dnes je nedílnou a oceňovanou součástí v oblastech práce s lidmi v pomáhajících profesích, medicíně, managementu, vzdělávání a dalších.

V koncepci integrativní supervize Českého institutu pro supervizi (ČIS)³² stojí, že může být zaměřena na prohloubení prožívání, lepší porozumění, bezpečnou, laskavou a obohacující zkušeností a zároveň modelem učení se z vlastní práce. Cílem je větší uspokojení z výsledků práce, zvýšení její kvality a efektivity. Velmi častým jevem v pomáhajících profesích je syndrom vyhoření (burnout), supervize je dobrým preventivním prostředkem tohoto profesního kolapsu.

Supervizor je průvodcem, který pomáhá supervidovanému jedinci, skupině, nebo organizaci reflektovat vlastní práci a vztahy, nalézat nová řešení problematických situací, motivovat k další úspěšné práci.

Supervize představuje důležitou oblast profesního růstu, je prokázáno, že dobrá supervize může být prospěšná nejen supervidovanému, ale zprostředkovaně i jeho žákům, klientům, kolegům, zaměstnancům.

2.1. Evropský rok dobrovolnictví

Motto Evropského roku dobrovolnictví je: „*Dobrovolníci mění svět*“

Důležitým mezníkem pro dobrovolnictví byl rok 2001, který OSN³³ vyhlásila za mezinárodní rok dobrovolníků. V rámci celosvětové podpůrné kampaně OSN upozornila na aktivity dobrovolníků a přiměla řadu zemí, aby

³² ČIS Křížíkova, Praha 8 – Podpora vývoje a praktické aplikace nových metod supervize, coachingu, psychoterapie, řešení konfliktů, mediace, negociace, práce s lidskými zdroji.

³³ OSN – Organizace spojených národů, založena 26.6. 1945 v San Franciscu na základě přijetí Charty OSN padesáti státy včetně tehdejší ČSR

dobrovolnictví zahrnuly do svého právního řádu. Rok poté vznikla právní norma upravující dobrovolnictví i v České republice.

Rada Evropské unie vyhlásila rok 2011 Evropským rokem dobrovolných činností na podporu aktivního občanství. Dobrovolná činnost zahrnuje všechny druhy dobrovolnictví neformální, formální i informální. Jsou nástrojem k uspokojování lidských, společenských, mezigeneračních i environmentálních potřeb a zájmů. Cílem projektu je vytvořit prostředí pro výkon dobrovolnictví, zvyšování jeho prestiže, povědomí veřejnosti a apelovat na jeho důležitost.³⁴

Prostředkem informační kampaně jsou výzkumy, studie, konference, diskuse a propagace, které mají přispět k dosažení daných cílů. Koordinací na evropské úrovni se zvýší povědomí o dobrovolnické službě a zároveň dojde k výměně zkušeností mezi jednotlivými členskými státy Evropské unie.

Cíle Evropského roku dobrovolnictví³⁵

- umožnit organizátorům dobrovolných činností, aby zlepšili jejich kvalitu
- usilovat o prostředí příznivé pro dobrovolnictví a řešit stávající překážky bránící těmto činnostem
- oceňovat a uznávat dobrovolné činnosti
- zlepšit povědomí o hodnotě a významu dobrovolnictví, pro harmonický rozvoj společnosti a sociální soudržnost

³⁴ Rozhodnutí Rady EU o Evropském roku dobrovolných činností na podporu aktivního občanství (2011), Brusel, 24.11.2009

³⁵ <http://www.dobrovolnik.cz>

3. DOBROVOLNICTVÍ V PRAXI

V současnosti je u nás dobrovolnictví chápáno jako něco, co s sebou nesl předrevoluční režim, dobrovolně povinné brigády v akci „Z“ a neplacené směny navíc. Ti, kteří museli takto dobrovolně pracovat, nechápou, proč v demokratické společnosti někdo dělá něco, co nemusí a ještě k tomu zadarmo.

Je třeba vyvrátit tyto mýty a zdůraznit principy, na základě kterých může dobrovolnictví nejen pomáhat těm, jež to potřebují, ale i přispívat k mravní rehabilitaci národa, aby filantropické aktivity byly něčím běžným a přirozeným.

„Jako konkrétní příklad můžeme uvést výsledky z průzkumu dobrovolníků provedeného v Pečovatelském domově v Praze-Řepích. Ukázalo se, že motivace dobrovolníků docházejících do domova, který je ve správě Kongregace milosrdných sester sv. Karla Boromejského, není především náboženská. Dále se ukázalo, že dobrovolníci nejsou lidé s nenaplněným volným časem nebo chybějícími rodinnými vazbami, ale jako nejlepší dobrovolníci se jevíli humanisticky orientovaní jedinci, sociálně integrovaní a angažovaní v mnoha dalších aktivitách. Toto zjištění není náhodné a naše zkušenost ho jen potvrzuje.“³⁶

Existují i omezení limitující činnost dobrovolníků. Dobrovolník by neměl nahrazovat práci profesionálů a neměl by dělat činnosti, do kterých se mu nechce. Objednat si dobrovolníky jako předem připravený a hotový nástroj – o tom dobrovolnictví není.

³⁶ *Příběhy dobrovolníků* [online]. [cit. 2012-01-20] Dostupné z WWW: <<http://www.dobrovolnik.cz/pribehy-dobrovolniku/>>

3.1. Zákon o dobrovolnické službě

Zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů, nabyt účinností 1. ledna 2003. Jedním z mnoha úkolů je udělování akreditací nestátním neziskovým organizacím na jejich projekty týkající se dobrovolnické služby a následné poskytování dotací. Tento zákon stanovil jasná pravidla pro výkon dobrovolnické služby. Konkretizuje termíny jako dobrovolník, dobrovolnická služby, vysílající a přijímající organizace, nastavil vymezení smluvních vztahů, povinnosti a podmínky působení dobrovolníka v organizaci. Nedílnou součástí je i zakotvení pojištění, kontroly a podpory jednotlivců i organizací.

Dotazníkové šetření nestátních neziskových organizací roku 2007³⁷ poukázalo na nedostatky tohoto zákona. Velká část dotázaných podporovala změnu ve všech formách dobrovolnických činností. Několik let probíhala rozsáhlá jednání, konzultace, připomínkování, Ministerstvo vnitra na základě získaných podnětů vypracovalo návrh nového zákona.

Novela zákona o dobrovolnické službě byla zaměřena na změnu některých sporných částí zákona jako například:

- možnost žáků a studentů vykonávat dobrovolnickou službu
- doplnění a terminologická úprava výčtu oblastí výkonu služby
- možnost vystavení Osvědčení o výkonu dobrovolnické služby, které může sloužit jako potvrzení o neformálním vzdělávání
- zjednodušení uzavírání smluv s osobami mladšími 18ti let
- úprava pojištění za škodu atd.

Tato novela nabyt platnost 1. ledna 2012

³⁷ SBORNÍK KONFERENCE, *Dobrovolnictví v české společnosti – současnost a perspektivy*. Kroměříž 2010

3.2. Hestia

V roce 1993 vznikla společnost Hestia³⁸ z iniciativy manželských poradců. Na začátku jejího působení byla nadací, později se změnila na občanské sdružení. Svou činnost zaměřila na:

- výzkum, výcvik a vzdělávání
- vydávání publikací
- poradenství, supervize a stáže pro dobrovolníky a profesionály
- navazování kontaktů s domácími i zahraničními organizacemi s podobnými cíli
- propagaci a publicitu dobrovolnictví s pomocí mediálních partnerů

V České republice se Hestia začala problematikou dobrovolnictví zabývat v roce 1995. Jejím prvním realizovaným programem byl projekt Pět P, ke kterému postupně přibývaly další. Nevládní nezisková organizace Hestia se dobrovolnictví věnovala již od svého počátku, ale až v roce 1998 byly vymezeny samostatné činnosti, jako je organizace a podpora dobrovolnictví. Konkrétním projevem jejího zájmu byl vznik Národního dobrovolnického centra v Praze. Toto centrum je součástí sítě VOLUNTEERNET, čtrnácti ustanovených dobrovolnických center ve střední a východní Evropě, Pobaltí a Asii. Založení centra bylo finančně podpořeno a inspirováno, nadací Open Society Institute. Metodickou pomoc poskytla nadace Points of Light Foundation (POLN) v podobě svých lektorů.³⁹

Oficiálně bylo Národní dobrovolnické centrum otevřeno 22. února 1999 u příležitosti kampaně „30 dní pro neziskový sektor“. U zrodu stojí od počátku PhDr. Olga Sozanská a PhDr. Jiří Tošner. Toto centrum vede dobrovolnické programy a projekty. Podporuje vznik a činnost regionálních

³⁸ *Dobrovolnická centra a programy*. [online]. [cit. 2011-10-20] Dostupné z WWW: <<http://www.dobrovolnik.cz/management-dobrovolnictvi/dobrovolnicka-centra-a-programy/>>

³⁹ Tamtéž

dobrovolnických center, pro které je zdrojem informací a metodiky. Také spolupracuje v mezinárodních projektech PHARE a MATRA. Patří též mezi členy dobrovolnických organizací IAVE, CEV, Big Brothers a Big Sisters International a ENYMO.

HESTIA – Národní dobrovolnické centrum si stanovila tyto cíle:

- šířit a podporovat ideu dobrovolnictví
- sledovat vývoj problematiky dobrovolnictví v naší zemi
- zlepšovat přístup společnosti k dobrovolnictví a zvýšit zapojení občanů do dobrovolnických aktivit
- realizovat projekty za účelem propagace myšlenky dobrovolnictví u nestátních i státních organizací
- organizovat výcviky pro dobrovolníky a koordinátory
- podporovat vznik regionálních dobrovolnických center
- organizovat semináře

Mezi další cíle Hestie patří vydávání publikací, zaměřených na osvětu dobrovolnictví, metodické pokyny a postupy. Vede databázi organizací, které využívají služby dobrovolníků. Hestia dlouhodobě spolupracuje s různými neziskovými organizacemi jako například YMCA Praha, LATA Praha, Nadace rozvoje občanské společnosti, Dobrovolnické centrum Ústí nad Labem, RATOLEST Brno, Spektrum Kroměříž, Open Society Fund Praha, Open Society Institute New York a s mnoha dalšími.

V roce 2003 byla Hestii udělena akreditace podle zákona o dobrovolnické službě na programy Dobrovolníci v nemocnicích a Program Pět P.⁴⁰

⁴⁰ *Dobrovolnická centra a programy*. [online]. [cit. 2011-10-20] Dostupné z WWW: <<http://www.dobrovolnik.cz/management-dobrovolnictvi/dobrovolnicka-centra-a-programy/>>

3.3. Nábor nových dobrovolníků

V České republice lze z dostupných dat soudit, že se počet dobrovolníků postupně zvyšuje. Podle výzkumu provedeného v roce 2000 Agenturou neziskového sektoru (AGNES) a Nadací rozvoje občanské společnosti (NROS), se v roce 1999 dobrovolné činnosti věnovalo jen 8% obyvatel.⁴¹ V roce 2003 už jejich počet podle průzkumu Občanská společnost 2004 společnosti NROS stoupl na 32%.⁴² Výzkumy se zaměřují také na intenzitu dobrovolnické činnosti. Podle aktuálnějšího z roku 2004, odpracovala třetina dobrovolníků v roce 2003 mezi 15 až 19 hodinami, více než jedna pětina dobrovolnické práce (23 %) nepřesáhla 14 hodin a rovněž jedna pětina dobrovolníků odpracovala 50 až 149 hodin. Více než 150 hodin věnovalo v roce 2003 dobrovolné činnosti 13 % všech dobrovolníků.⁴³

Průzkum dále uvádí, že se dobrovolnictví věnují převážně ženy. Obecně lze říci, že se dobrovolnictví účastní spíše lidé věřící než ateisté, lidé s měsíčním příjmem 8000-15000 a lidé z vyšší střední třídy než lidé s podprůměrným platem, dále lidé řadící se do dolní společenské vrstvy. Podle průzkumu mezi dobrovolníky rovněž převažují obyvatelé venkova spíše než velkých měst.⁴⁴ Frič, který vychází ze staršího výzkumu (z roku 2001) naopak udává, že je v městském prostředí více pravidelných dobrovolníků (75%) než na venkově (39%).

⁴¹ Kvantitativní výzkum se uskutečnil na vzorku 693 náhodně vybraných obyvatel ČR a 359 kvótně vybraných dobrovolníků. Sběr dat realizovala agentura STEM. FRIČ, P., *Dárcovství a dobrovolnictví v ČR. 2001*

⁴² Metodou dotazníkového šetření byl dotazován vzorek 1018 dospělých občanů ČR. Sběr dat realizovala agentura STEM. VAJDOVÁ, T., *Česká občanská společnost 2004: po padesáti letech rozvoje. 2005*

⁴³ Občanská společnost 2004. Závěrečná zpráva z reprezentativního šetření v rámci projektu CIVICUS Civil Society Index – Index občanské společnosti. Praha: STEM, Nadace rozvoje občanské společnosti, 2004 s. 37

⁴⁴ Tamtéž s. 36

3.4. Odměňování dobrovolníků

Dobrovolníky bychom mohli za jejich obětavou činnost odměnit mnoha způsoby. První a samozřejmou odměnou je upřímné poděkování. Další, již léty ověřený způsob, je ocenění nejzasloužilejších dobrovolníků na hromadném setkání, nejčastěji regionálním, kde jsou oceňováni dobrovolníci dárky, diplomy a jinými pozornostmi. Nejvhodnější dobou bývá 5. prosinec, který je Mezinárodním dnem dobrovolníků, nebo významný den pro zakládající organizaci.⁴⁵

Podle Ochmana a Jordana⁴⁶ mezi zásady oceňování dobrovolníků patří vyjádření spokojenosti s člověkem, nejen s prací, věnování zvýšené pozornosti výsledkům, kterých si sám dobrovolník cení.

Od roku 2001 se každoročně udělují ceny „Křesadlo“, které putují k nejobětavějším dobrovolníkům a jsou poděkováním za jejich celoroční aktivitu. Předávání cen Křesadla má také za úkol posílit dobrovolnické programy v regionu a upozornit na myšlenku dobrovolnictví a neziskových organizací.

⁴⁵ TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O., *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2006

⁴⁶ OCHMAN, M., JORDAN, P., *Dobrovolníci: Cenný zdroj pomoci*. 1997

3.4.1. Křesadlo

Obrázek 1: Cena Křesadlo



Informace o hestii. [online].[cit. 2011-11-05] Dostupné z WWW: <<http://www.hest.cz/kresadlo/co-je-to-kresadlo/>>

Každoroční ocenění dobrovolníků vzniklo v rámci Mezinárodního roku dobrovolníků v roce 2001. Na mezinárodní konferenci o dobrovolnictví v Kroměříži na jaře 2001 Arlene Schindler, dlouholetá propagátorka dobrovolnictví v USA řekla: „*Je to ocenění pro obyčejné lidi, kteří dělají neobyčejné věci*“, takto vzniklo motto. Hledal se ještě název ceny a nakonec došlo ke shodě na názvu *Křesadlo*. Poprvé se křesadla předávala v Praze, v Havlíčkově Brodě a také v Kroměříži.⁴⁷

Cílem udělování ceny Křesadlo je ocenit dobrovolníky, zviditelnit dobrovolnictví a neziskový sektor, vzbudit v lidech zájem o dobrovolnou činnost i respekt k těm, kteří ji vykonávají.

V roce 2003 navrhl Josef Porsch - dobrovolník oceněný Křesadlem 2002, že by bylo vhodné předávat skutečné křesadlo, tedy předmět, který by spojoval současnost s dávnými tradicemi. Rozdělat oheň je myšlenka služby

⁴⁷ Křesadlo. [online].[cit. 2011-11-05] Dostupné z WWW: <<http://www.hest.cz/kresadlo/>>

pro druhé. Pravé křesadlo je vykovaný kus železa stočený konci k sobě. Křesadlem, které používali staří Slované i Keltové, se křeše o pazourek.⁴⁸

Za rok 2008 se rozdalo v České republice již celkem 61 Křesadel - Český Těšín (10x), Karlovy Vary (6x), Kladno (10x), Praha (10x), Ústí nad Labem (6x), Vsetín (5x), Jižní Čechy (5x), Vysočina - Havlíčkův Brod, Hlinsko a Pelhřimov (6x) a Plzeň (3x).

Myšlenka udělování ceny Křesadlo je duševním vlastnictvím HESTIA - Národního dobrovolnického centra. Křesadlo jako předmět je autorský originál Jaroslava Zívála, kováře z hradu Křivoklát.

Za dobu, po kterou se Křesadla v ČR rozdávají, již bylo oceněno více než 350 dobrovolníků ve více než 18 městech a krajích. Je možné, že i toto čestné ocenění přispělo k tomu, že počet dobrovolníků se u nás dlouhodobě zvyšuje a že je čím dál těžší vybrat mezi nominovanými ty, kteří si tuto cenu zaslouží nejvíce.

3.5. Práva a povinnosti dobrovolníka

Práva

- získat kompletní informace o poslání a činnosti organizace, ve které chce dobrovolník působit
- vykonávat činnost, která bude naplňovat jeho očekávání
- spolupracovat s koordinátorem dobrovolníků, nebo jinou osobou, kterou může kontaktovat v organizaci, ve které chce působit
- možnost účastnit se pravidelných supervizí tj. setkání, při kterých se může podělit o své pocity, úspěchy, zkušenosti, ale i neúspěchy a problémy
- dobrovolník je pojištěn pro případ odpovědnosti za škody

⁴⁸<http://translate.google.cz/translate?hl=cs&langpair=en%7Ccs&u=http://www.volunteer.cz/information/flint-and-steel-award-2011-nominations-call/>

- seznámit se s organizací, ve které bude působit a získat vyčerpávající informace o činnosti, kterou bude vykonávat
- mít možnost odmítnout vykonat činnost, pokud tato nebude vyhovovat jeho zájmům a schopnostem
- mít možnost účastnit se hodnotícího procesu a tím zjistit zda vykonaná činnost byla efektivní
- při nespokojenosti s danou činností, mít možnost nabídky dalších dobrovolnických aktivit
- má právo na bezplatné zaškolení, výcvik a trénink⁴⁹

Povinnosti

Vedle práv mají dobrovolníci také zákonem ustanovené povinnosti:

- dodržovat zákon a podmínky dohodnuté činnosti s vysílající organizací plynoucí ze smlouvy
- účastnit se a absolvovat přípravu potřebnou pro výkon
- předložit doklady podle požadavků vysílající organizace a povahy činnosti (výpis z rejstříku trestů, doklad o vzdělání, u nezletilých souhlas zákonného zástupce)
- plnit úkoly, ke kterým se zavázal
- být spolehlivý
- nezneužívat projevené důvěry a osobních údajů klientů i organizací
- pokud to vyžadují okolnosti požádat o pomoc
- uvědomovat si své limity časové, zdravotní atd.
- kooperovat se všemi zúčastněnými
- ztotožňovat se s posláním organizace, se kterou spolupracuje⁵⁰

⁴⁹ FRÍČ, P., *Dárcovství a dobrovolnictví v ČR*. Praha: Agnes, 2001.

⁵⁰ FRÍČ, P., *Dárcovství a dobrovolnictví v ČR*. Praha: Agnes, 2001.

4. POPIS PRŮZKUMU

Hypotézy

V úvodu práce byly vytčeny základní cíle průzkumu. Na základě studia literatury – odborných knih i studentských prací, byly formulovány následující hypotézy, které jsme se tímto průzkumem snažili potvrdit, či vyvrátit.

- Dobrovolníky vede k činnosti dobrý pocit z pomoci druhým.
- Dobrovolník si volí činnost v programech kvůli psychologickému zisku.
- Dobrovolníci kooperují se zaměstnanci organizací a nedochází ke konfliktům.
- Ženy disponuje k dobrovolnictví jejich tradiční spojení s měkkými pečovatelskými činnostmi.

4.1. Příprava a průběh průzkumu

V diplomové práci byly využity metody kvantitativního průzkumu. Pro vystihnoutí komplexnosti a složitosti sledovaného problému bylo využito i kvalitativních metod.

Cílem je na základě analýzy dat porozumět lépe zkoumanému jevu. K získání dat jsem využila metodu dotazníkového průzkumu, polostukturované rozhovory a pozorování.

Při výběru vzorku bylo postupováno účelově s předem danou strukturou výběru.

Dotazník

Nejčastější metodou zjišťování informací, jejímž základem je kladení písemných otázek a získávání písemných odpovědí. Dotazníky byly předkládány dvěma skupinám respondentů. První skupinu tvořili dobrovolníci a druhou pracovníci organizací, kde probíhá dobrovolnický program. Respondenti měli možnost vybírat z nabízených odpovědí i svobodně vyjádřit svůj názor. Dotazníkem byla zjišťována jak fakta tvrdá (věk, konkrétní činnost...), tak fakta měkká (názory, postoje, zkušenosti). Návratnost dotazníků byla 72%. Je zde nutno podotknout, že se průzkum uskutečnil v malém rozsahu, z důvodu malého počtu respondentů na malém území jednoho regionu, a proto nemusí být výsledky objektivní. Nelze z nich paušálně vyvozovat obecné závěry.

Rozhovory a pozorování

Záznamy, které tvořily podklad pro tvorbu tohoto dokumentu, vznikaly na základě písemných poznámek. Klíčovými body byli motivace dobrovolníků, vztahy mezi dobrovolníky a zaměstnanci organizací, subjektivní reflexe odměny za dobrovolnickou činnost, reflexe genderu v souvislosti s dobrovolnictvím.

Rozhovory byly řízené, s předem připravenými okruhy otázek. Byly sjednávány individuálně, podle možností dotazovaných v prostředí jimi zvoleném a vyhovujícím.

Pozorování se uskutečnilo na pravidelných, čtvrtletních supervizích, kde byl sledován průběh, forma, komunikace a výsledky setkání dobrovolníků se supervizorem.

Cílem otázek bylo zjistit:

- Jaké jsou motivace a očekávání k angažovanosti v dobrovolnických programech?
- Jsou zaměstnanci dostatečně informováni o působení dobrovolníků v organizaci, a zda pravidla působení dodržují?
- Kooperují zaměstnanci a dobrovolníci na dostatečné úrovni?
- Jaká jsou očekávání před vstupem do dobrovolnického programu a jaká je realita?

4.2. Průzkum pomocí rozhovorů

Otázka č. 1 - Jaké jsou motivace k angažovanosti v dobrovolnických programech?

Motivace k dobrovolnictví jsou: pochopení lidí s hendikepy, smysluplná činnost, užitečnost, pomoc druhým, smysluplné využití volného času. Skupina takto smýšlejících lidí, by se dala označit jako altruisté, nebo filantropové.

Otázka č. 2 - Jsou zaměstnanci dostatečně informováni o působení dobrovolníků v organizaci, a zda pravidla působení dodržují?

Kontaktní osoby v organizacích by měli informovat všechny zúčastněné pracovníky organizace o působení, právech a povinnostech dobrovolníků. Podle rozhovorů, tomu ne vždy tak je, nebo informace nejsou podány v dostatečné míře. Otázkou je dodržování a respektování těchto pravidel. Dotazovaní se shodli na faktu, že záleží na konkrétním pracovníkovi, jakým způsobem je ochoten tento fakt respektovat.

Otázka č. 3 - Kooperují zaměstnanci a dobrovolníci na dostatečné úrovni?

Spolupráce zaměstnanců a dobrovolníků je ve většině případů dobrá, pouze v ojedinělých případech dochází k nedorozumění. Všechny tyto drobné konflikty jsou dobrovolníky předneseny na pravidelných supervizích

a jsou řešeny a tím jsou ostatní obohacováni o zkušenosti a získají tak informaci jak se zachovat v takovémto případě.

Otázka č. 4 - Jaká jsou očekávání před vstupem do dobrovolnického programu a jaká je realita?

Všichni respondenti shodně udali, prvotní pozitivní očekávání. Po kratším zamyšlení ale vyšla najevo skutečnost, že před prvním vstupem do programu se tato očekávání mísila s očekáváními negativního rázu, nebo spíše obavami. Příčinou byl vstup do neznáma a možná někdy i zažitá předsudky.

Jako pozitivní očekávání označili:

- dobrý pocit z pomoci druhému
- smysluplné naplnění volného času
- užitečnost
- pochopení lidí s hendikepem
- pozitivní přijetí
- přátelský až kamarádský vztah

Negativní očekávání:

- obavy před první schůzkou
- očekávání problémů při navazování kontaktu
- obavy z přijetí a reakcí klientů
- očekávání problémů při komunikaci
- strach z případného napadení
- dobrovolníci si kladli otázky typu: - bude se mnou mluvit a rozumět co mu říkám, bude adekvátně reagovat, budu se klientovi líbit, nebudu ho spíše litovat?

Respondenti shodně uvedli fakt, že tato negativní očekávání se většinou rozplynula po několikerém setkání a začala se naplňovat spíše ta kladná očekávání se všemi svými pozitivivy.

Kazuistiky

Pro dokreslení a lepší orientaci v problematice, je využito případových studií - kazuistik. Patří mezi výzkumné metody, zabývající se popisem jednotlivých případů. (Hartl, Hartlová 2004) Díky metodě případových studií lze postihnout některé souvislosti, které nejsou na první pohled zjevné, a tím nám umožňuje pochopit celý případ do hloubky.

Rozhovor s koordinátorkou

1. Koordinátorky na otázku pro koho je vhodné dobrovolnictví, shodně odpověděly, že může tuto činnost vykonávat skoro každý, kdo chce, měl by mít ovšem určité předpoklady: empatii, komunikativnost, ochotu být nápomocen a volný čas.

2. Na otázku vzdělání koordinátorky odpověděly, že na vzdělání nezáleží, stačí pouze, když má ten kdo se chce zapojit do programu srdce na pravém místě, ochotu věnovat svůj čas a energii bez nároku na odměnu.

3. Dobrovolník by měl zvážit všechna pro a proti, které ho v jeho rozhodnutí ovlivňují, zhodnotit časovou náročnost, rozhodnout kde jeho působení bude mít nejlepší efekt. Důležité je bezesporu seznámení s cílovou skupinou klientů a jejich stavem či postižením. Pokud se člověk rozhodne věnovat této činnosti, je třeba si položit několik otázek:

- Proč se chce stát dobrovolníkem a co od této činnosti očekává?
- Kolik času může dobrovolné činnosti věnovat?
- Jakých činností se chce účastnit – krátkodobých, dlouhodobých, jednorázových?
- Má-li nějaké speciální dovednosti, schopnosti nebo zkušenosti, které by při své dobrovolné pomoci mohl využít?

- Jaká je oblast dobrovolnické činnosti, která jej zajímá – práce s dětmi, senioři, mentálně nebo psychicky postižení, manuální práce, administrativní činnost atd.

4. Přijetí nového dobrovolníka má jistá pravidla, pokud splňuje výše uvedená kritéria a je rozhodnut vstoupit do dobrovolnického programu, přijde na řadu nezbytné podepsání smlouvy o výkonu dlouhodobé dobrovolnické služby, mlčenlivosti dobrovolníka, vyplnění dotazníku a je třeba sjednat pojištění dobrovolníka a dodat výpis z rejstříku trestů. Limitujícím faktorem je věk nad 16 let. Dobrovolník se seznámí s právy a povinnostmi, které je nutné, pro dobré fungování programu, dodržovat. Následuje rozhodnutí, kterého dobrovolnického programu se chce nový dobrovolník zúčastnit. V případě nejednoznačného výběru, koordinátor nabídne možnost tzv. „kolečka“, které je bližším seznámením se všemi programy, poté bývá výběr snazší.

Důležitou součástí přijetí je vstupní školení, na kterém se dobrovolníci seznámí se všemi pozitivy i negativy činnosti. Vstupního školení se účastní dobrovolníci působící v programu delší dobu, zástupci jednotlivých organizací, koordinátorky a supervizor.

Koordinátorka uvedla, že po absolvování školení, se 90% zájemců, začne aktivně věnovat činnosti v dobrovolnickém programu.

Po splnění všech podmínek přijetí je dobrovolník vyzván kontaktní osobou organizace, ve které chce působit, k první seznamovací schůzce, kde si domluví termíny, místo výkonu činnosti a její možnosti. Důležitou a možná někdy opomíjenou částí seznamovací schůzky je seznámení se zdravotním stavem klienta a seznámení s možnými riziky. Na první setkání s klientem je vždy přítomna i kontaktní osoba

Z rozhovoru s koordinátorkou vyplynula následující data.

Tabulka č. 2: Délka a druh působení jednotlivých dobrovolníků při Magistrátu města Mladá Boleslav pro rok 2012

jednorázové akce	pravidelné působení	poznámka
3 roky		
1,5 roku	1 rok	
	0,75 roku	
	1 rok	každý den 4 hod.
	1 rok	
0,5 roku		
0,5 roku		
	1,25 roku	
	2 roky	ukončení - maturant
1,25 roku	0,75 roku	Student
	1 rok	přerušeni – zahraničí
	0,75 roku	
0,5 roku	1 rok	student 16 let
	2 roky	
2 roky		
1 rok		více organizací
	2 roky	více organizací
0,75 roku		
2 roky		
	1,5 roku	
	1 rok	
	1,5 roku	Maturant
	2,25 roku	
1,25 roku		
	1,5 roku	
	1 rok	
3 roky		
0,5 roku		
	1 rok	ukončení bez udání důvodu
2 roky		
1 rok		
	1 rok	

	2,5 roku	více organizací
	1 rok	
	1,5 roku	
	1,5 roku	více organizací
2 roky	2 roky	více organizací
2 roky		
	0,25	krátkodobá smlouva
0,5 roku		
2 roky		
	0,5 roku	
	0,5 roku	
0,5 roku		
	0,5 roku	
1 rok		
	0,25 roku	

Počty dobrovolníků v jednotlivých organizacích zpracované pro účely výročních zpráv, koordinátorkou při Magistrátu Mladá Boleslav.

Tabulka č. 3: Počty dobrovolníků

zařízení, činnost	2009	2010	2011
Centrum 83	7	8	14
Dům péče ČČK	3	7	3
Fokus, o.s.	1	4	13
DPS – klub seniorů	3	3	-
Azylový dům	-	4	8
domácnosti seniorů	6	6	4
Městská knihovna	-	-	3
Jekhetani Luma	-	3	1
doučování dětí	2	3	1
celkem pravidelně zapojených	22	38	47
pouze jednorázové akce	-	4	6
celkem všech dobrovolníků	22	42	53

Zdroj: Výroční zpráva dobrovolnického programu Magistrátu města Mladá Boleslav

Co je podstatné a potřebné pro další fungování a rozvoj programů?

Koordinátorka uvedla že:

- Centrum 83 – posílení orientace na lidskou stránku vztahu s klienty, naplňování individuálních potřeb
- Dům péče ČČK – rozšíření aktivit o možnost pohybu dobrovolníků s klienty na vozíku mimo budovu v mezích aktuálních prostorových možností a za předpokladu zaškolení dobrovolníků do manipulace s vozíkem
- Fokus, o.s. – trvá posilování orientace na lidskou stránku vztahů v kontaktu s klienty
- Azylový dům – vhodné se ukazuje rozšíření dobrovolnických aktivit i na druhou cílovou skupinu – matky dětí v azylovém domě. Nabízí se paralelní pořádání akcí, zvláště samostatný program pro matky a zároveň pro jejich děti. Zde bude nutné doškolení nových dobrovolníků o této cílové skupině.
- Městská knihovna – rozšíření programů pro určitou cílovou skupinu dětí a mládeže v době prázdnin.
- Kluby seniorů – nyní kluby preferují formu jednorázových akcí (vystoupení, besídky, besedy), v menší míře funguje program pravidelných setkání v denním stacionáři

Podle rozhovoru s koordinátorkou, je třeba i v dobrovolnictví reagovat na momentální poptávku po konkrétní službě. Zhruba jednou za půl roku vypisujeme informace o aktuální nabídce dobrovolnických činností, z té poslední:

- Hledáme dobrovolníky, kteří by pravidelně docházeli do Domu péče Českého červeného kříže a trávili svůj čas předčítáním či povídáním u lůžka klienta. Jinou činností v této organizaci je působit jako doprovod při procházkách či projíždkách na vozíku.
- Hledáme dobrovolníka, který by docházel do domácnosti seniora v Mladé Boleslavi.

- Aktuálně hledáme dobrovolníka pro dvacetiletého, částečného autistu z Mladé Boleslavi, který by působil jako doprovod a trávil s ním volný čas.
- Pro skupinu lidí s psychickými potížemi hledáme dobrovolníky pro pravidelnou, dlouhodobou činnost. Jedná se o pomoc při rozvíjení sociálních dovedností klientů a pomoc při zajišťování volnočasových aktivit klientů.
- Nabízíme dobrovolnickou službu při ergoterapii se seniory

4.3. Dotazníkový průzkum u dobrovolníků

Otázka č. 1: Jakého dobrovolnického programu jste se již zúčastni/a?

Tabulka č. 4: Programy využívané dobrovolníky

zvolená činnost	počet odpovědí
jednorázové akce	33
Centrum 83	25
Azylový dům	24
Fokus	24
Hospic ČČK	6
doučování dětí	6
péče o seniory	15

Graf č. 1



Z výsledků je patrné, že dobrovolníci působí na více úrovních, nepůsobí pouze v jednom programu, ale navštěvují jich současně více. Největší oblibu mají jednorázové akce, podle zjištění jde o aktivitu nevšední, která přináší zábavu a rozptýlení nejenom klientům, ale i dobrovolníkům. Velmi oblíbenou organizací je Centrum 83, které poskytuje více druhů služeb s klienty s různým typem postižení. Zprvu tabuizovaný Fokus poskytující služby lidem s psychickými poruchami, nejčastěji schizofrenií, je po překonání osobních dilemat také velmi navštěvovanou organizací, podobně jako Azylový dům. Velmi obtížné je působení v Hospicu ČČK, jen velmi malé procento dobrovolníků je připraveno působit v tak psychicky náročném prostředí. Program doučování dětí, zprostředkovaný Odborem péče o dítě, je méně využívanou aktivitou z důvodu malé poptávky o tuto službu

Kazuistika

Haně je 36 let, momentálně je na mateřské dovolené. Dobrovolnictví se věnuje dva a půl roku. Svou činnost začínala v Centru 83, kam pravidelně docházela na výtvarné hodiny. Chtěla zkusit, většinou dobrovolníků, obávaný Fokus. Se dvěma dobrovolníky vytvořili skupinku tří dobrovolníků

a tří klientů Fokusu, chodili na procházky, do kina, kavárny, asi po půl roce působení musela činnost ukončit, jelikož došlo, ze strany klienta, k přílišnému sblížení, které přecházelo až k obtěžování.

Našla se, jak říká, v působení v Azylovém domě. „Děti jsou úžasným motorem“ Nejzajímavější jsou jednorázové akce, dobrovolníci ve spolupráci s koordinátorkou vymyslí program, nakoupí potřebný materiál a může začít tvořivé odpoledne.

Poslední akcí bylo maškarní, nejprve si děti za pomoci dobrovolníků vytvořily masky a potom se začalo soutěžit, tancovat a radovat z drobných dáreků z předem připravené tomboly.

Obrázek 2: Maškarní v Azylovém domě



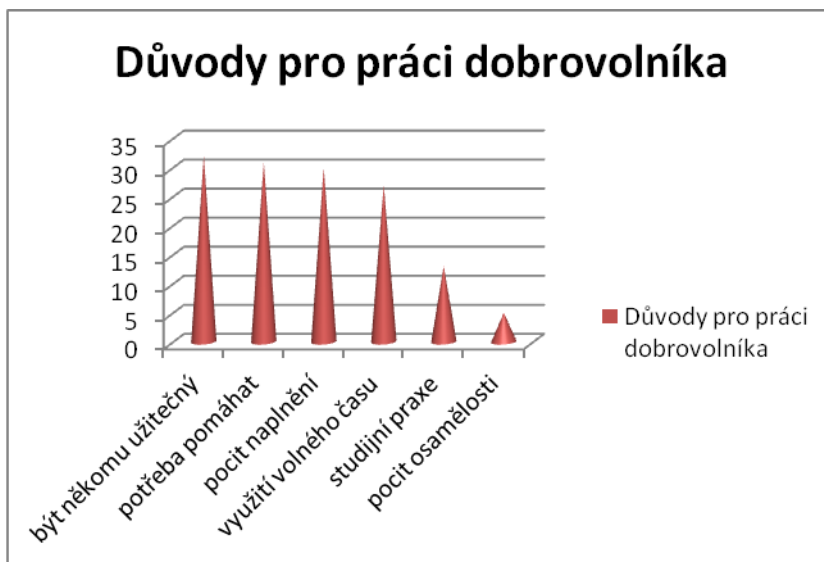
Zdroj: <http://www.mb-net.cz/?page=cz,16092.deti-se-vyradily-s-dobrovolniky-na-maskarnim-bale>

Otázka č. 2: Jaký byl váš důvod pro práci dobrovolníka?

Tabulka č. 5: Důvody pro práci dobrovolníka

zvolená možnost	počet odpovědí
být někomu užitečný	32
potřeba pomáhat	31
pocit naplnění	30
využití volného času	27
studijní praxe	13
pocit osamělosti	5

Graf č. 2



Každý pocítuje své potřeby, tyto potřeby jsou u každého jedince odlišné. Dobrovolníci jsou skupinou lidí s podobnou potřebou a tou je pomoc druhému. Motivací může být několik, ale cíl bývá shodný. U malého procenta dotazovaných je úvodní motivace možná trochu zjištěná, pocit osamělosti a studijní praxe jsou impulzem ke vstupu do dobrovolnictví, za účelem něco získat.

Kazuistika

Devatenáctiletá Ema je studentkou střední školy oboru Sociálně správní činnost. V druhém ročníku slyšela od kamarádky o dobrovolnickém programu v Mladé Boleslavi a rozhodla se zjistit, co takováto činnost obnáší. Vzhledem k zaměření jejího studijního oboru to byla výborná příležitost, jak skloubit teoretické znalosti získané ve škole s praktickou zkušeností. Poznat lidi s postižením tváří v tvář, pochopit jejich životní situaci a seznámit se, se specifickým stylem práce s těmito klienty. Mohla také tak získat patřičnou povinnou praxi do školy.

Po prvotním rozhovoru s koordinátorkou se rozhodla věnovat lidem s mentálním postižením v Centru 83, kde získala mnoho přátel, kteří s nadšením očekávají její pravidelné návštěvy. V současné době je aktivní dobrovolnicí již třetím rokem a působí nejen v Centru 83, ale i na mnoha jednorázových akcích.

Prvotním impulsem byla sice studijní praxe, ale po krátké době působení v programu zjistila, že tato činnost má svá velká pozitiva a pocit naplnění a pomoci druhým je pro Emu prioritou.

Loučení s létem byla jednorázová akce, na kterou Ema velmi ráda vzpomíná. Děti z dětského domova navštívily indiánský areál, kde je čekalo odpoledne plné her a soutěží, většina s indiánskou tematikou. Po namáhavém dni si všichni zúčastnění sedli k táboráku, opékali vuřty a při kytáře zpívali písničky.

Obrázek 3: Loučení s létem



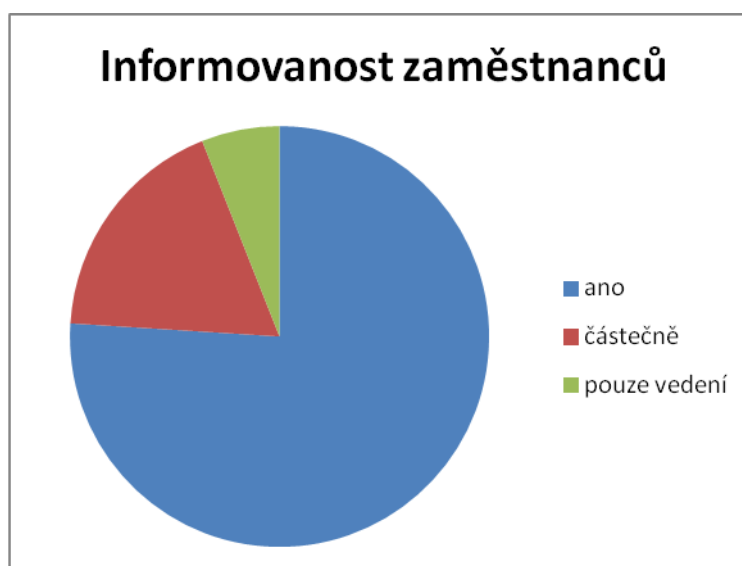
Zdroj: <http://www.mb-net.cz/?page=cz,15011.dobrovolnici-travili-odpoledne-s-detmi>

Otázka č. 3: Myslíte si, že jsou pracovníci dostatečně informováni o vašem působení v organizaci?

Tabulka č. 6:

zvolená možnost	počet odpovědí
ano jsou informováni	34 – 76%
pouze částečně	8 – 18%
pouze vedení	3 – 6%

Graf č. 3



Ze zkušeností dobrovolníků plyne, že převážná část pracovníků organizací je dostatečně informována 76%, 18% dotazovaných si myslí, že jsou částečně informováni a 6% vnímá tuto informovanost pouze na úrovni vedení organizace. Jako zdůvodnění uvádí relativně častou změnu personálu a tudíž předpoklad ne příliš dostatečné vstupní informovanosti zaměstnanců.

Otázka č. 4: Jakým způsobem na vás reagovali pracovníci organizace?

Všichni respondenti z řad dobrovolníků shodně uvedli, že reakce pracovníků organizace byla pozitivní. Z rozhovorů ale vyplynulo, že někteří vnímají dobrovolníka jako kontrolu, která vidí jejich práci z jiného pohledu, a proto ji i vnímají s určitým nepochopením.

Jedna z dotazovaných měla subjektivní pocit, že ji zaměstnankyně nedává přílišnou důvěru a trochu i zpochybňuje její působení, ale vzhledem k chování ostatních pracovníků tuto zkušenost neuváděla do dotazníku.

Otázka č. 5: Měl/a jste pocit, že vaše činnost byla více či méně zneužívána?

Tabulka č. 7: Zneužívání dobrovolníků

zvolená možnost	počet odpovědí
ne	43
občas	1
ano	1

Graf č. 4



Převážná většina odpovědí byla záporná, dobrovolníci neměli pocit, že jsou jakýmkoli způsobem zneužíváni či využíváni k činnostem, které nemají, nebo nechtějí vykonávat. K zamyšlení jsou ovšem dvě odpovědi, které ukazují na neinformovanost, nebo možná nedostatečnou profesionalitu personálu. Pro zjištění skutečných důvodů, by bylo zapotřebí hlubšího šetření tohoto problému. Na dokreslení vkládám kazuistický příběh muže dobrovolníka, který tuto negativní zkušenost má.

Kazuistika

Lumír 38

Dobrovolnictví se aktivně věnuje 2,5 roku, dochází pravidelně na různá místa: Centrum 83, Fokus, Azylový dům, ale ze všeho nejraději má jednorázové akce, kde využije, podle ostatních, svůj nezměrný temperament. Má energie na rozdávání a jde do všeho po hlavě, až to je někdy na škodu. „Možná jsem si to udělal sám, protože jsem chtěl pomoci i nad rámec dobrovolnického programu“. Nějaký čas to tak fungovalo ke spokojenosti všech zúčastněných.

Zpětně si vybavuje, čím nastala ta změna. V rámci úsporných opatření snižovali zaměstnancům platy, popřípadě zkracovali úvazky, následně nastala výměna některého personálu a ti stávající měli dost práce s probíráním křivd a opomíjeli, proč tam jsou.

Když byl na „respite“, nastala relativně normální situace, inkontinentní klient potřeboval umýt a vyměnit plenu. „*Běž ho umýt*“, prohlásila jedna z ošetřovatelek. Nastala změna oproti jeho běžné aktivitě. „*Ne, to já dělat nebudu*“, dostalo se mu nevrle odpovědi, „*no to je nám takový dobrovolník k ničemu*“.

Po této zkušenosti Lumír stále dochází na respitní péči, neodradilo ho to, jen vztahy s personálem jsou o poznání chladnější.

Otázka č. 6: Na jaké úrovni je komunikace s organizací kde působíte?

Úroveň komunikace je stejným podílem výborná a dobrá. Nikdo z dotazovaných neshledal větší problémy v komunikaci s organizacemi, ve kterých působí. Kontaktní osoby v organizaci jsou plně seznámeny s působením dobrovolníků, vítají tento vstup a vnímají jej jako pozitivní. Komunikace je dobře nastavena pro potřeby dobrovolníků i klientů.

Otázka č. 7: Sdělujete okolí, že jste dobrovolník?

Tabulka č. 8: Sdělujete, že jste dobrovolník?

zvolená možnost	počet odpovědí
ano	23 – 51%
občas (pouze vybraným lidem)	20 – 44%
nesdělují	2 – 4%

Graf č. 5



Zhruba polovina respondentů 51% sděluje, že je dobrovolník, 44% udává pouze občas vybraným lidem a 4% nesděluje tuto skutečnost nikomu. Vystává otázka: je-li naše společnost dostatečně připravena na činnost dobrovolníků a budou-li mýty o filantropích překonány. Proč dobrovolník o svých aktivitách nehovoří. Na tuto skutečnost jsou dva úhly pohledu, jeden výše uvedený a druhý je osobnostní. Dobrovolník nemusí mít potřebu sdělovat tuto informaci a vyslechnout si tak jakoukoli odezvu třeba i tu pozitivní.

Otázka č. 8: Jak jste se o této činnosti dověděl/a?

Tabulka č. 9: Prvotní zdroj informací

zvolená možnost	počet odpovědí
známí	19 – 42%
letáky	22 – 49%
ve škole	3 – 7%
jinak	1 – 2%

Graf č. 6



Nejčastějším zdrojem informací 49% jsou, v tištěné podobě, letáky a brožury. Významný podíl zauímají známí 42%, kteří mají ve většině případů osobní zkušenost s dobrovolnictvím, 7% dotázaných získalo informace ve škole formou besedy, kterou každoročně organizují koordinátorky. Jinými zdroji jsou pak regionální rozhlas a internet.

Otázka č. 9: Co vám tato činnost dala, nebo naopak vzala?

Na tuto otevřenou otázku, byli téměř shodné odpovědi. Dobrovolníci vnímají tuto činnost jako možnost smysluplného využití volného času, získání množství nových přátel z řad klientů i podobně smýšlejících dobrovolníků, získání nových zkušeností, rozšíření svých obzorů. Je pro ně nevšední relaxací i seberealizací. Investovaná energie se vrací v mnohem silnější formě. Na takzvaném dobití baterek se shoduje většina dobrovolníků.

Jako negativum je udávána časová náročnost, je ovšem dobrovolná a je na každém rozhodnout se, jak naložit se svým časem.

Kazuistika

Mileně je 35 let, do programu vstoupila před dvěma lety. O dobrovolnictví dříve nic neslyšela, až se jí dostal do rukou leták, který ji zaujal. Po získání úvodních informací a schůzce s koordinátorkou se rozhodla věnovat pravidelně jednomu klientovi s mentální retardací. Postupně si oba na sebe zvykli tak, že se pravidelné schůzky staly nezbytnou součástí jejich života a vždy se těší, co spolu nového podniknou. Klient Adam se socializuje, zlepšuje své schopnosti, (péče o vlastní osobu, motorické schopnosti, odbourávají strach z neznámého). Milena po svém pracovním vytížení nachází změnu, relaxaci a potřebné dobití energie.

Otázka č. 10: Uvažujete ukončit činnost a z jakých důvodů?

Tabulka č 10: Ukončení činnosti

zvolená možnost	počet odpovědí
Ne	41 – 91%
Občas	3 – 7%
Ano	1 – 2%

Graf č. 7



Důvody proč ukončit působení v programech jsou většinou spojeny se změnou školy, bydliště či zaměstnání. Většina dotazovaných 91% udává fakt, že chtějí setrvat v dobrovolnickém programu.

4.4. Dotazníkový průzkum u zaměstnanců sociálních zařízení

Otázka č. 1 - Jaký typ dobrovolníků upřednostňujete?

Tabulka č. 11: Preferovaná věková skupina

zvolená možnost	počet odpovědí
věk 15 – 18	0
věk 18 – 25	16 – 67%
věk 25 – 40	24 – 100%
věk 40 – 60	10 – 42%

Graf č. 8



Respondenti se 100% shodli, že skupinu dobrovolníků ve věku 15 – 18 let nepreferují, přesto je tato věková skupina zastoupena. Převážná většina je z řad studentů zdravotnické školy, oborů se sociální tematikou a gymnázia. Koordinátorka dobrovolníků pořádá informativní schůzky na

středních školách a seznamuje studenty s tímto programem. Výchova k dobrovolnictví se stala pravidelným prvkem mimoškolních aktivit.

Nežádanější věkovou skupinou je kategorie 25 – 40 celkem 100%. Z rozhovorů bylo zjištěno, že se zaměstnancům zdá, podle zkušeností, tato věková kategorie nejspolehlivější.

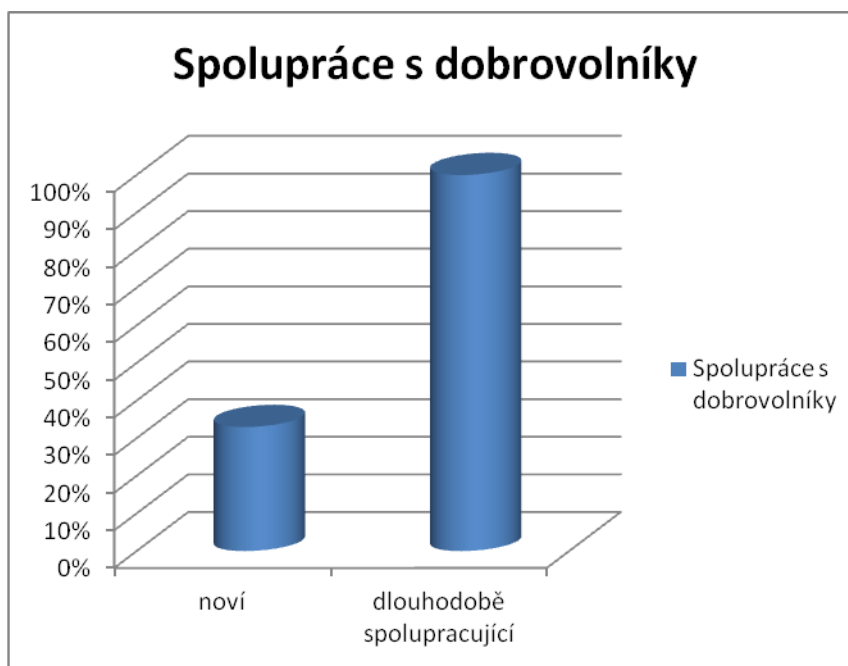
Mezi muži a ženami nedělají respondenti rozdíl, obě skupiny jsou žádány, ovšem poptávka po dobrovolnictví ze strany mužů je minimální.

Otázka č. 2 – Spolupracujete raději s novými dobrovolníky, nebo raději s dlouhodobě spolupracujícími?

Tabulka č. 12: Spolupráce s dobrovolníky

zvolená možnost	počet odpovědí
noví	8 – 33%
působící delší dobu	24 – 100%

Graf č. 9



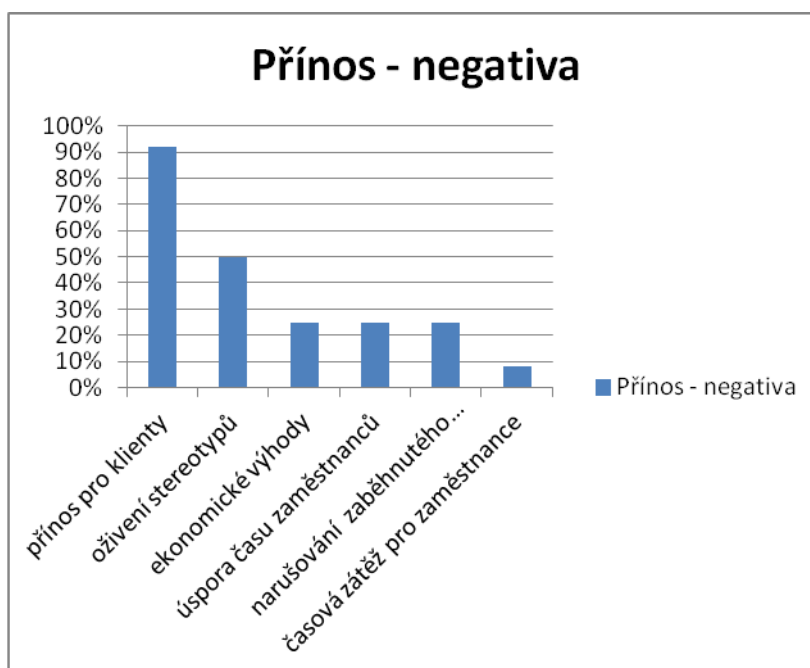
Dominující jsou zkušenosti dlouhodobě spolupracujících dobrovolníků, podle rozhovorů jsou spolehliví a samostatní. Pouhých 33% dotázaných zvolilo možnost spolupráce s novými dobrovolníky, kteří jsou také významným prvkem, pro své nadšení a nové nápady, které přináší do programu.

Otázka č. 3 – Spatřujete v působení dobrovolníků přínos, nebo jsou naopak i nějaká negativa?

Tabulka č. 13: Přínos - negativa

zvolená možnost	počet odpovědí
přínos pro klienty	22 – 92%
oživení stereotypů	12 – 50%
ekonomické výhody	6 – 25%
úspora času zaměstnanců	6 – 25%
narušování zaběhnutého chodu	6 – 25%
časová zátěž pro zaměstnance	2 – 8%

Graf č. 10



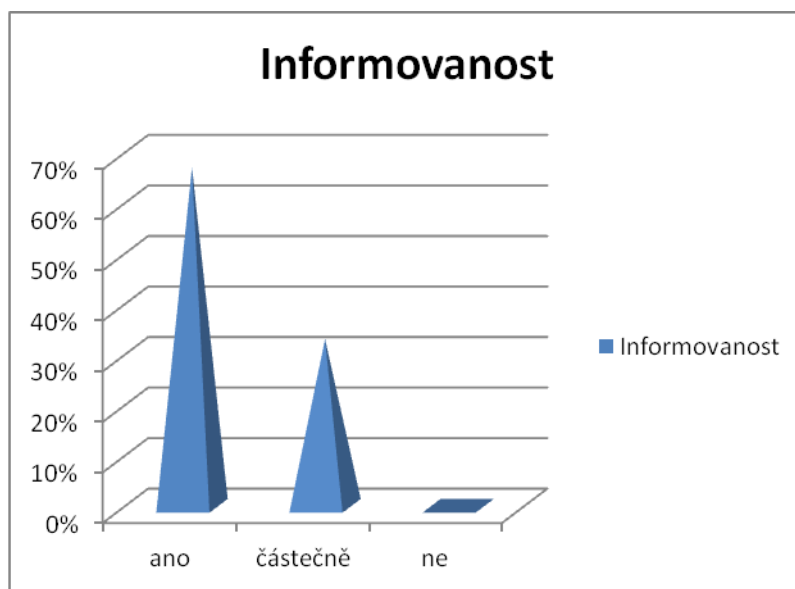
Nejvíce respondentů 92% označilo aktivity dobrovolníků přínosem pro klienty. Polovina vnímá kladně oživení stereotypů, shodně 25% zaujímají ekonomické výhody a úspora času zaměstnanců. Dva úhly pohledu má narušování zaběhnutého chodu, dobrovolníci mohou v některých situacích rušivě působit, mohou ovšem působit i jako důležitá zpětná vazba kontroly. Negativně vnímaná časová zátěž je spíše pro kontaktní osoby, které uvádějí nového dobrovolníka do jeho činnosti.

Otázka č. 4 - Byli jste informováni či proškoleni o právech a povinnostech dobrovolníků před jejich vstupem do vašeho zařízení?

Tabulka č. 14: Informovanost

zvolená možnost	počet odpovědí
ano	16 – 67%
částečně	8 – 33%
ne	0

Graf č. 11



Informovanost o právech a povinnostech dobrovolníků, by měla plnit klíčovou úlohu v organizaci zapojené do dobrovolnického programu. Z průzkumu je patrné, že 67% dotázaných je plně informováno, jde spíše o

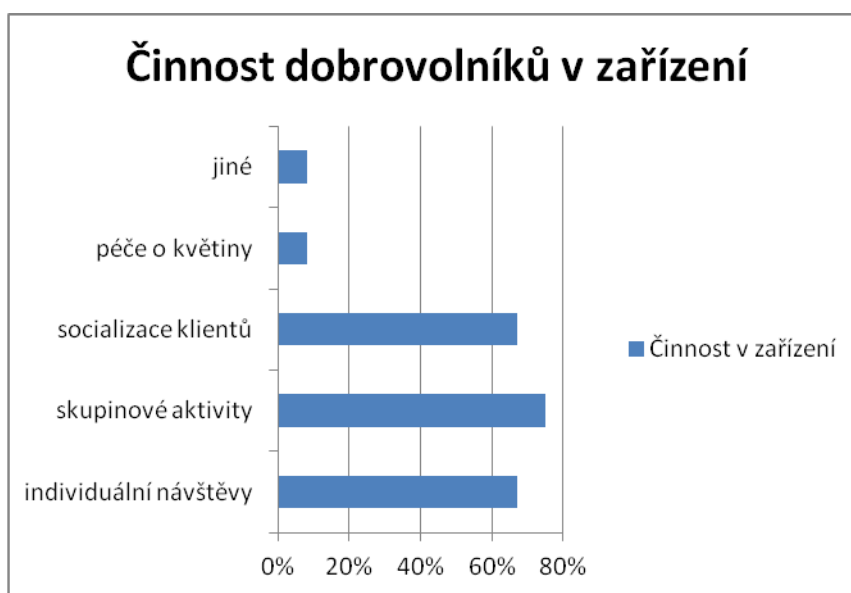
zaměstnance, kteří jsou v organizaci delší dobu. Neuspokojivý je fakt, že 33% respondentů se cítí být informován pouze částečně, z rozhovorů bylo zjištěno, že jde o pracovníky krátkodobě působící.

Otázka č. 5 – Jakou činnost ve vašem zařízení dobrovolník vykonává?

Tabulka č. 15: Činnost dobrovolníků v zařízení

zvolená možnost	počet odpovědí
individuální návštěvy	16 – 67%
skupinové aktivity	18 – 75%
socializace klientů	16 – 67%
péče o květiny	2 – 8%
jiné	2 – 8%

Graf č. 12



Nejvíce využívány dobrovolníky jsou skupinové aktivity 75%, neméně oblíbeny jsou individuální návštěvy v zařízeních 67%, stejně jako socializace klientů, kdy klient doprovázen a veden dobrovolníkem vstupuje do situací běžného života.

Otázka č. 6 – Uvítali byste rozšíření činností dobrovolníků o další aktivity?

Tabulka č. 16: Rozšíření činností

zvolená možnost	počet odpovědí
ne	20 – 83%
ano	4 – 17%

Graf č. 13



Rozšíření o další aktivity nepovažuje za nutné 83% dotázaných, zdají se být dostačující. Menší skupina 17% by rozšíření uvítalo v podobě asistovaného přátelství (tento program je využíván pouze jednou organizací) a vhodného využití volného odpoledního času, kdy klienti nemají tolik aktivit poskytovaných kmenovou organizací.

Otázka č. 7 – Jaké máte osobní zkušenosti s dobrovolníky?

Na tuto otázku všichni dotazovaní odpověděli shodně, že mají spíše dobré zkušenosti s dobrovolníky. Z rozhovorů bylo zjištěno, že záleží na vhodném vytipování dobrovolníků i místa jejich působení, případně konkrétního klienta a zohlednění jeho potřeb. V tomto případě jsou pak dobrovolníci na svém místě a vhodně využitelní.

Otázka č. 8 – Požádal/a jste někdy dobrovolníka o činnost, kterou odmítl vykonat?

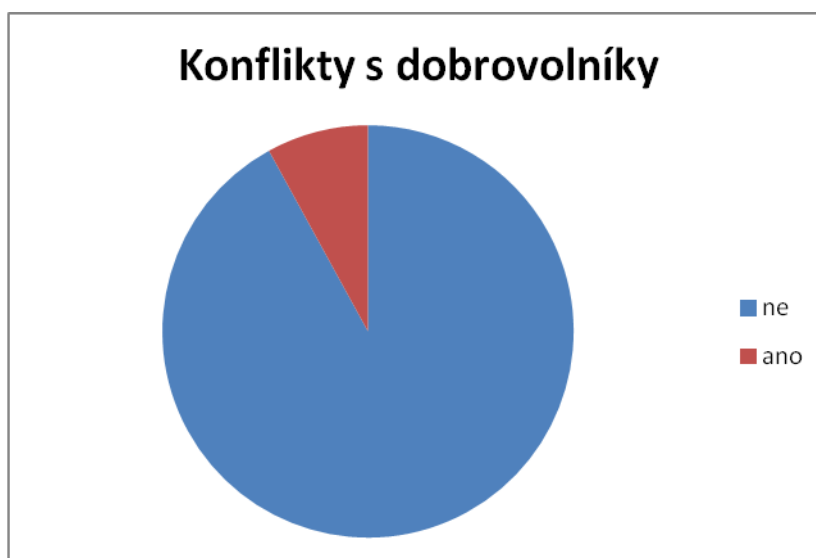
Z dotazníkového průzkumu vyplývá, že nikdo z dotazovaných nikdy nepožádal dobrovolníka o takovouto službu. Ovšem z předešlého průzkumu (Otázka č. 5 – Zneužívání dobrovolníků) vyplývá, že dobrovolníci mají jinou zkušenost.

Otázka č. 9 – Dostal/a jste se někdy do konfliktu s dobrovolníkem ohledně jeho činnosti?

Tabulka č. 17: Konflikty s dobrovolníky

zvolená možnost	počet odpovědí
ne	22 – 92%
ano	2 – 8%

Graf č. 14



Převážná většina odpovědí byla negativní, 92% zaměstnanců nezaznamenalo, že nedochází ke konfliktům s dobrovolníky. Malé procento odpovědělo, že se do takového konfliktu dostalo. Z bližšího šetření bylo zjištěno, z jakých důvodů k této situaci došlo. Jeden z respondentů udal,

nedostatečné vyhodnocení rizikové situace v práci s klienty s mentálním hendikepem, další pak osobnostní neshody.

ZÁVĚR

V následující kapitole jsou shrnuty získané poznatky, které potvrzují, či vyvrací dané hypotézy.

Jednu část průzkumu představují motivace k dobrovolnictví, které jsou: smysluplná činnost, užitečnost, pomoc druhým, smysluplné využití volného času. Skupinu takto smýšlejících lidí, bychom mohli označit jako jedince se stejným cílem.

Dobrovolník altruista chce být užitečný ostatním. Většina lidí si myslí, že ve skutečnosti neexistují žádní čistě altruističtí dobrovolníci. Altruismus je společnou motivací, ale někdy ne jedinou, pokud člověk slouží trvale – vždy je přítomen nějaký osobní zisk či zadostiučinění.

Všechny motivace lze spojovat s psychologickým ziskem, což mají společné ženy i muži. Dobrovolníci preferují nehmotnou část odměny. Více si cení hodnot jako: dobrý pocit ze smysluplné práce, získání nových přátel z řad klientů, i z řad podobně smýšlejících dobrovolníků.

Zpracování a analýza získaného materiálu ukazují mnoho faktorů fungování vztahu dobrovolník – klient a dobrovolník – organizace.

Vztahy mezi klienty a dobrovolníky jsou primárně zaměřeny na činnostní náplň vztahu, na aktivity, které jsou oboustranně uspokojivé a zábavné. Zážitky ze společně strávených schůzek vytváří dobrý základ pro budování pozitivního neformálního vztahu. Přínos dobrovolnictví je oboustranný, přináší uspokojení klientům i dobrovolníkům.

Ideálním přístupem dobrovolníka je vytvářet rovnocenný angažovaný přátelský vztah, který klient respektuje v jeho individualitě, jež oběma aktérům přináší uspokojení v rozvíjejícím se vztahu.

Dobrovolnictví může poskytnout pohled na život z jiné strany – vlastní problémy se pak nezdají tak veliké. Novou zkušenost, vědomí užitečnosti, vděčnost těch, kteří si nemohou pomoci sami, uplatnit schopnosti, které se jinak nemají šanci projevit.

Dobrovolník jako cizí element vstupuje do sociálních a zdravotnických institucí, které fungují jako poměrně uzavřené systémy a představuje tak pro organizaci jednak systémovou změnu a také otevření se okolnímu světu. Tato změna nemusí být žádoucí a přijatelná pro všechny, kdo v organizaci pracují. Obavy zaměstnanců z dobrovolníka, který mezi ně vstupuje, mohou být vážnou bariérou dobrovolnictví. Z počátku byly ve výpovědích sociálních pracovníků a zaměstnanců obavy, nyní by si svoje pracoviště bez dobrovolníků neuměly představit.

Trend fluktuace v sociální oblasti je patrný, hlavním důvodem jsou úsporná opatření, vedoucí ke snižování platů, nebo úvazků zaměstnanců. Změny v personální oblasti zapříčiňují množství negativních jevů v přístupech ke klientům i k samotným dobrovolníkům.

Z šetření je patrný fakt, že lidský faktor a různorodost osobností pracujících v sociálních službách je určující pro kvalitu práce a možnost zneužívání práce dobrovolníků nad rámec jejich rozsahu, i když tento fakt se vyskytuje pouze ojediněle. Podle rozhovorů dochází k náznakům využívání dobrovolníků zaměstnanci, kteří vstupují do organizace nově a nejsou dostatečně informováni o právech a povinnostech, které doprovází fungování dobrovolnického programu. Zaměstnanci mohou mít pocit, že dobrovolník přichází proto, aby pomohl personálu a zastal tak jeho práci. Na druhou stranu může nadšený dobrovolník vnímat činnost zaměstnanců jako nedostačující, laxní a trpící syndromem vyhoření.

Hypotézu, že ženy vede k dobrovolnictví jejich tradiční spojení s měkkými pečovatelskými činnostmi, nelze potvrdit, jelikož i malé procento dobrovolníků mužů má pečovatelské schopnosti. Oproti tomu většinová mužská populace se zdá být, podle rozhovorů, orientovaná spíše

na zisk, kariérní postup a prestiž. Hypotézu nepotvrzuje ani fakt, že takovéto vlastnosti mají i některé ženy kariéristky.

Aktivní zájem lidí o to, co se děje kolem nich, je nezbytným prvkem dobře fungující občanské společnosti, ačkoli je dobrovolnictví pouze její střípek.

Dobrovolnictví u nás navazuje na silnou tradici z dob národního obrození. Především činnost Sokola byla určujícím faktorem národní hrdosti. Evropská i česká tradice vznikala již mnohem dříve v prostředí církví a náboženských společností.

Důvodů, proč se lidé stávají dobrovolníky, je velké množství. Dobrovolná činnost jim může přinést pocit užitečnosti, nové zkušenosti, kontakty, nové dovednosti a mnoho dalšího.

Cesta dobrovolníka je otevřená všem bez rozdílu věku, vzdělání i pohlaví. Všichni jsou však něčím spojeni, jsou si v něčem podobní, mají zájem o druhé, jsou ochotni s potřebnými trávit svůj volný čas a věnovat jim svou energii a um.

Většina dobrovolníků má shodné charakterové vlastnosti, empatii, lidský přístup ke klientům, komunikační schopnosti.

Existují dilemata, která provázejí mezilidské vztahy. Pro koordinátory a kontaktní osoby dobrovolnického programu je žádoucí dilemata při přípravě dobrovolníků tematizovat, činit srozumitelnými a předkládat na příkladech z praxe pro jejich lepší identifikaci.

Pravidelná supervizní setkání by měla být zaměřena pozitivně, didakticky a řešila tak konkrétní situace. Vedla dobrovolníky k vytváření rovnocenně – přátelského vztahu. Strukturované a promyšlené postupy vedou k přípravě dobrovolníků na jejich působení v organizaci se všemi pozitivy i negativy.

Přínosem pro dobré fungování vztahů v dobrovolnickém programu, by bylo předkládání charakteristik, všem zúčastněným, které mohou být předpokladem kvalitního rozvoje programu v reálných situacích.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

ARISTOTELES, *Etika Nikomachova*. Přeložil Kříž, A., 2. vyd. Praha: Rezek, 1996. ISBN 8090179673

BRUMOVSKÁ, T., SEIDLOVÁ MÁLKOVÁ, G., *Mentoring*. 1. vyd. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-772-5

ČERMÁK, F., HRONEK, I., et al. *Slovník české frazeologie a idiomatiky*. 1. vyd. III. svazek [Výrazy slovesné]. Praha: Academia, 1994. 1. díl, A-P, 650 s.

ISBN 80-200-0347-9.

DUBOIS, D.L., NEVILLE, H.A., *Youth mentoring: Investigation of relationship characteristics and perceived benefits*. Psychology: Journal of Community 25.

FLOSS, P., *Architekti křesťanského středověkého vědění*. Praha: Vyšehrad, 2004.

ISBN 80-7021- 662-X

FRIČ, P., *Dárcovství a dobrovolnictví v ČR*. Praha: Agnes, 2001. ISBN 80-902633-7-2

FRIČ, P., GOULLI, R., *Neziskový sektor v české republice*. Praha: Eurolex, 2001. ISBN 80-86432-04-1

FRIČ, P., POSPÍŠILOVÁ, T., *Vzorci a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Agnes, 2010 ISBN 978-80-903696-8-9

HARTL, P., HARTLOVÁ, H., *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-803-1

HODAČ, T., a kol. *Dobrovolnictví – informační brožura*. Praha: NIDM, 2009

HOLUBOVÁ, V., a kol. *Nový akademický slovník cizích slov A – Ž*. 1. vyd. Praha: Akademia, 2005. ISBN 80-200-1351-2

CHRÁSKA, M., *Metody pedagogického výzkumu*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4

KELLER, J., GÁL, F., FRÍČ, P., *Hodnoty pro budoucnost*. Praha: GplusG, 1996. ISBN 80-901896-4-4

KOSINA, K., a kol. *Dobrovolnictví a metodika práce s dobrovolníky*. Praha: Agnes, 2003. ISBN 80-902633-X-7

MÜLLER, K., *Češi a občanská společnost*. 2.vyd. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-387-3

NOVOTNÝ, M., *Dobrovolnictví středoškoláků: manuál pro učitele, zaměstnance neziskového sektoru a volnočasových klubů a dalších zájemců o to, jak udělat dobrovolnictví pro středoškoláky zajímavým*. Praha: Hestia, 2003. ISBN 80-239-0748-4

OCHMAN, M., JORDAN, P., *Dobrovolníci: Cenný zdroj pomoci*. 1. vyd. Baltimore: The John Hopkins University Institut for Policy Studies, 1997. Překlad: HLEDÍKOVÁ. ISBN 1-886333-29-7

SOZANSKÁ, O., TOŠNER, J., FRÍČ, P., *Management of volunteers in nonprofit organizations*. In: ZIMMER, A., PRILLER, E., *Future of civil society: Making central European non-profit organizations work*. Berlin: VS Verlag, 2004. ISBN 3-8100-40888-6 Překlad: Řízení dobrovolníků v neziskových organizacích

STEINBERG, R.J., JACOBS, J.A., *Pay equity in nonprofit organizations: Making women's work virble*. In: ODENDAHL, T., O'NEILL, M., *Women power in the nonprofit sector*. San Francisco: Jossey – Bass Publishers

ŠIMKOVÁ, S., a kol. *Dobrovolníci mění svět – sborník příkladů dobré praxe*. Praha: NIDM, 2011. ISBN 978-80-87449-15-8

TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O., *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-178-6

VAJDOVÁ, T.: *Česká občanská společnost 2004: po patnácti letech
rozvoje*. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2005. ISBN 80-7204-
379-X

SEZNAM INTERNETOVÝCH ZDROJŮ

Dům péče ČČK. [online].[cit. 2012-01-20] Dostupné z WWW: <
<http://www.cervenykrizmb.cz/dum-pece-ck/>

Dobrovolnická centra a programy. [online].[cit. 2011-10-20] Dostupné z WWW: <
<http://www.dobrovolnik.cz/management-dobrovolnictvi/dobrovolnicka-centra-a-programy/>

Příběhy dobrovolníků. [online].[cit. 2012-01-20] Dostupné z WWW: <
<http://www.dobrovolnik.cz/pribehy-dobrovolniku/>

Informace o hestii. [online].[cit. 2011-11-05] Dostupné z WWW: <
<http://www.hest.cz/kresadlo/co-je-to-kresadlo/>

Křesadlo. [online].[cit. 2011-11-05] Dostupné z WWW:
<<http://www.hest.cz/kresadlo/>

KUŽELOVÁ, H., *Supervize (supervizor) je ?* [online].[cit. 2011-11-05]
Dostupné z WWW: < http://www.supervize.eu/wp-content/uploads/2011/07/Kuzelkova_Supervize_je.pdf

SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

Seznam obrázků

OBRÁZEK 1: Cena Křesadlo

OBRÁZEK 2: Maškarní v Azylovém domě

OBRÁZEK 3: Loučení s létem

Seznam tabulek

TABULKA 1: Do jaké míry souhlasíte s výroky

TABULKA 2: Délka druh působení jednotlivých dobrovolníků při Magistrátu MB pro rok 2012

TABULKA 3: Počty dobrovolníků

TABULKA 4: Programy využívané dobrovolníky

TABULKA 5: Důvody pro práci dobrovolníka

TABULKA 6: Informovanost zaměstnanců

TABULKA 7: Zneužívání dobrovolníků

TABULKA 8: Sdělujete, že jste dobrovolník

TABULKA 9: Prvotní zdroj informací

TABULKA 10: Ukončení činnosti

TABULKA 11: Preferovaná věková skupina

TABULKA 12: Spolupráce s dobrovolníky

TABULKA 13: Přínos - negativa

TABULKA 14: Informovanost

TABULKA 15: Činnost dobrovolníků v zařízení

TABULKA 16: Rozšíření činností

TABULKA 17: Konflikty s dobrovolníky

Seznam grafů

GRAF 1: Programy využívané dobrovolníky

GRAF 2: Důvody pro práci dobrovolníka

GRAF 3: Informovanost zaměstnanců

GRAF 4: Zneužívání dobrovolníků

GRAF 5: Sdělujete, že jste dobrovolník

GRAF 6: Prvotní zdroj informací

GRAF 7: Ukončení činnosti

GRAF 8: Preferovaná věková skupina

GRAF 9: Spolupráce s dobrovolníky

GRAF 10: Přínos - negativa

GRAF 11: Informovanost

GRAF 12: Činnost dobrovolníků v zařízení

GRAF 13: Rozšíření činností

GRAF 14: Konflikty s dobrovolníky

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA A – MANUÁL PROGRAMU ASISTOVANÉHO PŘÁTELSTVÍ.....	I
PŘÍLOHA B – DOBROVOLNICKÝ PROGRAM V CENTRU 83	IX
PŘÍLOHA C REGISTRAČNÍ KARTA DOBROVOLNÍKA QF OSV-59/ODSP.....	XIII
PŘÍLOHA D FOTOGRAFIE Z JEDNORÁZOVÝCH AKCÍ	XVIII
PŘÍLOHA E DOTAZNÍK PRO DOBROVOLNÍKY	XX
PŘÍLOHA F DOTAZNÍK PRO PRACOVNÍKY SOCIÁLNÍCH ZAŘÍZENÍ	XXII
PŘÍLOHA G OTÁZKY K ROZHOVORU S KOORDINÁTORY	XXIV

PŘÍLOHY

Příloha A – Manuál programu asistovaného přátelství

1. Popis programu

1.1 Základní myšlenka

Psychiatrickí pacienti ztrácejí během psychiatrické hospitalizace kontakty s přáteli, upadají do izolace. Je přerušena proces přechodu z patientské role do role občana. Jedním z možných řešení je program asistovaného přátelství, tj. párování dobrovolníka s klientem při společných činnostech běžného života (návštěva kavárny, volný čas, nákup, procházky atp.).

1.2 Cíle programu asistovaného přátelství

- Prolomit sociální izolaci, rozšířit sociální síť nutnou pro další integraci klienta
- Klient se od dobrovolníka může učit běžnému fungování v komunitě
- Usnadnění přístupu klienta do společnosti

1.3 Kdo na programu spolupracuje

1.3.1 Dobrovolnické centrum

Posláním dobrovolnických center je propagace a podpora myšlenky dobrovolnictví ve společnosti a spolupráce s organizacemi nebo jinými institucemi v regionu, s cílem zapojení co největšího počtu obyvatel do řešení problémů komunity.

Dobrovolnické centrum v Mladé Boleslavi zaštiťuje Magistrát města Mladá Boleslav. Cílem Dobrovolnického centra je organizace dobrovolnictví, tj. vyhledávání vhodných osob, které by mohly vykonávat dobrovolnou činnost, jejich příprava, zapojení do dobrovolné činnosti v různých organizacích a následné koordinování této činnosti. Důležitým úkolem je poskytnutí vhodného zázemí dobrovolníkům pro jejich činnost, supervizi, zpětnou vazbu i možnosti jejich růstu v této činnosti. Součástí poslání Dobrovolnického centra je též spolupráce s dalšími neziskovými a státními organizacemi a seznamování široké veřejnosti s myšlenkami a realizací dobrovolnictví v regionu.

1.3.2 Informace o dobrovolnictví

Dobrovolnictví je svobodně zvolená činnost, konaná ve prospěch druhých, bez nároku na odměnu. Častým typem dobrovolnictví je zapojení se do činnosti neziskové organizace (někdy také nazýváno formálním

dobrovolnictvím), ale mnozí lidé slouží méně formálně, ať už jednotlivě, nebo jako součást skupiny.

1.3.3 Kdo je dobrovolník?

Dobrovolník je zcela normální člověk s vyvinutým citem pro potřeby okolí. Dobrovolníkem se může stát v podstatě kdokoli, protože každý z nás umí něco, co může nabídnout druhým. Dobrovolník dává část svého času, energie a schopností ve prospěch činnosti, která je časově i obsahově vymezena, a za kterou nedostává finanční odměnu. Důvodů, proč se lidé stávají dobrovolníky, je velké množství – tím hlavním bývá důvod morální - potřeba pomoci druhému, či lidstvu, ať již přímo nebo nepřímo. Dobrovolná činnost přináší často nedocenitelný pocit užitečnosti, nové zkušenosti, kontakty, nové dovednosti a neziřdka i přátelství.

Dobrovolník neváhá obětovat svůj volný čas k vyplnění prázdného času druhých. Někdy stačí věnovat pár hodin týdně či měsíčně lidem starším a opuštěným, lidem s tělesným postižením, s duševními problémy nebo dětem a mládeži.

Dobrovolníkem v programu asistovaného přátelství se můžete stát když:

- máte zájem o smysluplnou práci – bez nároku na finanční odměnu
- je Vám více než 18 let
- domluvíte si s koordinátorem úvodní pohovor o vzájemných očekáváních
- absolvujete vstupní školení dobrovolníků
- předložíte výpis z rejstříku trestů – NE starší než 3 měsíce
- uzavřete smlouvu o dobrovolnické činnosti
- absolvujete základní školení v problematice duševních onemocnění, doplněné o praktická modelová cvičení

1.3.4 Fokus Mladá Boleslav

Občanské sdružení Fokus Mladá Boleslav je nestátní nezisková organizace, poskytující sociální služby dlouhodobě duševně nemocným lidem v regionech Mladoboleslavsko a Nymbursko. Poskytované služby tvoří celek, který bývá označován jako komplexní psychiatrická rehabilitace. Cílem těchto služeb je zvýšení kvality života klientů, pomoc v nalezení ztracené sebedůvěry a v navrácení rovnoprávného postavení ve společnosti, zvýšení jejich nezávislosti a také snížení potřeby psychiatrické hospitalizace. Veškeré služby jsou poskytovány na základě dobrovolného rozhodnutí klienta.

Psychiatrická rehabilitace má pomoci klientům s psychiatrickým postižením ve zvýšení schopnosti fungovat tak, aby byli úspěšní a spokojení v prostředí, které si vybrali k životu, a to s co nejmenší mírou trvalé

profesionální podpory. Je to o žití spokojeného, nadějného a přínosného života navzdory omezením způsobeným nemocí.

1.3.5 Kdo je klient?

Klientem se rozumí člověk, který je tím potřebným, má určitý handicap, pro který by mohl využít službu dobrovolníka.

Klient je v našem případě uživatelem sociálních služeb organizace Fokus Mladá Boleslav. Je to člověk starší 18ti let s dlouhodobým duševním onemocněním z okruhu psychóz (nejčastěji schizofrenií), jenž spolupracuje se sdružením Fokus Mladá Boleslav - využívá službu case management, případně některou z dalších služeb.

Klient s dlouhodobým duševním onemocněním bývá často kvůli nemoci izolován a netráví volný čas tak, jak by si představoval. Přitom by rád vyrazil na procházku, popovídal by si, nebo zašel do kina. Program asistovaného přátelství by pro motivovaného klienta znamenal cestu ke smysluplnému životu, návratu do společnosti a příležitost trávit volný čas podle jeho přání.

2. Co lze a co nelze od programu očekávat

Zájemci o asistované přátelství z řad klientů i dobrovolníků vstupují do programu s určitými představami a očekáváními. Už předem by ale měli mít účastníci jasno v tom, co jim program přinese a naopak co si od přátelství v žádném případě nemohou slibovat. Mezi účastníky může vzniknout přátelský vztah, očekávat lze změnu ve způsobu trávení volného času – v přítomnosti blízkého člověka na oblíbeném místě. Přínosem je i vzájemná výměna zkušeností nebo dovedností, pocit uspokojení z příjemně strávených chvil, změna životního stylu, posun v životních hodnotách, ale také navázání nových profesních kontaktů mezi dobrovolníky.

Program asistovaného přátelství by neměl být zaměřován se sociální službou, kterou poskytuje sdružení Fokus nebo jiná asistenční služba (doprovody na úřady, osobní asistence, pečovatelská služba nebo služba poskytovaná 24hodin denně, řešení zásadních problémů apod.). V žádném případě si účastníci nemohou od programu slibovat intimní nebo sexuální vztah.

3. Vztah dobrovolník klient

Cílem asistovaného přátelství je vytvoření takového vztahu, který se stane nezávislým na programu a jakékoliv jiné sociální službě. Vyrovnané sdílení dvou lidí obohacující život.

V průběhu celého vztahu je důležitá vzájemná důvěra mezi klientem a dobrovolníkem, teprve na ni lze vystavět přátelství. Na počátku je aktivnější dobrovolník, což by se v průběhu programu mělo měnit na aktivní začlenění klienta – vzájemné plánování společných činností, vybírání míst setkání... Pravidelná setkání by měla přinášet klientovi i dobrovolníkovi radost a uspokojení ze společně

stráveného času. Náplní programu je vytvořit vztah plný důvěry, čestnosti, sdílení, reciprocity a vyrovnanosti. Teprve potom přestává být dobrovolník dobrovolníkem a klient klientem.

4. Pravidla chování v programu asistovaného přátelství

Program Asistovaného přátelství předpokládá respektování určitých pravidel. Naopak porušování daných pravidel by znamenalo komplikace v navazování rovnocenného vztahu. Hlavním předpokladem pro vytvoření vyrovnaného přátelského vztahu je zásada mlčenlivosti (soukromé informace a osobní údaje klientů se nesmí dostat „mimo program“), respektování soukromí zúčastněných, dodržování slibů a domluvených termínů setkání, spolehlivosti, nezneužívání projevené důvěry a samozřejmě také rovnocennosti bez jakýchkoliv náznaků agresivity. Nepřijatelné je vyžadování intimního vztahu mezi klientem a dobrovolníkem. V případě, že dojde k neočekávaným okolnostem, je nutné kontaktovat příslušného koordinátora programu nebo case managera. Práce dobrovolníka by měla mít také svá pravidla. Měl by dobře znát své hranice – osobnostní, časové i zdravotní a důležité je dbát na bezpečnost svoji i ostatních. Myšlenkou programu by mělo být dobrovolníkovo ztotožnění se s posláním organizace.

5. Hranice programu

5.1 Prostorové hranice programu

Setkávání dobrovolníka s klientem by se v souvislosti s jeho cíli měla odehrávat v přirozeném prostředí. Doporučeným prostorem jsou všechna běžně využívaná veřejná místa (kavárny, čajovny, kulturní a sportovní zařízení, obchodní centra apod.). Po dohodě mezi klientem, dobrovolníkem a některým z koordinátorů programu, je možné schůzky realizovat v místě bydliště klienta. Klient i dobrovolník by měli respektovat doporučení od koordinátorů o tom, zda je v dané době tento prostor k setkávání vhodný. O takovýchto návštěvách bude vždy někdo z koordinátorů dopředu informován a bude zajištěna telefonická dostupnost jak dobrovolníka, tak i klienta.

5.2 Časové hranice programu

Časové zasazení setkání dobrovolníka a klienta záleží čistě na jejich individuální domluvě. Je však doporučeno je realizovat v běžném čase: zhruba od 8:00 do 22:00 hodin, a to pro případ, že by došlo k nějaké krizové situaci, a bylo potřeba kontaktovat někoho z koordinátorů programu.

5.3 Osobní hranice v programu

Všichni účastníci programu by měli respektovat základní pravidla společenského chování a měli by znát své osobní limity v kontaktu s druhými lidmi. To znamená:

nemusím s druhým absolvovat něco, co mi je proti srsti, každý v programu má právo říci Ne na něco, co se mu nelíbí, v případě, že se to již stane, je na místě říci stop, a případně setkání ukončit. V raných fázích vztahu mezi klientem a dobrovolníkem se nedoporučuje začít probírat hned velmi intimní záležitosti.

6. Popis jednotlivých fází programu

6.1 Přihlášení se do programu a základní školení

Dobrovolník se do programu asistovaného přátelství hlásí dobrovolně, prostřednictvím dobrovolnického centra, které mu zajistí školení v dobrovolnictví a předá mu základní informace o programu. Následně dobrovolník absolvuje školení zajištěné Fokusem MB, kde bude seznámen se základy problematiky duševního zdraví a připraven na konkrétní situace, které ho v programu mohou potkat.

6.2 Společný víkend dobrovolníků s klienty

Po základních školeních absolvuje dobrovolník společný víkend se zájemci z řad klientů Fokusu MB. Tento víkend bude mít za cíl vytvoření dvojic fungujících v programu. Účastníci podniknou výlet do Českého Ráje, seznámí se při společenských hrách a společně si přichystají jídlo. Víkend se bude odehrávat v Mnichově Hradišti, v prostorách bývalého Kapucínského kláštera, jenž je součástí mnichovohradištského zámku. V závěru víkendu by měly být vytvořené dvojice klient-dobrovolník.

6.3 První měsíc společného setkávání klienta s dobrovolníkem

Tento první měsíc má sloužit k většímu sblížení a nalezení společných zájmů, které dobrovolník s klientem mají. Pro odbourání nejistoty, ze strany klienta i dobrovolníka, se bude první měsíc účastnit schůzek i koordinátor. Po absolvování 4 takovýchto schůzek se koordinátor stáhne a bude poskytovat podporu jen v případě potřeby a to jak klienta, tak dobrovolníka.

6.4 Supervize a průběžné hodnocení programu

Dobrovolník je povinen se pravidelně alespoň jednou za dva měsíce zúčastnit supervize, kterou bude poskytovat pracovník sdružení Fokus MB. Na této supervizi bude moci probrat problematické věci, osobní postoje, které mu znesnadňují vztah s klientem, problematické chování klienta, ale i to, co se ve vztahu daří a co ho těší. V rámci supervize dostane vždy dobrovolník dotazník, který bude šetřit jeho potřeby v programu, míru podpory, a kde bude moci ovlivňovat podobu celého programu.

6.5 Průběžné setkávání s klientem

Po prvním měsíci se dobrovolník s klientem setkávají samostatně a podle vzájemných dohod. V této fázi je možné si vyměnit telefonní čísla a další důvěrné

informace. Organizátoři programu do vztahu zasahují jen v případě přání a potřeby dobrovolníka či klienta.

6.7 Výroční společné setkání

Po roce od společného víkendu, se uskuteční výroční setkání. Tady se dvojice dobrovolník a klient mohou rozhodnout, zda je jejich přátelský vztah natolik pevný, že již nepotřebuje podporu programu, nebo že ještě neuzrál čas k osamostatnění jejich vztahu a v neposlední řadě, zda nechtějí vztah ukončit a společně se již nestýkat. Bude zde prostor pro rekapitulaci celého programu, jeho úspěchů a neúspěchů. Setkání bude zakončené společnou oslavou prvního roku programu.

7. Co dělat v konkrétních situacích

V rámci programu asistovaného přátelství a vztahu s člověkem s duševním onemocněním se můžete octnout v situacích, se kterými jste se ještě nesetkali, a ve kterých nebudete vědět, jak vhodně zareagovat. Proto jsou v následující části uvedeny některé situace, které by mohly nastat. Každá z uvedených situací je doplněna o postup, jak je možné se v ní zachovat. Ve většině z nich je možné držet se obecných principů:

- Vymezte si ve vztahu své osobní hranice a trvejte na nich, neslibujte něco co víte že nechcete, nebo nemůžete splnit
- Máte právo druhého člověka odmítnout, pokud po vás požaduje něco, co je vám nepříjemné
- Nevstupujte do situací, které ve vás vzbuzují strach, či se vám nezdají bezpečné
- V případě, že jste v situaci, kdy si nevíte rady, kontaktujte koordinátora programu

7.1 Co by měl dělat dobrovolník, když:

7.1.1 Klient nedorazí na setkání

Počkejte na domluveném místě 15 minut, v případě že jste si s klientem vyměnili telefonní kontakt, je možné spojit se telefonicky. Pokud budete mít sebemenší podezření, že s klientem nemusí být něco v pořádku, kontaktujete některého z koordinátorů. Ten klienta bude kontaktovat a v případě potřeby mu bude dále k dispozici.

7.1.2 Klient opakovaně ruší setkání

Pokud klient opakovaně (3krát a více za sebou) zruší setkání, kontaktujte koordinátora programu. Ten zmapuje situaci a následně iniciuje vaše setkání s klientem, kde se dohodnete na dalším postupu.

7.1.3 Klient žádá od dobrovolníka telefonní číslo nebo adresu

Předávat tyto důvěrné informace vám doporučujeme až po prvním měsíci společného setkávání, během kterého si stanovíte své osobní hranice a vzájemně se lépe poznáte. Pokud bude klient číslo vyžadovat dříve, nemusíte mu ho dát.

7.1.4 Klient se chce setkávat doma

Doporučujeme setkávat se na veřejných místech, kde je možné zapojit klienta do dalších společenských interakcí. Po prvním měsíci je přesto možné se s klientem dohodnout na setkávání u něho doma, ale je potřeba s tím seznámit koordinátora programu.

7.1.5 Klient vyžaduje doprovod nebo vyřízení věci

Pro klienta byste neměli být pečovatelem nebo osobním asistentem. Je proto v takovémto případě zcela na místě klienta odmítnout. V případě, že budete mít pocit, že je pro klienta velmi důležité, aby dostal podporu, kontaktujte koordinátora programu, který zařídí vše potřebné.

7.1.6 Klient se zvláště chová

Pokud klient na setkání vykazuje zvláštní chování (např. vylévá nově uvařenou kávu, opakuje nějaké rituální chování, které není jeho zvykem, mluví si pro sebe, mluví o nereálných věcech, je verbálně agresivní), zhodnoťte situaci a pokud se nebudete cítit bezpečně, schůzku ukončete a domluvte se s klientem ohledně kontaktování koordinátora programu. Poté si s klientem dohodněte další setkání a odejděte. Kontaktuje pak koordinátora programu, který zjistí jaký je zdravotní stav klienta a poté vám předá informaci. Je možné, aby na dalším setkání byl účasten koordinátor, pokud s tím vy i klient budete souhlasit.

7.1.7 Klient překračuje hranice vztahu dobrovolník – klient

Pokud klient překročí vaše předem vytyčené osobní hranice, je zcela na místě klienta odmítnout, případně ze schůzky odejít. Pokud se to bude opakovat a pro dobrovolníka to bude zatěžující, je možné přizvat na další schůzku koordinátora, který může pomoci nastavit nové hranice. Pokud klient nedokáže i přesto hranice dobrovolníka respektovat, je zcela relevantní ukončit setkávání.

7.1.8 Klient přestane spolupracovat s o.s. Fokus MB

Pokud klient přestane spolupracovat s Fokusem MB, je potřeba uspořádat společné setkání, na kterém se s klientem a koordinátorem

domluvíte, zda chcete v setkávání i přesto pokračovat. To však již bez podpory programu i koordinátorů.

7.1.9 Klient mluví o sebevraždě

Pokud s vámi klient mluví o spáchání sebevraždy, měl/a byste se vůči tomuto tématu vymezit a odkázat ho na příslušného koordinátora. Po schůzce neprodleně informujte koordinátora.

7.1.10 Klient se sebepoškozuje

Klient se před vámi začne sebepoškozovat - pokud není sebepoškození život ohrožující, ihned informujte koordinátora programu, a to i v případě, že s tím nebude klient souhlasit. Domluvte si termín dalšího setkání a neprodleně odejděte. Pokud je sebepoškození život ohrožující, ihned zavolejte záchranou službu a koordinátora programu, a začněte poskytovat první pomoc.

7.1.11 Klient nedodrží pravidla programu

Pokud klient nedodrží pravidla programu (např. žádá od vás peníze, opakovaně dochází na setkání pozdě, je verbálně agresivní), společně si o tom promluvte. Pokud se situace nezlepší, informujte koordinátora, který svolá společné setkání, kde se pokusí pomoci znovu nastavit hranice.

8. Supervize

Supervize je pevnou součástí programu asistovaného přátelství. Je pro dobrovolníka povinná alespoň jednou za dva měsíce. Témata supervize mohou být konkrétní situace, ve kterých se dobrovolník ocitne, a jsou pro něho emočně náročné, reflexe vztahu dobrovolník- klient, sebereflexe ve vztahu ke klientovi. V rámci supervize je možné věnovat se přípravě jednotlivých setkání a nácviku situací, ve kterých se dobrovolník ocitá. Supervizi povede koordinátor programu, který má odpovídající vzdělání v supervizi (supervizní výcvik).

12. Kontakty

Fokus Mladá Boleslav:

koordinátoři projektu:

Jaroslav Hodbod' (775 562 006) hodbod@fokus-mb.cz

Tereza Benešová (775 562 005) terenni.tym@fokus-mb.cz

Jana Trojanová (775 562 000) terenni.tym@fokus-mb.cz

Dobrovolnické centrum města Mladá Boleslav:

koordinátor dobrovolníků:

Vladimíra Pechová (326 716 243, 731 542 940) pechova@mb-net.cz

Příloha B – Dobrovolnický program v Centru 83

DOBROVOLNICKÝ PROGRAM V CENTRU 83

Aktualizace k 1. 4. 2011

Centrum 83 spolupracuje s Dobrovolnickým centrem Magistrátu města Mladá Boleslav.

Koordinátor dobrovolníků:

Vladka Pechová
Magistrát města Mladá Boleslav
Staroměstské náměstí 70
Přízemí – číslo dveří 9
e-mail: pechova@mb-net.cz
tel.: 731 542 940

Kontaktní osoba pro dobrovolníky v Centru 83:

Hana Boháčová, DiS. – sociální
pracovník Centra 83 e-mail:
hana.bohacova@centrum83.cz
tel. kontakt: 739 415 541, 326 109 279
Václavkova 950, 293 01
Mladá Boleslav, 1.patro zelené budovy

Koordinátorka dobrovolníků a kontaktní osoba spolu velmi úzce spolupracují po celou dobu trvání dobrovolnického programu.

Dobrovolníkem Centra 83 se může stát fyzická osoba od 15 let věku (ve věku od 15 do 18 let pouze se souhlasem zákonného zástupce a s dohledem odpovědného pracovníka Centra 83), od 18 let může dobrovolník po splnění všech stanovených podmínek pro dobrovolnickou činnost opustit areál Centra 83 s uživatelem sociální služby i samostatně.

- svou dobrovolnickou činnost vykonává na základě smluvního vztahu s Dobrovolnickým centrem
- je pojištěn proti škodám na zdraví a na majetku, které vzniknou jemu osobně
- je pojištěn proti škodám na zdraví a na majetku, které by mohl neúmyslně způsobit dalším osobám
- absolvoval úvodní přípravu k dobrovolnické činnosti prostřednictvím úvodního školení dobrovolníků Dobrovolnického centra
- předložil výpis z rejstříku trestů
- má nárok na poskytnutí pracovních prostředků a ochranných pomůcek
- v rámci Dobrovolnického centra Magistrátu města Mladá Boleslav se dobrovolník účastní supervizí a má možnost projít školením první pomoci

1. První setkání v Centru 83

První setkání dobrovolníka a kontaktní osoby probíhá osobně v Centru 83

- seznámení s posláním a cíli Centra 83
- motivační rozhovor
- mlčenlivost
- organizační a provozní zasvěcení do chodu Centra 83
- předání informačních letáků Centra 83 (poskytované sociální služby, cílová skupina, adresa, tel. kontakty a e-mail na kontaktní osobu a vedoucí jednotlivých služeb)
- rámcové nastavení dobrovolnických aktivit
- vyplnění vstupního formuláře
- domluvení se na typu dobrovolnické činnosti (pravidelná, nárazová, sváteční)

2. Plán dobrovolnické činnosti

Vytvoření kruhového rozvrhu pro dobrovolníka, nebo vytipování odpovídající sociální služby pro konkrétní dobrovolnickou činnost. Stanovení pevných termínů pro dobrovolnickou činnost.

- Kruhový rozvrh – je dobrovolníkovi kontaktní osobou nabídnut v rámci seznámení se všemi poskytovanými sociálními službami Centra 83. (Dobrovolník může v rámci svého dobrovolnického startu v Centru 83 projít tzv. kruhovým rozvrhem, kdy se v průběhu cca 1 měsíce seznámí s nastavením sociálních služeb, uživateli i zaměstnanci Centra 83. Dobrovolník následně sám zvolí podobu, místo, čas případně i uživatele pro svou dobrovolnickou činnost.)
- Seznámení dobrovolníka s chodem organizace – týdenní stacionář (T4, TB, TH), chráněné bydlení (CHB), odlehčovací služby (OS), denní stacionář (DS), komunikace s uživateli, rizika, plánování aktivit atd.
- Dobrovolník čas strávený v Centru 83 zaznamenává do svého docházkového archu. Tyto archy kontaktní osoba pravidelně vždy na konci měsíce předává koordinátorovi dobrovolníků.

3. Komunikace

- Dobrovolník je s kontaktní osobou v kontaktu po celou dobu své dobrovolnické činnosti v Centru 83, a to prostřednictvím e-mailu, telefonu či osobně.
 - omlouvání své nepřítomnosti
 - změny v nastavení dobrovolnické činnosti
 - změny v provozu sociální služby
 - aktuální potřeby
 - jednorázové akce

- mimořádné události
 - případné konflikty
 - změny v aktivitách
- Dobrovolníci, kteří našli v Centru 83 již své pevné místo, komunikují o provozních záležitostech již přímo s vedoucím dané sociální služby.
 - Zkušení dobrovolníci se mohou stát průvodci nových dobrovolníků.

Kontakty pro přímou komunikaci:

Chráněné bydlení, Václavkova 950, 293 01 Mladá Boleslav

Vedoucí služby: Bc. Jiřina Stanislavová, Tel: 326 109 253, 736 512 713
jiřina.stanislavova@centrum83.cz

Týdenní stacionář – tréninkové byty TB, Václavkova 950, 293 01 Mladá Boleslav

Vedoucí služby: Bc. Jiřina Stanislavová, Tel: 326 109 253, 736 512 713
jiřina.stanislavova@centrum83.cz

Týdenní stacionář pro děti a mládež T4, Václavkova 950, 293 01 Mladá Boleslav

Vedoucí služby: Bc. Marcela Folprechtová, Tel: 326 109 251, 728 660 920
marcela.folprechtova@centrum83.cz

Týdenní stacionář pro dospělé nad 26 let, Havlíčkova 447, 293 01 Mladá Boleslav

Vedoucí služby: Pechancová Ilona, Tel.: 326 792 015, 737 331 709
ilona.pechancova@centrum83.cz

Odlehčovací služby, Havlíčkova 447, Václavkova 950, 293 01 Mladá Boleslav

Vedoucí služby: Martina Chumlenová, Tel.: 739 083 473, 326 792 025
martina.chumlenova@centrum83.cz

4. Cílené informování dobrovolníka o rizikových situacích spojených s konkrétním klientem a místem výkonu dobrovolnické činnosti poskytnou či zajistí vedoucí poskytované sociální služby, kde je dobrovolník součástí týmu.
 - zdravotní rizika (epilepsie, cukrovka, manipulace s invalidním vozíkem)
 - mimořádné situace (kontakty na odpovědné osoby)
 - komunikace s konkrétními uživateli
 - bezpečnost a ochrana zdraví při práci a požární ochrana v Centru 83

Dobrovolník po dobu 3 měsíců funguje v Centru 83 pod vedením odborného personálu. Samostatný pohyb s uživatelem či uživateli mimo areál Centra 83 je umožněn dobrovolníkovi staršímu 18 let po uplynutí této doby, a to se souhlasem uživatele (jeho zákonného zástupce, opatrovníka) a jeho klíčového pracovníka v rámci dané sociální služby.

Hana Boháčová, DiS, sociální pracovník Centra 83

Mgr. Ludka Jiránková, ředitelka Centra 83

Příloha C REGISTRAČNÍ KARTA DOBROVOLNÍKA QF OSV-59/ODSP

Registrační číslo:

(vyplní DC)

(Prosím vyplňte čitelně hůlkovým písmem)

JMÉNO A PŘÍJMENÍ:		DATUM NAROZE NÍ:
REGISTRAČNÍ KARTA DOBROVOLNÍKA QF OSV-59/ODSP		
Registrační číslo:		
(vyplní DC)		
(Prosím vyplňte čitelně hůlkovým písmem)		
JMÉNO A PŘÍJMENÍ:	MĚSTO:	PS Č:
DATUM NAROZENÍ:		
ULICE:		
MĚSTO:		
PSČ:		
E-MAIL:		
TELEFON:		

(Prosím označte křížkem)

V SOUČASNÉ DOBĚ:

1. Chodím do zaměstnání

4. Jsem student VŠ/VOŠ

7. Jsem v domácnosti

2. Jsem student učiliště

5. Jsem nezaměstnaný

8. Jiné

3. Jsem student SŠ

6. Jsem důchodce

Vykonával/a jste někdy dobrovolnickou činnost?

ANO

NE

(pokud ano, kde a jak?):

OBLAST MÉHO ZÁJMU

(prosím označte křížkem)

SENIORŮ

ADMINISTRATIVNÍ POMOC

PRÁCE NA PC, PREZENTACE

LIDÉ SE ZDRAVOTNÍM HANDICAPEM

PROPAGACE ORGANIZACE

ROZNOS LETÁKŮ

AZYLOVÝ DŮM PRO MATKY S DĚTMI

DOUČOVÁNÍ KLIENTŮ

LIDÉ S DUŠEVNÍ NEMOCÍ

JINÉ (vyjmenuj):

JAK JSTE SE O DOBROVOLNICKÉM CENTRU DOZVĚDĚLA?

(prosím zaškrtněte, případně upřesněte)

z letáku

z internetu

jinak - od známého, z novin apod.

Proč chcete působit jako dobrovolník? (prosím zakroužkujte, případně dopište)

- 1- Chci mít co na práci
- 2- Chci se setkávat s lidmi
- 3- Chci dosáhnout vlastního uspokojení z činnosti
- 4- Chci rozvinout své dovednosti
- 5- Chci dokázat pomoci potřebným lidem
- 6- Chci splatit dluh vděčnosti vůči lidem
- 7- Jiný důvod:

Jaké znalosti, dovednosti nebo schopnosti můžete nabídnout?

Máte nějaké omezení Vaší dobrovolnické činnosti?

(dopravu, zdravotními důvody, apod.)?

Kdy a jak často se můžete dobrovolnické činnosti věnovat? (dny

<p>v týdnu, časové omezení atd.)</p> <p><input type="checkbox"/> nárazově, po domluvě</p> <p><input type="checkbox"/> týdně 1-3 hodiny</p> <p><input type="checkbox"/> 1x za 14 dní 1-3 hodiny</p> <p><input type="checkbox"/> jiný interval (doplňte): _____</p> <p>pondělí</p> <p>úterý</p> <p>středa</p> <p>čtvrtek</p> <p>pátek</p> <p>sobota</p> <p>neděle</p> <p>dopoledne</p> <p>odpoledne</p> <p>(vyplňte prosím čas např. 10-12, 14-18 apod.)</p> <p>Nevadí vám klient:</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> osamělý</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> úzkostný</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> rázného temperamentu</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> dávám přednost člověku veselému, vyrovnanému</p> <p>Dávám tímto svůj výslovný souhlas k tomu, aby příslušný úřad, který eviduje dobrovolníky, zpracovával mé osobní údaje (osobní údaje osoby, jejíž jsem zákonným zástupcem) a nakládal s nimi ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.</p>		
--	--	--

<p>Prohlašuji, že jsem nic nezamlčel/a a všechny mnou uvedené údaje jsou pravdivé.</p> <p>V Mladé Boleslavi dne.....</p> <p>Podpis dobrovolníka (zákonného zástupce)</p>		

Příloha D – Fotografie z jednorázových akcí





Příloha E - Dotazník pro dobrovolníky

Vážený dobrovolníku,

jmenuji se Miroslava Suchá, jsem studentkou UJAK Praha, obor Speciální pedagogika. Snažím se za Vaší pomoci zjistit objektivní a zasvěcené informace o Vaší záslužné práci. Sama jako dobrovolník působím dva roky a vím, jak náročné, ale také obohacující, je vykonávat tuto činnost. Proto Vás touto cestou prosím o vyplnění tohoto dotazníku, který bude použit pro účely tvorby mé diplomové práce.

Označení i více variant je možné.

Děkuji Vám za ochotu a přeji mnoho úspěchů v práci i osobním životě.

Prosím o několik odpovědí na osobní otázky:

váš věk..... jak dlouho působíte v dobrovolnictví.....

1. Jakého dobrovolnického programu jste se již zúčastnil/a?

hospic azylový dům Fokus péče o seniory Centrum 83

domácí péče doučování administrativa dětský domov

jednorázové akce zdravotnická zařízení zahraničí MÁTA

Tyflocentrum romská komunita jiné,
jaké?.....

2. Jaký byl váš důvod pro práci dobrovolníka?

studijní praxe potřeba pomáhat pocit naplnění jsem někomu užitečný

odlehčení svědomí využití volného času lék na osamělost
rodinná tradice

jiný,
jaký?.....
.....

3. Myslíte si, že jsou pracovníci dostatečně informováni o vašem působení v instituci?

ano částečně pouze vedení nedostatečně

4. Jakým způsobem na vás reagovali pracovníci organizace?

byli rádi byli skeptičtí (ten nevydrží) at' dělá za nás

5. Měl/a jste pocit, že vaše činnost byla více či méně zneužívána?

ne občas ano,
jak?.....

6. Na jaké úrovni je komunikace s organizací kde působíte?

výborná dobrá dostačující nedostatečná

7. Sdělujete okolí, že jste dobrovolník?

ano ano (zvyšuje to mou prestiž) ne (špatná reakce okolí) ne
(špatná reakce rodiny) občas (pouze vybraným lidem) nesdělují

8. Jak jste se o této činnosti dověděl/a?

známí ve škole letáky jinak,
jak?.....

9. Co vám tato práce dala nebo naopak vzala?

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

10. Uvažujete ukončit činnost a z jakých důvodů?

ne občas ano,
proč?.....

Příloha F - Dotazník pro pracovníky sociálních zařízení

Dobrý den,

obracím se na Vás s žádostí o pomoc při zpracování výzkumné části Diplomové práce. Jsem studentkou Speciální pedagogiky v Praze. Tento dotazník je anonymní a týká se působení dobrovolníků ve vašem zařízení. Věřím, že Vaše zkušenosti a názory mi budou cenným zdrojem informací, které budou využity pouze ke zpracování DP. Odpovědi prosím označte (i více najednou), popřípadě dopište. Velice Vám děkuji za ochotu a pomoc Miroslava Suchá.

1. Jaký typ dobrovolníků upřednostňujete?

- Studenty SŠ studenty VŠ ostatní po studiu ženy
 muže

Věk: 15 - 18 18 – 25 25 – 40 40 – 60 a více

2. Raději spolupracujete s novými dobrovolníky (nové nápady, energie...), nebo raději s dlouhodobě spolupracujícími (zkušenosti, samostatnost...)?

- noví působící delší dobu

3. Spatřujete v působení dobrovolníků přínos, nebo jsou naopak i nějaká negativa?

- ekonomické výhody úspora času zaměstnanců přínos pro klienty

oživení stereotypů jiné (uved'te)

.....

narušování zaběhnutého chodu časová zátěž pro zaměstnance

.....

4. Byli jste informováni či proškoleni o právech a povinnostech dobrovolníků před jejich vstupem do vašeho zařízení?

- ano ne částečně

5. Jakou činnost ve vašem zařízení dobrovolník vykonává?

- individuální návštěvy u klientů – povídání, četba, procházky, hry
 skupinové aktivity s klienty – výtvarné, ruční práce, hudební
 socializace klientů (doprovod na drobné nákupy, na úřady, kavárna, výstava, atd.)
 pomoc v administrativě
 péče o květiny
 úklid a údržba areálu
 propagace

Jiné

(uved'te).....

.....

6. Uvítali byste rozšíření činností dobrovolníků o další aktivity?

ne, jsou dostačující ano,
jaké?.....

7. Jaké máte osobní zkušenosti s dobrovolníky?

spíše dobré nejsme v kontaktu spíše špatné

8. Požádal/a jste někdy dobrovolníka o činnost, kterou odmítl vykonat? Jaká činnost to byla?

ne ano,
jaká?.....

9. Dostal/a jste se někdy do konfliktu s dobrovolníkem ohledně jeho činnosti?

ne ano,
důvod.....

Děkuji Vám za vyplnění dotazníku a přeji mnoho úspěchů ve Vaší záslužné práci.

Příloha G - Otázky k rozhovoru s koordinátory a dobrovolníky

Otázky k rozhovoru s koordinátory

- Pro koho je vhodné dobrovolnictví?
- Jaké by měli mít dobrovolníci vzdělání?
- Připravujete dobrovolníky na možná rizika spojená se vstupem do dobrovolnického programu?
- Jaký je postup přijetí nového dobrovolníka?

Otázky k rozhovoru s dobrovolníky

- Jaké jsou motivace k angažovanosti v dobrovolnickém programu?
- Jsou zaměstnanci dostatečně informováni o působení dobrovolníků v organizacích, a zda pravidla dodržují?
- Kooperují zaměstnanci a dobrovolníci na dostatečné úrovni?

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Bc. Miroslava Suchá

Obor: Speciální pedagogika

Forma studia: kombinovaná

Název práce: Dobrovolník ve speciálně pedagogických institucích

Rok: 2012

Počet stran textu bez příloh: 65

Celkový počet stran příloh: 24

Počet titulů české literatury a pramenů: 20

Počet titulů zahraniční literatury a pramenů: 2

Počet internetových zdrojů: 6

Vedoucí práce: PaedDr. Vlasta Vaněčková