

Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta

KATEDRA SOCIÁLNÍ PRÁCE

Diplomová práce

Bc. Marie Nedvěďová

Metodika získávání dobrovolníků ve Společnosti DUHA

Methodology for obtaining volunteers in the NGO DUHA

Praha 2014

Vedoucí práce: doc. PhDr. Oldřich Matoušek

Poděkování:

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucímu své diplomové práce doc. PhDr. Oldřichovi Matouškovi za cenné rady a připomínky k vypracování práce, dále svým kolegyním v CDS Společnosti DUHA za jejich ochotu a vstřícnost a své rodině za velkou podporu při psaní této práce.

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů. Práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze, dne 12. května 2014

.....
Jméno a příjmení

Klíčová slova (česky)

Dobrovolnická činnost, dobrovolník, management dobrovolnictví, získávání dobrovolníků, výběr dobrovolníků, hodnocení dobrovolníků, odměňování dobrovolníků, Společnost DUHA

Klíčová slova (anglicky):

Volunteering, volunteer, volunteerism management, recruitment of volunteers, selection of volunteers, volunteer evaluation, rewarding of volunteers, NGO DUHA

Abstrakt (česky)

Práce se zaměřuje na oblast dobrovolnictví v sociálních službách. To se v naší zemi stále více rozvíjí, ale kvůli historickému vývoji, v něm zaostáváme za západními zeměmi. Práce se zabývá také managementem dobrovolnictví a v některých oblastech je inspirována zahraniční zkušeností, především zkušenostmi z Německa a Velké Británie. Management dobrovolnictví je členěn do pěti oblastí, a to na oblast zmapování potřeb a plánování, získávání dobrovolníků, jejich přípravy, smlouvu s nimi, jejich řízení a motivaci a supervizi a oceňování. V každé oblasti jsou popsány nejdůležitější kroky, které jsou dle odborné literatury potřebné pro úspěšný dobrovolnický program. Cílem práce je na základě konzultací s pracovníky organizace a studia odborné tuzemské i zahraniční literatury vytvořit ucelenou „Metodiku získávání dobrovolníků a práce s nimi v CDS Společnosti DUHA“. Metodika zohledňuje manažerský cyklus práce s dobrovolníky ve všech oblastech a vychází z potřeb organizace i klientů.

Abstract (in English)

The work focuses on volunteering in social services, which is in our country increasingly developing, but due to the historical development, is still lagging behind the Western countries. The work deals with the management of volunteering. In some areas it is inspired by international experience, primarily by experience in Germany and the United Kingdom. Management volunteering is divided into five areas – needs mapping and planning, recruitment of volunteers, preparing and contracts with volunteers, management and motivation and supervision and appraisal. In each area the key steps, which are according to the literature required for a successful volunteer program, are described. The aim of the work is to create, based on the study of domestic and foreign literature and consultation with staff organizations, a comprehensive „methodology for the recruitment and work with volunteers in the company DUHA. This methodology reflects a management cycle of working with volunteers in all areas and is based on the needs of both the organization and clients.

OBSAH

ÚVOD.....	1
1 POJEM DOBROVOLNICTVÍ, DOBROVOLNÍK.....	3
1.1 DOBROVOLNICTVÍ.....	3
1.2 DOBROVOLNÍK	4
2 LEGISLATIVNÍ UKOTVENÍ DOBROVOLNICTVÍ.....	6
2.1 ČR.....	6
2.2 ZAHRANIČÍ	7
2.2.1 Rakousko	7
2.2.2 Německo	7
2.2.3 Polsko.....	8
2.2.4 Slovensko.....	8
3 MODELY DOBROVOLNICTVÍ.....	10
3.1 SPOLUPRÁCE DOBROVOLNICKÉHO CENTRA SE SOCIÁLNÍ SLUŽBOU	10
3.2 SOCIÁLNÍ SLUŽBA JAKO PŘIJÍMAJÍCÍ ORGANIZACE	11
3.3 DOBROVOLNICTVÍ VEDENÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBOU.....	12
4 MANAGEMENT DOBROVOLNICTVÍ.....	14
4.1 ZMAPOVÁNÍ POTŘEB A PLÁNOVÁNÍ	15
4.1.1 Příprava a plánování dobrovolnického programu	15
4.1.2 Vztahy mezi placenými zaměstnanci a dobrovolníky	15
4.1.3 Role dobrovolníka	16
4.1.4 Potřeby dobrovolníka v organizaci.....	17
4.1.5 Popis práce	18
4.2 ZÍSKÁVÁNÍ DOBROVOLNÍKŮ	18
4.2.1 Osobnost dobrovolníka a dovednosti, které organizace potřebuje.....	18
4.2.2 Získávání dobrovolníků – nábory	19
4.2.3 Zahraniční zkušenosti získávání dobrovolníků	20
4.3 PŘÍPRAVA A ZASMLUVNĚNÍ DOBROVOLNÍKŮ	23
4.3.1 Vstupní pohovory	23
4.3.2 Smlouva o dobrovolnické činnosti	24

4.3.3	<i>Ukončení spolupráce s dobrovolníkem</i>	25
4.4	ŘÍZENÍ A MOTIVACE DOBROVOLNÍKŮ	27
4.4.1	<i>Příprava dobrovolníků na činnost</i>	27
4.4.2	<i>Hodnocení dobrovolníků</i>	28
4.5	SUPERVIZE A OCEŇOVÁNÍ DOBROVOLNÍKŮ	29
4.5.1	<i>Supervize práce dobrovolníků</i>	29
4.5.2	<i>Odměňování dobrovolníků</i>	31
4.6	KOORDINÁTOR DOBROVOLNÍKŮ	33
5	MENTÁLNÍ POSTIŽENÍ	35
5.1	TERMINOLOGIE A DEFINICE MENTÁLNÍHO POSTIŽENÍ	35
5.1.1	<i>Definice mentálního postižení</i>	36
5.2	KLASIFIKACE MENTÁLNÍHO POSTIŽENÍ	36
5.2.1	<i>Příčiny mentálního postižení</i>	36
5.3	CHARAKTERISTIKA JEDNOTLIVÝCH STUPŇŮ MENTÁLNÍHO POSTIŽENÍ	40
5.4	SPECIFIKA KOMUNIKACE S LIDMI S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM	42
5.4.1	<i>Lidé s mentálním postižením</i>	43
5.4.2	<i>Lidé s poruchou autistického spektra (PAS)</i>	43
5.4.3	<i>Lidé s problémy ve verbální komunikaci</i>	44
6	SPOLEČNOST DUHA – INTEGRACE OSOB S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM	46
6.1	SOCIÁLNÍ SLUŽBY POSKYTOVANÉ SPOLEČNOSTÍ DUHA	46
6.1.1	<i>Chráněné bydlení (CHB)</i>	47
6.1.2	<i>Podpora samostatného bydlení (PSB)</i>	47
6.1.3	<i>Centrum denních služeb (CDS)</i>	48
6.1.4	<i>Historie dobrovolnictví v Centru denních služeb</i>	51
7	POTŘEBY KLIENTŮ	53
7.1	CÍLOVÁ SKUPINA	53
7.2	POTŘEBY KLIENTŮ	54
8	NÁVRH METODIKY ZÍSKÁVÁNÍ DOBROVOLNÍKŮ A PRÁCE S NIMI V CDS SPOLEČNOSTI DUHA	56
8.1	MANAŽERSKÝ CYKLUS PRÁCE S DOBROVOLNÍKY	56
8.1.1	<i>Zmapování potřeb a plánování</i>	56

8.1.2	<i>Získávání dobrovolníků</i>	59
8.1.3	<i>Příprava a zasmuvnění dobrovolníků</i>	62
8.1.4	<i>Řízení a motivace dobrovolníků</i>	67
8.1.5	<i>Supervize a oceňování dobrovolníků</i>	68
ZÁVĚR		71
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY:		73
SEZNAM ZKRATEK:		77
PŘÍLOHA 1 DOTAZNÍK DOBROVOLNÍKA		I
PŘÍLOHA 2 PRACOVNÍ NÁPLŇ DOBROVOLNÍKA		IV
PŘÍLOHA 3 KODEX DOBROVOLNÍKA		V
PŘÍLOHA 4 OTÁZKY POUŽITÉ PŘI ROZHOVORU S PRACOVNÍKY CDS		VI

Úvod

Diplomová práce se věnuje tématu dobrovolnictví. O oblast dobrovolnictví se zajímám řadu let a během této doby jsem měla možnost poznat dobrovolnictví z pohledu dobrovolníka i z pohledu člověka, který s dobrovolníky spolupracuje a koordinuje jejich činnost. Právě díky této zkušenosti a také z podnětu koordinátorky vzdělávacích projektů ve Společnosti DUHA – integrace osob s mentálním postižením, kde působím jako sociální pracovnice, vzniklo zaměření mé diplomové práce. Ve Společnosti DUHA se dobrovolníci objevovali již od jejího vzniku v roce 1992. Jejich působení v organizaci a práce s nimi nebyla nikdy systematická a jejich získávání, výběr, školení či hodnocení byly spontánní a nahodilé.

Když jsem v roce 2013 měla převzít komunikaci se stávajícími dobrovolníky v Centru denních služeb, vnímala jsem velkou potřebu uchopit koordinaci dobrovolnické činnosti profesionálně, protože až doposud s dobrovolníky nikdo systematicky nepracoval a já se neměla o co opřít. Nikde nebylo zaznamenáno, jakým způsobem dobrovolníky v organizaci získáváme, co musí splňovat, jaké by měli mít znalosti nebo dovednosti, v čem by měli být proškoleni, komu jsou odpovědni, jak jsou hodnoceni. Cílem této diplomové práce je proto vytvořit ucelenou metodiku získávání dobrovolníků a práce s nimi v Centru denních služeb Společnosti DUHA. V některých oblastech návrhu metodické práce s dobrovolníky (především v oblasti jejich získávání) jsem se inspirovala osvědčenou zahraniční zkušeností.

Celá tato práce je rozdělena do osmi hlavních kapitol. V první kapitole se zaměřuji na vymezení terminologie dobrovolnictví a dobrovolníka a nazírám na dobrovolnictví ze tří základních perspektiv, a to z neziskové perspektivy, z perspektivy občanské společnosti a z perspektivy volnočasové.

Druhá kapitola je věnována legislativnímu ukotvení dobrovolnictví v České republice a zároveň obsahuje přehled legislativní úpravy dobrovolnictví v zahraničí, konkrétně v zemích sousedících s Českou republikou.

Ve třetí kapitole se zabývám modely dobrovolnictví. Nahlížím na ně z hlediska historického vývoje a podle způsobu zapojení jednotlivých aktérů. Podrobně také vymezuji charakteristiku jednotlivých modelů z pohledu jejich náročnosti, výhod, ale také nevýhod.

V celé čtvrté kapitole se věnuji managementu dobrovolnictví, tedy stěžejnímu tématu této práce. Na management dobrovolnictví pohlížím z hlediska manažerského cyklu práce s dobrovolníky, který je inspirován odborným materiálem Národního dobrovolnického centra

Hestia určeným k podpoře organizací, které se zabývají koordinací dobrovolnické činnosti. Konkrétně se jedná o materiál s názvem *Metodika dobrovolnictví v sociálních službách*. Manažerský cyklus práce s dobrovolníky rozdělují do pěti následujících oblastí: zmapování potřeb a plánování, získávání dobrovolníků, jejich příprava a smlouva s dobrovolníky, jejich řízení a motivace a nakonec také supervize a oceňování. Každá tato oblast je inspirována nejdůležitějšími kroky, které jsou dle odborné literatury (*Řízení lidských zdrojů*) potřebné pro úspěšný dobrovolnický program.

Protože je tato práce zaměřena na dobrovolnictví ve Společnosti DUHA – integrace osob s mentálním postižením, jejíž cílovou skupinou klientů, jak už je z názvu organizace patrné, jsou dospělí lidé s mentálním postižením, je celá pátá kapitola věnována právě mentálnímu postižení. V této kapitole se věnuji problematice měnící se terminologie, klasifikaci mentálního postižení, charakteristice jednotlivých stupňů mentálního postižení a specifikům komunikace s lidmi s tímto postižením.

V šesté kapitole představuji Společnost DUHA, její historii a sociální služby, které v současné době poskytuje. Podrobně se zabývám sociální službou Centrum denních služeb (CDS), pro kterou je Metodika získávání dobrovolníků a práce s nimi určena. Představuji poslání CDS, jeho program a krátké ohlednutí do historie dobrovolnictví v organizaci. V sedmé kapitole pak ještě charakterizují cílovou skupinu klientů a zamýšlím se nad jejich potřebami.

Celá osmá kapitola je věnována Návrhu metodiky získávání dobrovolníků a práce s nimi a vychází ze studia odborné literatury, tuzemské i zahraniční, interních materiálů a konzultací s pracovníky CDS. Návrh metodické práce je pojat z hlediska manažerského cyklu práce s dobrovolníky a je pro přehlednost členěn do stejných podkapitol jako kapitola čtvrtá. Věnuji se tedy problematice potřeb a plánování, získávání dobrovolníků, jejich přípravě a smlouvě s nimi, jejich řízení a motivaci a nakonec také supervizi a oceňování dobrovolníků.

V celé diplomové práci užívám pro označení osob využívajících sociální službu výraz „klienti“, a to z toho důvodu, že všichni pracovníci Společnosti DUHA, tedy i já, v běžné komunikaci s veřejností užíváme právě tohoto výrazu. V osmé kapitole pak místo označení člověk s mentálním postižením používám výraz člověk s mentálním znevýhodněním, a to z důvodu, že pro pracovníky organizace získal výraz „mentální postižení“ pejorativní zabarvení.

1 Pojem dobrovolnictví, dobrovolník

1.1 *Dobrovolnictví*

„Dobrovolnictví je altruistická činnost, jejíž prvky lze nalézt v různých oblastech lidské činnosti v rámci občanského sektoru včetně různých forem sociálních služeb.“ (Matoušek, 2013, s. 328) Odborná veřejnost se však nemůže shodnout na jedné přijímané definici dobrovolnictví. V různých definicích lze však najít minimálně tři společné znaky, a to: dobrovolnictví je nepovinné - je vykonáváno dobrovolně, je neplacené - dobrovolníci za svou práci nezískávají finanční odměnu, je vykonáváno ve prospěch druhých – dobrovolníci však mohou mít z činnosti i osobní přínos.

Svobodná volba je jednou z výše uvedených znaků dobrovolnictví, avšak *„některé dobrovolnické činnosti mohou určitou míru donucení obsahovat“*. (Frič, Pospíšilová a kol., 2010) Může se jednat o morální donucení (osoby se cítí povinni pomáhat) nebo o donucení k dobrovolnické činnosti ze strany zaměstnavatele (získání zkušeností). Otázkou je, zda se opravdu jedná o svobodnou volbu v takových případech, jako je např. komunitní služba jako náhrada za vězení, v případech, kdy dobrovolnická práce znamená reintegraci do pracovního trhu (pro nezaměstnané) nebo umožňuje získat dobrovolníkům takové dovednosti a zkušenosti, které jim pomohou uplatnit se na trhu práce.

Dobrovolnictví vykonávané bez nároku na odměnu také nemusí být vždy samozřejmé. Je běžnou praxí, že se dobrovolníkům proplácení náklady spojené s jejich činností, může se jednat např. o cestovní náklady, náklady se zajištěním stravy. Jako projev uznání za vykonanou práci pak mohou sloužit i drobné symbolické dary a odměny (např. získání produktu společnosti, pro kterou dobrovolníci pracují zdarma). *„Organizace dobrovolnictví je činnost zaměřená na podporu, tj. zvládnání nebo navazování interakcí a vazeb mezi dobrovolníky, klienty sociálních služeb a poskytovateli sociálních služeb.“* (Matoušek, 2013, s. 328) Dobrovolnickou participací nelze obsáhnout pohledem pouze z jedné perspektivy. Existují snahy o zpřehlednění a strukturování množství přístupů zabývajících se problematikou dobrovolnictví. Na dobrovolnickou činnost může být nazíráno ze tří základních perspektiv.

- První je nezisková perspektiva, jež nazírá dobrovolnictví jako zdroj neplacené práce pro neziskové i státní organizace. Zaujímá dominantní přístup ke zkoumání

dobrovolnických aktivit. V tomto přístupu jsou dobrovolníci považováni za doplňkový efektivní nástroj k pokrytí poptávky občanů po veřejných statcích, kterých se jim nedostává.

- V perspektivě občanské společnosti se dobrovolnictví jeví jako forma občanského aktivismu. Na dobrovolníky je nazíráno jako na iniciátory sociální změny, zasazující se o dodržování lidských práv, sociální spravedlnost a podporu marginalizovaných skupin obyvatelstva.
- Na dobrovolnictví ve volnočasové perspektivě je nahlíženo jako na formu organizované náplně volného času. *„Tato náplň je smysluplná a seriózní, nebo zábavná. Volnočasové pojetí organizace dobrovolnictví umožňuje dobrovolníkům využít dobrovolnou činnost k osobním přínosům, jako je sebenaplnění, rozvoj kreativity, osobních, mezilidských i profesionálních vlastností a dovedností.“* (Matoušek, 2013, s. 328)

V širším sociálním kontextu rozvíjí dobrovolnictví prosociální hodnoty (jako např. přátelství, kamarádství), přispívá k pozitivní socializaci v rámci volného času a podporuje osobní rozvoj. Dobrovolníci v této perspektivě zaujímají roli mentorů a jsou vnímáni jako významní dospělí, kteří mají pozitivní vliv na rozvoj osobností klientů.

1.2 **Dobrovolník**

Dobrovolníci zastávají v sociálních službách mnoho užitečné práce především v bezprostředním kontaktu s klienty. Do sociálních služeb přinášejí nadšení, jsou angažovaní a flexibilní. Přístup ke klientům je osobní a neformální. (Matoušek, 2008)

Uvádím zde několik zahraničních i tuzemských pohledů na definici „dobrovolníka“. Dobrovolníci jsou *„lidé, kteří vykonávají službu bez nároku na mzdu, jménem charitativní nebo jiné neziskové organizace. To zahrnuje neplacenou pomoc poskytovanou školám, náboženským a sportovním organizacím nebo obcím.“*

(<http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/>)

Slovensko ve svém zákoně o dobrovolnictví definuje dobrovolníka *„jako fyzickou osobu, která na základě svého svobodného rozhodnutí a ve svém volném čase, bez nároku na odměnu poskytuje jiné osobě dobrovolnickou službu“*.

(Zákon č. 406/2011 Z.z., o dobrovolnictve)

Podle polského zákona o veřejně prospěšné činnosti a dobrovolnictví je *„dobrovolníkem osoba, která dobrovolně a bez nároku na odměnu poskytuje služby, na*

základě ustanovení specifikovaných v tomto zákoně.“ (www.mvcr.cz/soubor/komentar-k-polskemu-zakonu-pdf.)

Tošner a Sozanská (2006) definují dobrovolníka jako člověka, „[...]který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti.“

2 Legislativní ukotvení dobrovolnictví

2.1 ČR

V České republice je problematika dobrovolnictví upravena v zákoně č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Tento zákon nabyl účinnosti k 1. 1. 2003, kontrolním orgánem je Ministerstvo vnitra (MV). Zákon ukládá Ministerstvu vnitra určité úkoly. Jedním z nich je udělování akreditací nestátním neziskovým organizacím na konkrétní projekty. Tento úkol úzce souvisí s úkolem dalším, a to poskytovat těmto akreditovaným organizacím dotace na projekty, zejména na vybavení a služby, které se přímo dotýkají dobrovolníků.

Zákon o dobrovolnické službě nastavil pravidla pro výkon dobrovolnické služby a zavedl do českého právního řádu pojmy týkající se dobrovolnictví, které jsou obvyklé v Evropě. Jedná se o pojmy dobrovolník, dobrovolnická služba, vysílající organizace a přijímající organizace. V procesu akreditace pracovníci MV sledují a kontrolují, jak jsou dobrovolníci vybíráni a připravováni na svou činnost, zda existují rizika a jak jsou proti rizikům dobrovolníci chráněni (pojištění, odborné vedení koordinátorem v místě výkonu dobrovolnické činnosti). MV dále ověřuje, zda je činnost dobrovolníků kontrolována a supervidována. Podle tohoto zákona není akreditace povinná a záleží na každé organizaci, zda o ni požádá či nikoliv. Mnoho organizací považuje zásady a metody spolupráce s dobrovolníky, které jsou v zákoně uvedené, za dobrou praxi a řídí se jimi, aniž by o akreditaci žádalo. (<http://www.hest.cz/res/data/012/001597.pdf>)

Důležitým mezníkem pro výkon dobrovolnické činnosti v sociálních službách se stal zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Podle § 115 odstavce 2 mohou při poskytování sociálních služeb kromě odborníků působit rovněž dobrovolníci, a to za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem, kterým je výše zmíněný zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě. (Zákon č. 108/2006 Sb.). Pokud se dobrovolníci angažují v sociálních službách mimo rámec akreditace podle zákona o dobrovolnické službě, je to na základě Standardu kvality č. 9, tj. standardu Personální a organizační zajištění sociální služby. Podle písmene d) „*Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby a podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.*“ (Vyhláška 505/2006 Sb.) V případě, že poskytovatel podle těchto pravidel

(výběr, příprava, smlouva a průběžná kontrola dobrovolníků) postupuje, neměl by být problém ani při inspekci kvality ze strany MPSV či kraje.

2.2 **Zahraničí**

2.2.1 **Rakousko**

Ještě v roce 2011 nebyla právní úprava dobrovolnictví v Rakousku specificky upravena jedním jediným zákonem. Ustanovení týkající se dobrovolnické služby byla zahrnuta v řadě zákonů na federální úrovni i v legislativě spolkových zemí. Dne 1. června 2012 nabyl účinnosti zákon č. 17/2012, o podpoře dobrovolnictví.

Zákon vymezuje tyto oblasti:

- upravuje finanční podporu dobrovolnictví
- zavádí Freiwilligen Sozialjahres (dobrovolnický sociální rok), eines Freiwilligen Umweltschutzjahres (dobrovolnický ekologický rok) a charakterizuje podmínky dobrovolnické činnosti
- zřizuje Radu pro dobrovolnickou činnost
- vymezuje pojmy dobrovolnická činnost, dobrovolník

Dle tohoto zákona dobrovolnictví označuje situaci, kdy jednotlivci vykonávají dobrovolnické činnosti pro ostatní, a to v organizačním kontextu, bezplatně, za účelem podpory široké veřejnosti nebo převážně ze sociálních motivů. Pro úpravu dobrovolnictví na spolkové úrovni jsou zásadní další zákony, např. zákon o sociálním zabezpečení, zákon o pojištění v nezaměstnanosti a jiné. (Freiwilligengesetz)

2.2.2 **Německo**

Ani v Německu neexistuje jeden zákon, který by problematiku dobrovolnictví komplexně upravoval. Úpravu některých oblastí však lze najít v různých zákonech (pracovní, daňové, sociální právo). (Šobrová, 2011) V roce 2008 byl přijat zákon, který vymezuje dobrovolnickou práci mladistvých. Jedná se o zákon Gesetz zur Förderung von Jugendfreiwilligendiensten (Jugendfreiwilligendienstegesetz – JFDG, Zákon o dobrovolnické službě mladistvých). Za dobrovolnickou práci mladistvých je podle něj považována služba ve dvou oblastech, a to freiwilliges soziales Jahr (dobrovolnický sociální rok, FSJ) a freiwilliges ökologisches Jahr (dobrovolnický ekologický rok, FÖJ). Zákon určuje:

- kdo je dobrovolníkem (ve smyslu FSJ a FÖJ)
- jaké jsou podmínky pro FSJ a FÖJ

- kde může být služba realizována (spolky aj.) a jaké jsou smluvní podmínky mezi dobrovolníkem a organizací
- časové ohraničení dobrovolnické služby (jednotlivých programů)
- možnosti dobrovolnické práce v zahraničí

(Gesetz zur Förderung von Jugendfreiwilligendiensten)

2.2.3 Polsko

Ani v Polsku není dobrovolnictví upraveno v jednom samostatném zákoně. Dobrovolnická služba je v Polsku od 24. dubna 2003 upravena zákonem o veřejně prospěšné činnosti a dobrovolnictví, konkrétně v části III. Dobrovolnictví.

Zákon vymezuje:

- vztahy mezi dobrovolníky a organizacemi (dobrovolnická služba vykonávaná ve prospěch těchto organizací)
- pojem „beneficient“ – má postavení přijímající organizace (mohou to být spolky, nadace, právnické osoby katolických a ostatních církví a jiné)
- dobrovolnickou činnost vykonávanou v tuzemsku i v zahraničí
- kdo je dobrovolník
- smlouvu s dobrovolníky a její formální náležitosti, práva a povinnosti
- činnosti, které dobrovolníci vykonávají – pouze obecně

Zákonná úprava dobrovolnické služby je v Polsku vymezena obecně, není snaha vymežit vše do detailů. Dobrovolník je považován za samostatného partnera přijímajících organizací, který však musí být náležitě poučen o svých právech a povinnostech. Stát neposkytuje speciální dotace na dobrovolnickou činnost, beneficianti však mohou žádat o podporu v rámci běžných grantových systémů. (www.mvcr.cz/soubor/komentar-k-polskemu-zakonu-pdf.aspx)

2.2.4 Slovensko

Problematika právní úpravy dobrovolnictví se na Slovensku mezi odborníky objevovala v diskusích téměř deset let. Až dne 1. 12. 2011 vstoupil v platnost zákon č. 406/2011 Z. z., o dobrovolníctve, který upravuje:

- právní postavení dobrovolníka a vztahy při poskytování dobrovolnických služeb a činností
- definici dobrovolníka

- taxativní vymezení činností, které se za dobrovolnickou činnost nepovažují
- vysílající organizaci a její povinnosti
- náležitosti smlouvy s dobrovolníkem

(<http://www.dobrovolnictvo.sk/menu/2/11/legislativa>)

Jako nedostatek tohoto zákona se jeví chybějící úprava přímé finanční podpory dobrovolnictví ze strany státu. Dobrovolnická centra a dobrovolnické organizace na Slovensku nemají vytvořené finanční podmínky pro výkon aktivit, které by měly podle zákona splňovat. (<http://mladez.sk/2012/02/08/zakon-o-dobrovolnictve/>)

3 Modely dobrovolnictví

Tošner a Sozanská (2006) hovoří o dvou modelech dobrovolnictví, na které nahlíží z hlediska historického vývoje. Vývojově starší je podle nich evropský model dobrovolnictví – model komunitní, v němž se dobrovolníci spontánně setkávají v přirozeném společenství podle svých společných zájmů. Přirozeným společenstvím můžeme chápat církve, sportovní či dětské organizace. Z některých komunit se mohou stát profesionální dobrovolnická centra, která si i nadále udržují své komunitní charakteristiky a jejich činnosti jsou rozvíjeny na základě přátelských vztahů.

Frič a Vávra (2012) pak komunitní dobrovolnictví ještě dále rozlišují na dva typy, a to na „kolektivní typ dobrovolnictví“ a na „reflexivní typ dobrovolnictví“. Kolektivní typ dobrovolnictví je podle nich založen na sdílení skupinových cílů nebo hodnot a členské příslušnosti k organizaci. Reflexivní typ dobrovolnictví je charakterizován spíše individualismem, volností výběru, nezávislostí, svobodou a slabou vazbou na organizaci.

Druhý model dobrovolnictví, o kterém Tošner a Sozanská (2006) hovoří, je americký model dobrovolnictví – model manažerský. Tento model je charakteristický tím, že s dobrovolníky pracují profesionálně vedená dobrovolnická centra. Ta vyhledávají altruisticky zaměřené občany a nabízejí jim dobrovolnictví v řadě oborů i organizací. V ČR se objevují oba výše uvedené modely dobrovolnictví.

Národní dobrovolnické centrum Hestia ve své *Metodice dobrovolnictví v sociálních službách*, uvádí tři modely dobrovolnictví, které se běžně využívají v Královéhradeckém kraji. Jedná se o dobrovolnictví samostatně vedené sociální službou, spolupráci dobrovolnického centra se sociální službou a sociální službu jako přijímající organizaci akreditovaného dobrovolnictví. Na model dobrovolnictví samostatně vedeného sociální službou se v této kapitole zaměřím až nakonec a uvedu jeho podrobnou charakteristiku, protože by se dalo říci, že tento model využívá při práci s dobrovolníky právě Společnost DUHA.

3.1 *Spolupráce dobrovolnického centra se sociální službou*

Jedná se o spolupráci dobrovolnických center a organizací pracujících s dobrovolníky. Zodpovědnost za dobrovolnické programy nesou jednotlivé organizace, které se však při zajišťování dílčích služeb potřebných pro práci s dobrovolníky mohou obracet s žádostí o podporu na spolupracující regionální dobrovolnická centra. Organizace si samy volí, jakým způsobem budou s dobrovolníky pracovat a co vše jim jsou schopny a ochotny zajistit.

Organizaci je také ponecháno rozhodnutí, zda zajistí dobrovolníkům výcvik, pojištění, jak od nich bude získávat zpětnou vazbu a jak je bude motivovat pro další práci. Dobrovolnická centra však plní roli konzultantů a zajišťují služby, které jsou placené. Úkolem dobrovolnických center je spravovat akreditované programy v roli vysílající organizace a zajistit potřebný servis pro neakreditované dobrovolnické programy.

Náročnost modelu

Jednotlivé organizace musí určit osobu, která bude dobrovolnictví v organizaci koordinovat. Doporučuje se, aby tyto osoby prošly alespoň základním školením pro koordinátory dobrovolníků. Organizace by se také měly finančně podílet na pojištění dobrovolníků a na zajištění supervizních odborníků.

Výhody

Model má menší administrativní a finanční náročnost, organizace si samy určují, co by mělo být součástí kvalitně fungujících dobrovolnických programů. Mnohým organizacím model pomůže vyprofilovat vlastní dobrovolnický program.

Nevýhody

Velice důležitá je fungující spolupráce mezi organizacemi a dobrovolnickými centry. Jsou zde zvýšené nároky na motivaci organizací. V případě, že organizace nevidí výhody zapojování dobrovolníků, nebudou zavádět vlastní dobrovolnické programy ani je finančně podporovat. (<http://www.hest.cz/res/data/012/001597.pdf>)

3.2 Sociální služba jako přijímající organizace

Model zachovává systém dobrovolnických programů akreditovaných podle Zákona o dobrovolnické službě. Dobrovolnická centra plní funkci vysílajících organizací a sociální služby pak podle tohoto zákona mají statut přijímající organizace. Práce s dobrovolníky v akreditovaných programech je vysoce kvalitní, ale také velmi finančně náročná. Dobrovolnická centra zajišťují dobrovolníkům informace, školení, pojištění a bezpečné prostředí pro výkon dobrovolnické činnosti. Dobrovolnická centra jsou často znevýhodněna kvůli své nadřetnosti, vysílají totiž dobrovolníky do mnoha oblastí, což jim komplikuje přístup k dotacím.

Dotace poskytnuté Ministerstvem vnitra pokryjí pouze 5–15% nákladů akreditovaného dobrovolnického programu. Podporu dobrovolnických center by měl mít na zřeteli také kraj, protože nedílnou součástí dobrovolnických center je propagace dobrovolnictví v kraji a jeho metodická a osvětová činnost. Přijímající organizace také mohou přispět ke snížení nákladů

dobrovolnických center, a to především tím, že samy zajistí pojištění dobrovolníků nebo uhradí náklady spojené s jejich pravidelnou supervizí.

Výhody

Vysílající organizace mohou dlouhodobě podporovat ty organizace, které nemají s dobrovolníky zkušenosti. Nastavují funkční systém přijímání, zaškolování, evidence a motivace dobrovolníků v přijímajících organizacích. Díky komplexní práci s dobrovolníky zároveň garantují kvalitní péči o ně a snadnější zhodnocení dosažených výsledků.

Nevýhody

Model má vysoké administrativní a finanční nároky.

(<http://www.hest.cz/res/data/012/001597.pdf>)

3.3 Dobrovolnictví vedené sociální službou

Tento model dobrovolnictví využívá při práci s dobrovolníky také CDS Společnosti DUHA. Model je charakteristický tím, že dobrovolnický program komplexně zajišťují samy organizace a dobrovolníky oslovují, zaškolují i koordinují. Kvůli finanční a administrativní náročnosti akreditovaných programů se dá předpokládat, že organizace o akreditaci nebudou jevit zájem. V tomto modelu se pak většinou jedná o individuální dobrovolnictví, jehož právní rámec je dán jednoduchou ústní nebo písemnou občanskoprávní smlouvou. To, zda organizace zajistí svým dobrovolníkům pojištění, zaškolení a pravidelné supervize nebo jim vydá potvrzení o dobrovolnické činnosti, je na dohodě mezi dobrovolníkem a organizací.

V tomto modelu je složité získat konkrétní informace o počtech a formách zapojení dobrovolníků a zaručit určitou plošnou kvalitu dobrovolnických programů. Kvalita jednotlivých programů může být rozdílná, avšak v organizacích, které se svým dobrovolníkům komplexně věnují, může i tento model dobře fungovat.

Náročnost modelu spočívá v tom, že organizace musí určit odpovědnou osobu, která bude dle svých možností dobrovolnický program koordinovat. „*Je vhodné, aby tyto osoby prošly minimálně základním školením pro koordinátory dobrovolníků.*“

(<http://www.hest.cz/res/data/012/001597.pdf>)

Výhody

Výhodou je nízká organizační a administrativní náročnost. Spolupráce s dobrovolníkem může být více postavena na osobních vztazích a napojena na místní komunitu.

Nevýhody

Model není vhodný pro organizace, které s dobrovolnictvím začínají a nejsou na dobrovolníky adekvátně připravené. „*Neprofesionální přístup může dobrovolníky odrazovat.*“ (<http://www.hest.cz/res/data/012/001597.pdf>) Zároveň se model nehodí pro náročnější dobrovolnické programy, pro způsob práce jeden na jednoho ani jiné psychicky náročné oblasti. Pokud chybí osoba, která by zajišťovala propagaci dobrovolnictví, může mít organizace také problémy s oslovováním potenciálních dobrovolníků. (<http://www.hest.cz/res/data/012/001597.pdf>)

4 Management dobrovolnictví

Než se budu věnovat managementu dobrovolnictví, považuji za důležité zmínit, jak na dobrovolnickou činnost nazírají neziskové organizace a jakou s ní mají zkušenost. Většina organizací, které s dobrovolníky pracují, si je vědoma toho, že dobrovolnictví nabízí určitý nový potenciál, který není plně využit. Mnoho z nich se proto začíná zamýšlet nad tím, jak dobrovolnictví systematicky podporovat, především jak zintenzivnit a zlepšit práci s dobrovolníky. Mnohé z těchto organizací však zatím nemají představu, jak toho dosáhnout. S dobrovolnickou činností mají zkušenosti prakticky všechny organizace, liší se pouze způsob zapojení dobrovolníků (např. chod organizace je přímo závislý na dobrovolnících, bez nich by nemohla plnit své cíle; dobrovolníci vykonávají činnosti, které jsou součástí programu organizace; činnost dobrovolníků není bezprostředně nepostradatelná, ale zkvalitňuje a usnadňuje provoz organizace). Činnosti, které dobrovolníci vykonávají, jsou různorodé a výše uvedené způsoby zapojení se mohou vyskytovat i paralelně. (Frič, 2001)

Pokud tedy organizace s dobrovolníky spolupracuje, je důležité, aby práce s nimi byla kvalitní, systematická. V případě, že se s dobrovolníky pracuje systematicky, hovoříme o managementu dobrovolnictví. Proč je tedy management dobrovolnictví důležitý a co organizaci přináší?

- činnost dobrovolníků – management přináší nové nápady, vylepšení, zkvalitňuje poskytované služby, může dojít ke změně atmosféry
- přínos dobrovolníka – pro organizaci i zaměstnance může být management prospěšný při:
 - přímé pomoci – přímé práci s klienty služby nebo pomoci s jinými činnostmi např. administrativního charakteru
 - změně atmosféry – dobrovolník přináší nový pohled na práci, doplňuje zaměstnance
 - fundraisingu a PR – aktivní dobrovolníci zvyšují prestiž organizace, prostřednictvím médií se může o organizaci a dobrovolnických aktivitách dozvědět veřejnost a organizace tak získá donory
 - jednorázových akcích – dobrovolníci mohou pomoci při jejich přípravě (Mráčková, 2009)

4.1 Zmapování potřeb a plánování

4.1.1 Příprava a plánování dobrovolnického programu

Pokud chce organizace vytvořit dobrovolnický program, musí k tomu motivovat své pracovníky. Pro úspěch dobrovolnického programu je důležité, aby pracovníci věděli, jak s dobrovolníky pracovat a co jim dobrovolníci mohou přinést, jinak by byla snaha o integraci dobrovolníků a jejich spolupráci s pracovníky marná. Vstup dobrovolníka do organizace znamená pro všechny změnu, a pokud má být změna dobře přijata, je potřeba:

- seznámit všechny zaměstnance s principy dobrovolnictví (důvody zapojení dobrovolníků do organizace, způsob práce s nimi)
- zapojit zaměstnance do tvorby dobrovolnického programu (návrhu činností pro dobrovolníky)
- obeznámit s dobrovolnickým programem klienty a jejich rodinné příslušníky
- připravit pro dobrovolníky vhodné prostředí (místoprostřed, kde si mohou odložit věci, prostor pro supervizi, evidenci docházky) (Mráčková, 2009)

Tošner a Sozanská (2006) vnímají potřebu přípravy zaměstnanců na příchod dobrovolníků podobně. Uvádějí, že prvním předpokladem pro vstup dobrovolníků do organizace je seznámit zaměstnance s principy dobrovolnictví a jeho přínosem pro organizaci. Zároveň je důležité dát zaměstnancům prostor pro jejich náměty, aby změnu nevnímali jako ohrožení, ale souhlasili s ní.

Mráčková (2009) dále říká, že je potřeba hned na začátku určit osobu, která bude s dobrovolníky pracovat. Takovou osobou je koordinátor dobrovolníků, který dobrovolníky provází po celou dobu jejich působení v organizaci. Zajišťuje nábor nových dobrovolníků, určuje náplň jejich činností, seznamuje je s ostatními pracovníky organizace, uzavírá s nimi smlouvy a organizuje pro ně školení. Eviduje jejich činnost, pravidelně je hodnotí, motivuje a v případě potřeby s nimi ukončuje spolupráci. Pozice koordinátora dobrovolníků je pro kvalitní dobrovolnický program velmi důležitá a blíže se jí věnuji v podkapitole 4.6 (Koordinátor dobrovolníků).

4.1.2 Vztahy mezi placenými zaměstnanci a dobrovolníky

Dobré vztahy mezi dobrovolníky a pracovníky organizace tvoří efektivní jádro managementu dobrovolnictví. Jak již bylo uvedeno výše, pro zajištění dobrých vztahů musí

být pracovníci organizace na příchod dobrovolníků připraveni, musí být obeznámeni s důvodem jejich zapojení, musí vědět, jaká bude úloha dobrovolníků a jak budou pomáhat naplňovat cíle organizace. Aby byli dobrovolníci pracovníky kladně přijati, musí být zároveň vymezeny kompetence a vztahy obou stran. Pokud dojde k nepřijetí dobrovolníků ze strany zaměstnanců, není to chyba zaměstnanců, ale značí to určité nedostatky ze strany managementu organizace či koordinátora dobrovolníků, který pracovníky na příchod dobrovolníků dobře nepřipravil a nemotivoval je k zapojení dobrovolníků do každodenní činnosti. V mnohých případech mají pracovníci z příchodu dobrovolníků oprávněné obavy, a to:

- obavu o snížení kvality služeb
- obavu z nespolehlivých dobrovolníků
- obavu ze ztráty zaměstnání
- obavu, že budou muset řídit dobrovolníky bez předchozích zkušeností (Mráčková, 2009)

Úlohou koordinátora je vysvětlit pracovníkům přínos dobrovolnické činnosti, rozptýlit jejich obavy a vysvětlit jim, že výhody zapojení dobrovolníků v organizaci převyšují těžkosti, které dobrovolnictví může přinést. Aby mezi dobrovolníky a pracovníky panovaly dobré vztahy, je potřebné provést několik opatření. V první řadě je třeba zjistit, zda pracovníci mají chuť být s dobrovolnictvím spjati, a na příchod dobrovolníků je připravit. Vhodné je jim poskytnout určitou možnost zapojení do vedení dobrovolníků a žádat zpětnou vazbu na jejich činnost. Koordinátor dobrovolníků by měl neustále dbát na dobré vztahy mezi dobrovolníky a zaměstnanci. Toho lze dosáhnout tím, že bude informovat o dobrých výsledcích programu, ptát se pracovníků na spokojenost či nespokojenost s dobrovolníky, žádat zpětnou vazbu a pružně reagovat na možné problémy. (Mráčková, 2009)

4.1.3 Role dobrovolníka

Základní podmínkou pro nastartování dobrovolnického programu v organizaci je stanovení role dobrovolníků. **Dobrovolník** je člověk, který je ochoten věnovat část svého času a energie prospěšnému cíli, aniž by si dělal nároky na finanční odměnu. *„To je sice první a nejdůležitější předpoklad, ale sám o sobě nestačí. Aby se dobrovolníci stali skutečným zdrojem trvalé pomoci a nedílnou součástí organizace, potřebují podobný styl řízení jako profesionálové. Pokud tomu tak není, stačí jedno malé nedorozumění, špatný přenos*

informací a dobrovolník odchází zklamán nebo profesionálové usoudí, že na dobrovolníky není spolehnutí.“ (<http://lms.nidm.cz/course/view.php?id=107>)

O potřebě výběru, přípravy, řízení, supervize a hodnocení profesionálních pracovníků nikdo nepochybuje, avšak role dobrovolníků v neziskové organizaci bývá mnohdy podceňována. Organizace dobrovolnické činnosti v mnohém koresponduje s obecnou manažerskou prací s lidmi. Liší se pouze ve formálnosti, zároveň více pracuje s motivací a hledáním nefinančních odměn za práci dobrovolníka v organizaci. Vstup dobrovolníka do organizace představuje změnu pro všechny pracovníky, které je proto potřeba na novou skutečnost dobře připravit. Ideální je, pokud se pracovníci zapojí do vytváření programu pro dobrovolníky a stanoví, v jakých oblastech by pro ně práce dobrovolníků byla nejvíce prospěšná. To pozitivně přispívá k lepšímu přijetí dobrovolníků pracovníky organizace. (<http://lms.nidm.cz/course/view.php?id=107>)

4.1.4 Potřeby dobrovolníka v organizaci

Některé zahraniční zákony týkající se dobrovolnictví ustanovují kromě práva dobrovolníků na užitek z dobrovolnické činnosti (např. získání vědomostí a dovedností pro další zaměstnání) také jiná práva, o kterých by se dalo hovořit také jako o potřebách dobrovolníků. Např. portugalský zákon stanovuje, že by dobrovolníci měli mít nárok na úvodní a průběžné školení, které povede ke zkvalitnění dobrovolnické činnosti. Mají také dostat prostor aktivně se vyjadřovat k otázkám týkajícím se rozvoje dobrovolnictví. Právo na aktivní účast při rozvoji a uskutečňování programu a účast na aktivitách souvisejících s profesionálním rozvojem dobrovolníků vyjadřuje také rumunský zákon o dobrovolnictví. Rumunská i česká legislativa související s dobrovolnictvím také upravují právo dobrovolníka na rovnost příležitostí a zacházení v rámci výkonu dobrovolnické činnosti. (http://dobrovolnictvo.sk/subory/komparativna_analyza_SK.pdf)

S deklarováním právem dobrovolníků na získání užitku z dobrovolnické činnosti souvisí také potřeba „vzdělávat se“, jejímž prostřednictvím může dobrovolník získat potřebné znalosti, dovednosti a zkušenosti využitelné pro své pracovní uplatnění. Získání těchto zkušeností je u dobrovolníků silným motivem pro dobrovolnickou práci.

4.1.5 Popis práce

„Dobrovolnické činnosti by měly být považované za příspěvek v naturáliích (tzn. čas nebo služby), a ne za výrobek, hotovost nebo jinou hodnotu.“ (http://dobrovolnictvo.sk/subory/komparativna_analyza_SK.pdf) *„Je jen několik málo omezení, která limitují činnost dobrovolníků. Mezi ně patří zejména zásada, že dobrovolník by neměl nahrazovat práci profesionálů a dále, že by neměl dělat činnosti, do kterých se nikomu nechce.“* (Tošner, Sozanská, 2006, s. 74)

To, jakým činnostem se budou dobrovolníci v organizaci věnovat, je závislé na fantazii dobrovolníků a zástupců organizace, ale také na jejich potřebách a možnostech. Než začne organizace s dobrovolníky spolupracovat, je důležité, aby měla zpracovaný seznam činností, které mohou dobrovolníci v organizaci vykonávat. Na sestavování seznamu by se kromě koordinátora dobrovolníků (případně jiné osoby, která bude práci dobrovolníků zajišťovat) měli podílet také zaměstnanci a klienti služeb, protože oni nejlépe vědí, co by jim pomohlo, případně usnadnilo nebo zpříjemnilo práci či pobyt. *„Vytváření nabídky činností pro dobrovolníky je trvalý a otevřený proces, nabídka se postupně rozšiřuje tak, jak si pracovníci troufnou dobrovolníky zapojit, jak jim to dovolí jejich zkušenosti a jak se mění a vyvíjí organizace.“* (Tošner, Sozanská, 2006, s. 74)

4.2 Získávání dobrovolníků

4.2.1 Osobnost dobrovolníka a dovednosti, které organizace potřebuje

Dobrovolnickou činnost může vykonávat každý zralý a způsobilý člověk, který je ochoten věnovat organizaci svůj čas a kompetence. Proto nelze vymezit typické vlastnosti, kterými by dobrovolníci měli disponovat. Jedinou podmínkou výkonu dobrovolnické činnosti je dobrovolníková ochota pracovat, aniž by očekával za svou práci finanční ohodnocení. Obecně však lze vymezit vlastnosti, které mohou být ku prospěchu dobrovolníkům i organizaci, ve které působí. Těmito vlastnostmi jsou především *„otevřenost, flexibilita, schopnost spolupracovat, vnímavost, odpovědnost, tolerance a nezištnost“*. (Šormová, 2006, s. 12)

Je ideální, pokud dobrovolník plní své úkoly tak, že je vnímán jako cenný pomocník, na kterého se může organizace spolehnout a mít na něj nároky podobné jako na své placené zaměstnance. Organizace by však při zadávání úkolů neměla opomínat individuální nadání a dovednosti dobrovolníka a zároveň by mu měla nechat prostor pro vlastní tvořivost. *„Pro*

konkrétní úkoly a funkce v organizaci je nutné vybírat dobrovolníka s potřebnými dovednostmi. Tam, kde dobrovolník přichází do styku s klienty nebo kde se od něj vyžadují zvláštní dovednosti, je nutné dělat výběrové řízení.“ (Šormová, 2006, s. 12) Výběrová řízení však zatím nejsou zcela obvyklá, protože mnoho organizací je rádo, že se jim nějakého dobrovolníka podařilo vůbec získat.

Pokud se možnosti dobrovolníka rozcházejí s potřebami organizace, nemůže jeho dobrovolnická činnost plnit svůj účel. Proto je nezbytné, aby organizace vždy dokázala přesně definovat roli dobrovolníka (co má dělat a jaké by měl mít dovednosti), následně dobrovolníky vybrat a jejich práci zkoordinovat s prací profesionálů. Dobrovolníka je také třeba umět propustit, pokud dobrovolnickou činnost nezvládá nebo se k ní staví nezodpovědně. (Šormová, 2006, s. 12)

4.2.2 Získávání dobrovolníků - nábory

Organizace při získávání dobrovolníků vyvíjejí různé strategie. Hlavním rozlišovacím znakem těchto strategií je aktivní či pasivní přístup. Aktivní přístup je charakterizován cílenou snahou o získání dobrovolníků. Představitelé organizace aktivně vstupují do určitého sociálního prostředí, např. do škol, kde realizují přednášky, během nichž je představen projekt a možnosti zapojení dobrovolníků. Představitelé organizace také mohou kontaktovat vybrané osoby (podle kvalifikace, sociálního postavení) v určité lokalitě s cílem vytvořit databázi potenciálních dobrovolníků. Organizace poměrně často o dobrovolnické činnosti informují prostřednictvím svých informačních materiálů, letáků nebo webových stránek. Dobrovolníky získávají i při různých kampaních a prezentačních akcích nebo využívají nabídky dobrovolnických center. (Frič, 2001)

Pasivní přístup se vyznačuje tím, že organizace vyčkává, až se dobrovolník sám přihlásí. Velice významným zdrojem získávání dobrovolníků jsou neformální a přátelské kontakty. Takto se získávají dobrovolníci ve všech organizacích.

Při vyvíjení strategií pro získávání dobrovolníků je důležité nejdříve prozkoumat dobrovolnické pozice, které mají být naplněny. Každá organizace by se měla zamyslet nad těmito otázkami:

- Jaké osobnosti a jaké dovednosti organizace potřebuje?
- Kdo bude mít kvalifikaci a zájem o danou pozici?
- Kdo bude schopen splnit časové požadavky?
- Kde tyto lidi najdeme?
- Jaká je jejich motivace?

- Jaký je nejlepší způsob, jak k nim přistupovat? (<http://www.handsonnetwork.org/>)

Je potřeba si uvědomit, že získávání dobrovolníků není jednorázový proces, a smířit se také s tím, že dobrovolníci přicházejí a odcházejí. Získávání dobrovolníků může probíhat průběžně během celého roku, ale důraz se klade spíše na získávání dobrovolníků v období po zimních nebo letních prázdninách (zohlednění časových možností žáků, studentů). Během náboru uvážíme potřeby a očekávání dobrovolníka i organizace a vyřazujeme ty dobrovolníky, jejichž potřeby se s potřebami organizace neztotožňují. (Mráčková, 2009)

4.2.3 Zahraniční zkušenosti získávání dobrovolníků

Při získávání dobrovolníků lze využít mnoho strategií. Jak uvádí Šobrová (2011), koordinátorka dobrovolníků ve Freiwilligen-Zentrum v německém Aachenu využívá k propagaci a získávání dobrovolníků noviny, jednou za rok také náborové kampaně, případně umísťuje inzerát na webové stránky. Organizace využívá i letáky, které distribuuje na veřejně přístupná a frekventovaná místa, např. do knihovny. Z průzkumu, který Šobrová (2011) provedla mezi stávajícími německými dobrovolníky ve Freiwilligen-Zentrum Aachen vyplývá, že největší počet dobrovolníků se o činnosti organizace dozvěděl na internetu (40 %), dále pak z novin (23 %), méně bylo těch, kteří se o organizaci dozvěděli z letáků a brožur (17 %). Nemalý podíl dobrovolníků se začal dobrovolničky angažovat na základě informací od svých přátel a známých (13 %). Nejméně efektivní se jeví způsob získávání dobrovolníků během náborové kampaně (7 %). (Šobrová, 2011)

Mráčková (2009) říká, že při hledání nových dobrovolníků lze využít několik zdrojů, kterými mohou být:

- letáky a brožury o organizaci a náboru – vhodné je je distribuovat na místa, kde mohou být potenciální dobrovolníci přítomni (např. internáty, školy, vysokoškolské koleje, kostely, úřady práce, čekárny u lékařů aj.)
- inzerát v tištěných médiích – v případě, že má organizace dostatek financí, může takto zasáhnout větší spektrum zájemců
- internet – je často využíván lidmi, kteří vědí, jaký typ dobrovolnictví hledají, je možné využít sociální sítě, webové stránky zabývající se dobrovolnictvím, webové stránky organizace
- email – vhodné je rozeslání informací známým, kteří je následně rozešlou dále

- oslovování médií – psaní tiskových zpráv, článků, poskytování rozhovorů, to však vyžaduje určitou zručnost kompetentní osoby (Mráčková, 2009)

Téměř totožné způsoby získávání dobrovolníků doporučuje i Druilhet Morton. (http://www.handsonnetwork.org/files/resources/GB_TakeRoot_Volunteer_Management_unkn_HON.pdf) Uvádí, že nejúčinnější způsob získávání nových dobrovolníků je osobní kontakt. Poté následuje uveřejnění inzerátu na webových stránkách organizace a jiných webových stránkách, které se zabývají dobrovolnictvím. Další účinnou strategií je oslovení škol a jiných organizací, využití médií (novin, rádia), diskusního fóra a blogů.

Zatímco tradiční přístup získávání dobrovolníků za pomoci metod jako jsou letáky, stánky na akcích a reklamy je stále platný, některé organizace ve Velké Británii vyvíjejí nové způsoby, jak dobrovolníky přilákat. Mocným nástrojem pro zapojení lidí se zájmem o danou věc mohou být sociální média. Zakladatel a generální ředitel společnosti Red Foundation založil v roce 2009 profil (@icanvolunteer) na sociální síti Twitter, aby získal dobrovolníky pro svou nově vznikající organizaci. V průběhu několika měsíců před založením organizace Red Foundation „tweetoval“ příběhy o dobrovolnictví či příspěvky o možnostech zapojení se a názorech na dobrovolnickou činnost z různých jiných blogů. Za méně než 5 měsíců měla organizace Red Foundation na Twitteru kolem 1000 potenciálních členů a 3000 návštěvníků týdně. Zjistila také, že na Twitteru má větší odezvu než při posílání tradičních bulletinů (brožur) emailem a tak s ním úplně přestala.

Další možností, jak dobrovolníky získat, je „speedmatching“ nebo „speed dating“. Jedná se o setkání deseti zástupců neziskových organizací s deseti potenciálními dobrovolníky (mediálními odborníky). Vždy jeden zástupce neziskové organizace a jeden potenciální dobrovolník usednou k jednomu stolu a mají 5 minut na rozhovor. Poté se posunou k dalšímu stolu atd., kde zástupci neziskových organizací hovoří o tom, jaký druh podpory hledají a mediální odborníci poskytují relevantní rady a pomoc. V případě, že pak mají obě strany zájem spolupracovat, dostávají na sebe kontakt.

Vedoucí pro komunikaci s veřejností v organizaci Rock Corps Nicky Hobbs říká, že organizace motivuje mladé lidi k dobrovolnické činnosti tím, že každý z dobrovolníků, který se u nich na daném projektu věnuje dobrovolnické práci více než 4 hodiny, získá jeden lístek na exklusivní koncert pořádaný Rock Corps. Nové dobrovolníky organizace nejvíce získává prostřednictvím sociálních sítí, textových zpráv, rádia a pořádáním různých akcí. (<http://www.mediatrust.org/volunteer>)

Podle Christine Polk (<http://www.kyae.ky.gov/NR/rdonlyres/7D6EA62C-BB7A-4E57-B6F4-BAB39438204F/0/volunteermanagementtraining.pdf>) jsou nejvhodnější způsoby získávání nových dobrovolníků tyto:

- využít stávající dobrovolníky
- oslovit učitele ve školách
- dát inzerát do novin, využít zdarma místní noviny, rozhlas, televizi
- vylepit letáky do výloh
- vystavit letáky na komunitních deskách, v kostelích a synagogách
- oslovit domovy pro seniory, zaměstnavatele
- otisknout rozhovor v tisku

Většina koordinátorů dobrovolníků propaguje dobrovolnictví pomocí webových stránek, kde jsou pro potenciální dobrovolníky uvedeny všechny potřebné informace. V případě, že potenciální dobrovolník potřebuje další informace, komunikují s ním koordinátoři prostřednictvím emailu.

Předtím než organizace zveřejní svůj inzerát, tedy výzvu, že hledá nové dobrovolníky, je potřeba si ujasnit několik důležitých bodů, a to především:

- název pracovního místa – jaké pracovní místo dobrovolníkovi nabízíme
- cíl pracovního místa – vymezení podstaty nebo poslání konkrétního pracovního místa
- popis základních činností
- povinnosti a zodpovědnost dobrovolníka
- požadavky (např. věk, osobnostní předpoklady, vzdělání a jiné)

(Šedivý, Medlíková, 2009)

Je důležité, aby si koordinátor dobrovolníků nebo osoba, která je za získávání nových dobrovolníků odpovědná, zodpověděla ještě následující otázky:

- Kdo je správný dobrovolník? Koho hledáme?
- Kdo by mohl mít o tuto práci zájem? (motivace, cílová skupina)
- Kde můžeme potenciální dobrovolníky získat?
- Z čeho mohou mít dobrovolníci obavy?
- Co díky činnosti mohou získat? (zážitky, supervize, vzdělávání,...)

Každá forma propagace by měla nést informaci o místě působení organizace a charakteru práce, ale také o podmínkách, které musí být splněny, pokud se člověk chce dobrovolníkem stát (např. minimální věk, zdravotní stav, množství času, které se od dobrovolníka vyžaduje atd). (Mráčková, 2009)

Podle Christine Polk (<http://www.kyae.ky.gov/NR/rdonlyres/7D6EA62C-BB7A-4E57-B6F4-BAB39438204F/0/volunteermanagementtraining.pdf>) musí být nábor dobrovolníků jasný, soustředěný a nadšený. Každá zpráva (inzerát) by měla obsahovat následující informace:

- co je zapotřebí, jaký problém má dobrovolník pomoci vyřešit
- jaká je pozice dobrovolníka a jak může pomoci
- jak je dobrovolnická práce důležitá
- co může dobrovolník získat
- jaké jsou na dobrovolníka požadavky
- proč by si dobrovolníci měli vybrat právě zmíněný program mezi mnoha konkurujícími organizacemi, co dělá program tak přesvědčivý

Inzerát musí na konci vždy obsahovat informace o organizaci (telefon, adresu) a kontaktní osobu pro potenciální dobrovolníky (telefon, email). Dále je třeba uvést datum, do kterého se dobrovolníci mohou přihlásit. Pokud jsou dobrovolníci přijímáni v průběhu celého roku, je nutné o tom informovat.

Nábor dobrovolníků je proces zaměřený na zápis dobrovolníků do programu charakterizovaného určitou prospěšností pro společnost nebo jedince. Dobrovolníci jsou ochotni věnovat svůj čas pouze tehdy, pokud jsou motivováni. Nábor dobrovolníků by neměl být přesvědčováním lidí, aby dělali to, co dělat nechtějí. Spíše by měl být chápán jako ukázka, že mohou dělat něco, co dělat chtějí. Lidé v dnešní době vědí, že existují znevýhodněné skupiny lidí, zvířata nebo existují problémy související se životním prostředím, a chtějí ke zlepšení situace přispět. Proto je důležité při náboru nových dobrovolníků poukázat na to, v čem konkrétně může být jejich dobrovolnická práce prospěšná a jak mohou pomoci. Efektivní nábor dobrovolníků vždy začíná u kvalitního programu, který je dobře plánován a proveden a který nabízí smysluplnou práci.

(http://www.handsonnetwork.org/files/resources/GB_TakeRoot_Volunteer_Management_unkn_HON.pdf)

4.3 ***Příprava a zasmluvnění dobrovolníků***

4.3.1 **Vstupní pohovory**

Již během pohovoru musí být dobrovolníkovi zřejmé, že je v organizaci vítán a že je pro ni vzácný. To se neobejde bez vstřícného a milého chování. Dobrovolník je tázán na věci,

kteřé jsou důležitě pro organizaci, ale měl by mu být dán prostor, aby sám sdělil, co považuje za důležitě. Hned od počátku by měl být dobře informován o tom, co se od něj bude požadovat, a měl by mít prostor si vše ještě důkladně promyslet a dobrovolně se rozhodnout, zda práci chce dělat. Neměl by nabýt dojmu, že je do činnosti tlačěn. (<http://www.heřt.cz/kresadlo/dokumenty-ke-stazeni/>)

Bývá běžnou praxí, že potenciální dobrovolník absolvuje individuální nebo skupinový motivační rozhovor s koordinátorem, než se rozhodne, zda se chce jako dobrovolník angažovat či ne. Koordinátor tak může dobrovolníka lépe poznat a zjistit, jakou má motivaci, preference a časové možnosti. Je vhodné, aby měl koordinátor připravený jednoduchý dotazník, který obsahuje následující otázky:

- Proč se chcete stát dobrovolníkem? Tato otázka dává koordinátorovi prostor, aby zjistil, jaká je dobrovolníková motivace a co ho na dobrovolnictví láká. Koordinátor také může odhalit negativní motivaci a z toho důvodu zájemce odmítnout.
- Co od činnosti očekáváte? Koordinátor zjistí, zda má zájemce reálná očekávání a zda se mu během dobrovolnické práce mohou splnit.
- Kolik času jste ochotni dobrovolnické činnosti věnovat?
- Máte nějaké dosavadní zkušenosti či schopnosti, které byste mohl/a při své práci využít? Nabyli jste při vzdělání, praxi či kurzech znalosti a dovednosti, které byste mohl/a využít jako dobrovolník?

Odpovědi na výše uvedené otázky by měly koordinátorovi usnadnit rozhodování, jakou dobrovolnickou činnost dobrovolníkovi přidělit. Koordinátor si tedy udělá rámcovou představu, a pokud nezjistí žádné závažné skutečnosti, které by zájemci bránily stát se v organizaci dobrovolníkem, následuje školení a je dojednána smlouva. (Tošner, Sozanská, 2006)

4.3.2 Smlouva o dobrovolnické činnosti

Důležitým a neopomenutelným úkolem managementu dobrovolnictví jsou organizační a právní aspekty spolupráce mezi organizací a dobrovolníkem. Já se zde budu věnovat především smlouvě s dobrovolníky. S dobrovolníky lze v závislosti na charakteru a míře dobrovolnické činnosti uzavírat jak ústní, tak písemné smlouvy. „*Někteří dobrovolníci (obzvláště kvalifikovaní experti) nechtějí dobrovolnické smlouvy uzavírat, neboť mají pocit, že by z nich pro ně vyplývaly větší závazky. Preferují práci ve spontánním režimu, který mohou kdykoli dle vlastního uvážení ovlivnit.*“ (Frič, 2001, s.110)

Formální náležitosti nejsou příliš oblíbené ani u zástupců neziskových organizací, proto je důležité nalézt pro organizaci a konkrétní dobrovolnickou činnost individuální řešení vyhovující oběma zúčastněným stranám. Dobrovolníci, kteří budou poctivě a pravidelně pomáhat, aniž by měli s organizací uzavřenou písemnou smlouvu, budou pravděpodobně existovat vždy, ale jistá a rozumná míra formalit může být jen prospěšná. (Tošner, Sozanská, 2006)

Mnoho dobrovolnických programů se bez písemné smlouvy s dobrovolníkem neobejde a existuje řada důvodů, proč písemnou dohodu s dobrovolníkem uzavřít. „*Stručně, jasně a přehledně vymezené kompetence, práva a povinnosti v dobře vymezeném prostoru dávají pocit jistoty i svobody a vedou k samostatnosti a tvořivosti.*“ (Tošner, Sozanská 2006, s.95) Dalším důvodem je také potřeba evidence dobrovolníků pro účely pojištění odpovědnosti za škodu a evidence počtu hodin dobrovolné pomoci.

Z právního hlediska je možné smlouvu s dobrovolníky uzavírat na základě příkazní smlouvy podle § 724 Občanského zákoníku. Taková smlouva by měla obsahovat ustanovení o účastnících dohody, předmětu smlouvy, právech a povinnostech dobrovolníka a organizace, pracovní náplni dobrovolníka, době, místě a způsobu plnění úloh a platnosti smlouvy. Mělo by být též uvedeno, že dobrovolník nemá nárok na finanční odměnu, vyjma vynaložených výdajů souvisejících s jeho dobrovolnickou činností. Ve smlouvě by měly být také upraveny podmínky ukončení spolupráce. Smlouva může obsahovat také přílohy, např. etický kodex dobrovolníka, ustanovení o náplni práce nebo mlčenlivosti. (Mráčková, 2009)

4.3.3 Ukončení spolupráce s dobrovolníkem

Mnohdy není jednoduché, především lidsky, se s dobrovolníkem rozloučit, propustit někoho, kdo chce ochotně a zdarma pomáhat. Přítomnost dobrovolníka v organizaci není žádoucí v případě, že porušuje pravidla (opakovaně nebo jednou závažně), není na něho spolehnutí nebo ohrožuje klienty služby.

V případě, že dobrovolník neporušuje pravidla zásadně, lze pochybení řešit na schůzce s koordinátorem dobrovolníků nebo na pravidelné supervizi. Důležité je, aby bylo problémové pravidlo s dobrovolníkem probráno a opět dobře vysvětleno. Je také potřeba dobrovolníkovi nabídnout pomoc se zvládnutím pravidla. V případě, že je některé pravidlo porušováno opakovaně nebo ho porušuje větší počet dobrovolníků, je na místě, aby se koordinátor dobrovolníků zamyslel nad tím, zda bylo dobře vysvětleno a zda mu dobrovolníci správně rozumí.

Pokud i přes tyto snahy dobrovolník nadále pravidla porušuje, musí se s ním organizace rozloučit. Spolupráci s dobrovolníkem zpravidla ukončuje koordinátor dobrovolníků, a to osobní formou, kdy jsou dobrovolníkovi jasně sděleny důvody, proč je propuštěn. O propuštění dobrovolníka pak musí být neprodleně informován také příjemce služeb dobrovolníka – měl by se dozvědět také důvody, proč se organizace s dobrovolníkem rozloučila.

Kvalitní management práce s dobrovolníky může pomoci těmto komplikacím předcházet, vyhnout se jim však asi nelze nikdy. Při přijímání nových dobrovolníků je důležitý jejich dobrý výběr, výcvik, ale také pravidelná supervize. Důležité je jasně formulovat dobrovolníkovy povinnosti, práva a kompetence a náplň dobrovolnické činnosti. To dobrovolníkovi pomáhá se ve své roli dobře orientovat a je také na první pohled zřejmé, dojde-li k porušení pravidel. Jasná a srozumitelná definice pravidel usnadňuje roli i propouštějícímu, protože obě strany vědí, na základě čeho se loučí. (<http://www.hest.cz/kresadlo/dokumenty-ke-stazeni/>)

K ukončení spolupráce mezi organizací a dobrovolníkem nevede jen porušení pravidel. Mnohdy se jedná o skutečnosti, které se objeví po určitém období spolupráce. Mohou jimi být např. změny v osobním či pracovním životě, kdy dobrovolník již nemá prostor pro dobrovolnickou činnost (ukončení studia, hledání placeného zaměstnání, založení rodiny, nemoc atd.), případně zjistí, že náplň dobrovolnické práce je jiná, než předpokládal, či nezvládá plnit své „povinnosti“. (Mráčková, 2009)

Rozloučit se s dobrovolníkem je jedním z nejtěžších úkolů koordinátora. „*Umění dobrovolníkovi říci „na shledanou“ korektním způsobem bez ohledu na okolnosti rozchodu je důkaz vysoké úrovně koordinátora.*“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 81)

Mráčková (2009) uvádí návrh systému, který koordinátorovi pomáhá tuto úlohu kvalitně zvládnout:

- Připravit si jasnou filosofii – je potřeba, aby si byl koordinátor jist, že v některých situacích je ukončení spolupráce nevyhnutelné. Nejdůležitější je, aby organizace poskytovala klientům kvalitní služby, a zaměstnanci ani dobrovolníci tomu nesmějí bránit. Musí existovat správný postup dobrovolníka, protože pokud by správný a nesprávný postup neexistoval, znamenalo by to, že je dobrovolnická činnost bezvýznamná.

- Zavést systém, který umožňuje ukončit vztah s dobrovolníkem – pokud je systém nastavený dobře, pomáhá koordinátorovi se rozhodnout a být spravedlivý jak k organizaci, tak k dobrovolníkovi.
 - upozornění/předběžné oznámení
 - Vytvořit soubor pravidel – může se jednat např. o stanovení základních podmínek (věk, schopnosti), pravidel pro ukončení spolupráce s dobrovolníkem.
 - Vytvořit systém pro obeznámení s pravidly – školení, manuál jak se nechovat.
 - Vytvořit mechanismus, který je snadno aplikovatelný v každodenní praxi – např. náplně práce, smlouvy.
 - zkoumání/rozhodování
 - Zavést proces, který určí, kde dobrovolník udělal chybu – může to být např. pravidelné hodnocení, supervize. Dobrovolníci, kteří dělají při dobrovolné činnosti chyby, by se o nich měli dozvědět a měla by jim být nabídnuta pomoc, rada.
 - zavedení systému
 - Zavést spravedlivé a nestranné sankce, které nevyzní osobně (napomenutí, potrestání).
- Mráčková (Mráčková, 2009) přidává několik rad, jak vést ukončovací rozhovor:
- zvolit prostředí, které nabízí dostatek soukromí
 - být přímý, autentický, reálný – dobrovolník musí vědět, že se s ním loučíme
 - oznamovat klidně, bez hádek a udělování rad
 - po ukončení spolupráce oznámit skutečnost ostatním dobrovolníkům, zaměstnancům a klientům

Při ukončování spolupráce by koordinátor nikdy neměl zapomenout poděkovat, ať už se s dobrovolníkem loučí z jakéhokoliv důvodu.

4.4 **Řízení a motivace dobrovolníků**

4.4.1 **Příprava dobrovolníků na činnost**

Příprava na dobrovolnickou činnost je různorodá a odvíjí se podle toho, v jaké oblasti budou dobrovolníci činní. „*Tam, kde dobrovolník vykonává vysoce kvalifikovanou práci, záleží v první řadě na tom, s jakou dosavadní profesní přípravou adept přichází.*“ (Frič, 2001, s. 109) V případech, kdy je činnost dobrovolníka neobvyklá nebo kdy dobrovolník pracuje s cílovou skupinou klientů, u které jsou určitá specifika (např. práce s lidmi s mentálním postižením), zajišťují pro dobrovolníky vzdělávání samy organizace. Pokud není

dobrovolníková příprava zajištěna systematicky a skupinově, bývá zpravidla připravován na dobrovolnickou práci v organizaci individuálně, nejčastěji vedoucím pracovníkem.

Je výhodou, pokud práce dobrovolníků v organizaci souvisí s jejich profesí (např. při manželském poradenství je poradce psychiatr, psycholog). Není to podmínkou, ale usnadňuje to proces zaškolení. Podstatným faktorem pro výkon dobrovolnické práce je však hlavně lidská a morální připravenost, osobní charakter a návyky.

Dobrovolníkovi je potřeba poskytnout co nejvíce informací o tom, jakou činnost bude vykonávat, dobře odpovědět na všechny jeho dotazy a nebagatelizovat jeho obavy. Dobrovolníci by zároveň měli vědět, jaké problémy mohou během jejich dobrovolnické činnosti nastat. (<http://www.hest.cz/kresadlo/dokumenty-ke-stazeni/>)

4.4.2 Hodnocení dobrovolníků

Hodnocení dobrovolníků není považováno za snahu vyjádřit kritiku, ale za proces, jehož výsledkem je zkvalitnění práce. To neznamená, že by do té doby byla práce dobrovolníků vykonávána špatně. Dobrovolníci si zaslouží, aby jejich práce byla vykazována, aby bylo zřejmé, kolik hodin dobrovolnické činnosti věnují a jaký mají pro organizaci přínos. *„Hodnocení se může stát přesvědčivým argumentem, že dobrovolnictví je zdrojem nejen lidskosti a síly, ale také ekonomickým přínosem pro společnost. V zahraničí je běžné, že se hodiny odpracované dobrovolníky přepočítávají na peníze a jsou to každoročně neuvěřitelné, mnohamilionové částky.“* (Tošner, Sozanská 2006, s. 83)

Nejvhodnější formou pro hodnocení dobrovolníků je osobní setkání dobrovolníka s koordinátorem. Obě zúčastněné strany by měly mít prostor k bezpečnému vyjádření svých názorů, obav a přání. Během hodnocení hovoříme o dobrovolníkově výkonu a můžeme vyjádřit ocenění nebo také návrhy na zlepšení práce. Pozitivní hodnocení je příležitostí ocenit ty, kteří svou práci vykonávají dobře. Častěji se setkáváme právě s těmi dobrovolníky, kteří jsou aktivní a spolehliví.

Hodnocení dobrovolníků nemusí být ale jen pozitivní. V případě, že dobrovolník svou práci nevykonává dobře, je potřeba ho napomenout, protože musíme vždy dbát o dobro klienta, organizace i samotného dobrovolníka. Pokud chceme dát dobrovolníkovi šanci k nápravě, měli bychom se během hodnocení věnovat tomu, co může dělat jinak. Mráčková (2009) radí pro pozitivní nápravu dodržovat tyto základní kroky:

1. necháme dobrovolníka popsat nepřiměřené jednání – rozhovor můžeme začít otázkou „Jak jste postupovali v této situaci?“

2. oddělíme jednání dobrovolníka od sebehodnocení – dobrovolníci by měli pochopit, že hovoříme o tom, co udělali, ne o tom, jací jsou
3. vyjádříme o dobrovolníkovi něco pozitivního
4. požádáme dobrovolníka o nápravu – např. otázkou „Jak byste to v budoucnosti udělal/a jinak?“
5. pochválíme zlepšení ve výkonu – pochválíme dobrovolníka za jakékoliv zlepšení, pokud ke zlepšení nedošlo, opakujeme krok 4
6. pokud se výkon zlepšuje, opakujeme krok 3

Rozhodnutí o ukončení spolupráce s dobrovolníkem je posledním východiskem. Může to znamenat, že náš management selhal hned na začátku, a to při výběru dobrovolníka, kdy nebyla vhodně zvolena supervize nebo školení. Koordinátor dobrovolníků může zvolit ještě následující alternativy, které mohou odchodu dobrovolníka předejít:

- důraz na vedení – dobrovolník nemusel na začátku pochopit, jaká jsou pravidla
- zařazení na jiné pracovní místo
- zopakování školení
- znovuoživení – dobrovolník možná potřebuje pouze odpočinek
- doporučení – dobrovolník může časem zjistit, že pro něho nejsme vhodná organizace, doporučíme jinou, o které se domníváme, že je pro něj vhodnější
- odchod – projevíme uznání a poděkování

Spolupráci s dobrovolníkem ukončujeme v případě, že se jeho nevhodné chování opakuje a není možná náprava.

4.5 *Supervize a oceňování dobrovolníků*

4.5.1 **Supervize práce dobrovolníků**

Supervize je vhodnou součástí práce s dobrovolníky, protože umožňuje jak dobrovolníkovi, tak organizaci získat zpětnou vazbu. Supervize může dobrovolníkovi pomoci s vysvětlením problémů klientů, s překonáním bariér, může sloužit jako prevence syndromu vyhoření a vést k získání základních pravidel psychohygieny a zdravému přebírání zodpovědnosti při práci s klienty.

Výměna zkušeností a zpětná vazba s pracovníky organizace je velmi důležitá. Dává dobrovolníkovi prostor si objasnit, zda má jeho práce smysl, zda ji dělá dobře, v jakých oblastech ji může zlepšit, jak jsou s ním klienti nebo organizace spokojeni. Dobrovolníci

potřebují být informováni o tom, jak pomáhají plnit poslání organizace a zda přispívají k úspěšnému dosahování cílů v programu, kterého se účastní.

Supervize je také cenným zdrojem informací pro organizace. Organizace mohou od dobrovolníků získat zpětnou vazbu o tom, co je dobré nebo co je naopak potřeba zlepšit. Tyto cenné podněty pak mohou vést k efektivnějšímu využití potenciálu dobrovolníků a ke zkvalitnění programů, které organizace nabízejí. V neposlední řadě mohou dobrovolníci přispět ke zlepšení vztahů v týmu. (<http://www.hest.cz/kresadlo/dokumenty-ke-stazeni/>)

Existuje mnoho druhů supervizí, které mohou být při spolupráci s dobrovolníky využívány, lze je klasifikovat na základě různých faktorů, jako jsou např. formálnost, délka supervize, nebo počet zúčastněných osob. Hawkins a Shohet (2004) hovoří o následujících druzích supervize:

Výuková supervize je charakterizována hlavně vzdělávací funkcí, kdy supervizor zastává převážně roli učitele a pomáhá účastníkům zhodnotit jejich práci s klienty.

Výcviková supervize je také zaměřena na vzdělávací funkci. Supervidovaní jsou v roli učně a supervizor přebírá určitou odpovědnost za klienty. Může se jednat např. o studenty na praxi či psychoterapeuty ve výcviku.

Při řídicí (manažerské) supervizi supervizor nese odpovědnost za klienty, k supervidovanému je v pozici nadřízeného.

Poradenská supervize je určena zkušeným a kvalifikovaným pracovníkům, kteří mají zodpovědnost za svého klienta. Supervizora využívají v případě, potřebují-li konzultovat nějaké otázky ohledně případu.

Matoušek (2008) nazírá na supervizi z pohledu účastníků a dělí ji následovně:

Individuální supervize: supervize se účastní pouze jeden pracovník. Hlavními aktéry jsou supervizor, tj. odborný pracovník se supervizním výcvikem, a supervidovaný, kterému supervizor poskytuje reflexi a podporu v dalším rozvíjení.

Skupinová supervize: supervize se účastní skupina 8–10 lidí. Účastníci sdílejí problémové situace, hovoří o pocitech a vztazích, týkajících se jejich práce, mohou si poskytovat vzájemnou podporu a zpětnou vazbu, učí se od sebe.

Týmová supervize: je zaměřena na činnost týmu jako celku, jeho efektivitu či práci celé organizace. Do této supervize jsou zapojeni všichni členové bez ohledu na jejich pozici, potřeby nebo odpovědnost.

Matoušek (2008) dále zmiňuje formy supervize, které nejsou tolik oficiální a v praxi je pracovníci ani supervizi nenazývají, jedná se o intervizi, autovizi a vzájemné konzultace dvou

kolegů. Intervize je supervizní setkání skupiny bez přítomnosti supervizora. Této supervize se účastní podobně funkčně postavení pracovníci, kteří sdílejí odpovědnost za pracovní činnost, jež formálně může náležet jen jednomu z nich. Autovize je sebereflexe pracovníka, který si zaznamenává a vyhodnocuje vlastní myšlenky, pocity a reakce při práci s klientem a klade si otázky, na něž se snaží odpovědět. Vzájemné konzultace dvou kolegů označuje konzultaci dvou kolegů s podobným rozsahem zkušeností. Lze při něm získat nadhled a návrhy na jiné možnosti řešení případu. Vždy je důležitá dohoda o tom, kdo zastává roli supervizora a kdo roli supervidovaného.

4.5.2 Odměňování dobrovolníků

Pokud si chce organizace dobrovolníky udržet pro dlouhodobou spolupráci, musí je umět motivovat a dokázat ocenit. O práci dobrovolníka a jeho oceňování musí organizace dbát pravidelně; musí mu dávat najevo, že je pro organizaci i klienta důležitý. Podstatné je, aby se dobrovolníkům vycházelo vstříc při řešení jejich potřeb a přání a aby byl v případě problémů vždy někdo k dispozici, alespoň po telefonu. Motivaci dobrovolníků také pozitivně ovlivňuje přístup k dalšímu vzdělávání. To může být realizováno prostřednictvím seminářů, besed, přednášek nebo možností zapůjčit si v organizaci odbornou literaturu.

Dobrovolníci by měli mít v organizaci zajištěno alespoň minimální zázemí pro to, aby si mohli v klidu promluvit s ostatními dobrovolníky či pracovníky, případně si odpočinout a občerstvit se nápojem, který pro ně organizace sama zajistí. V případě, že má dobrovolník finanční výdaje např. s cestováním do místa výkonu dobrovolnické činnosti by mu mělo být přinejmenším nabídnuto proplacení těchto nákladů.

Pokud chce organizace předejít demotivaci a odchodu dobrovolníka, měla by se cíleně zaměřit na čtyři oblasti, a to na motivaci, supervizi, možnost osobního rozvoje a uznání. Dobrovolníka je pro další práci potřeba stále motivovat. Většina lidí, kteří se dobrovolně angažují, chce poznat nové lidi, získat zkušenosti, dělat něco zajímavého a pomáhat ostatním.

Důležité je, aby dobrovolník dostal zpětnou vazbu, např. prostřednictvím pravidelného a průběžného hodnocení. Zpětná vazba přispívá k pozitivní atmosféře a ke zvyšování kvality práce všech. Mnoho lidí se dobrovolníky stává proto, aby zvýšili své znalosti v určité oblasti, proto je důležité, aby organizace na tuto potřebu reagovala a svým dobrovolníkům nabídla nebo zprostředkovala možnost účastnit se seminářů nebo školení, která jim pomohou speciální schopnosti získat. Nedílnou součástí dobrovolnické práce by mělo být také ocenění

dobrovolníků. To může mít formální nebo neformální charakter dle typu motivace dobrovolníka a možností organizace. (<http://www.hest.cz/kresadlo/dokumenty-ke-stazeni/>)

Než se v organizaci začne zavádět jakýkoliv program na podporu motivace, je důležité zvážit, jací lidé v organizaci působí a co je v daném období motivuje. „*Motivace člověka se mění v čase a s ohledem na jeho aktuální životní situaci.*“ (Šedivý, Medlíková, 2009, s. 98). Nezisková organizace má kromě finančních odměn ještě mnoho nefinančních možností, jak pracovníka pro práci motivovat. Jedná se především o kvalitní kolektiv, dobré mezilidské vztahy, neformální setkávání a oslavy výročí či včasné řešení problematických situací. Jedním z výrazných motivačních prvků je i možnost pracovního a osobního rozvoje formou účasti na vzdělávacích programech, individuálních konzultacích, supervizích nebo koučování. Pro zdravé vnímání sounáležitosti s organizací je důležité i to, jak dobrovolník vnímá samotný výkon dané činnosti a zda má možnost návrhu změny či rozvoje služeb.

Srovnávací výzkumu dobrovolnictví v Německu, který proběhl v letech 1999 a 2004, identifikoval několik důležitých motivů pro dobrovolnickou práci. Na otázku motivace pro zapojení se do dobrovolnické činnosti byli tázáni respondenti starší 14 let, kteří jako důvody pro dobrovolnictví uvedli následující:

- chtějí mít alespoň malý podíl na formování společnosti
- chtějí být v kontaktu s jinými lidmi
- dobrovolnická činnost pro ně představuje závazek, který chtějí splnit
- dobrovolnická činnost pro ně znamená určitou formu politické angažovanosti

Aby byl dobrovolník spokojený, měla by mít organizace také povědomí o tom, co dobrovolník od činnosti očekává. Pokud se to nedozví od dobrovolníka samého, může získat informace o očekávání z různých výzkumů provedených k problematice dobrovolnictví.

Srovnávací výzkum dobrovolnictví v Německu identifikoval tato očekávání dobrovolníků:

- dobrovolnická činnost mě bude bavit
- budu mít možnost seznámit se sympatickými lidmi
- můžu pomoci jiným lidem
- budu moci udělat něco pro společenské blaho
- budu moci rozšířit své znalosti a zkušenosti
- mohu mít vlastní zodpovědnost a možnost volby
- mohu získat uznání
- mohu mít možnost zastupovat vlastní zájmy
- díky činnosti mohu držet pevně v rukou vlastní problémy

- nabyté znalosti a zkušenosti budu moci využít i v pracovním životě

Z údajů tohoto výzkumu vyplývá, že se očekávání dobrovolníků v čase příliš nemění. K poklesu došlo pouze u očekávání dobrovolníků, že se „seznámí se sympatickými lidmi“. To je vysvětlováno tím, že dobrovolníci více dbají na to, aby jejich činnost byla prospěšná pro společnost a aby pomohli lidem, než na to, aby měli možnost se seznámit se sympatickými lidmi. Tento pokles byl nejvíce patrný u dobrovolníků ve věkové skupině mezi 31 a 65 lety. (<http://www.dosb.de/fileadmin/fm-dsb/arbeitsfelder/wiss-ges/Dateien/freiwilligen-survey-langfassung.pdf>)

4.6 **Koordinátor dobrovolníků**

Aby dobrovolnictví nepřišlo o svou spontaneitu a tvořivost a bylo kvalitní a spolehlivou součástí profesionálních sociálních služeb, musí existovat osoba, která dobrovolníky vede a zároveň na sebe přebírá roli prostředníka mezi dobrovolníky, placenými zaměstnanci a klienty služby. Tyto zmíněné kompetence přísluší pozici koordinátora dobrovolníků. V menší organizaci tuto pozici může koordinátor zastat vedle své profese, větší organizace se již neobejde bez koordinátora na plný úvazek.

Pro dobrovolnictví v organizaci je koordinátor dobrovolníků klíčovou osobou, jež by měla dobře rozumět provozu organizace, být komunikativní, empatická, spolehlivá a nadšená pro věc. Koordinátor dobrovolníků by měl být zodpovědný přímo někomu z vedení a pravidelně mu podávat informace o dobrovolnickém programu. Měl by pružně reagovat na potřeby dobrovolníků, zaměstnanců, ale také veřejnosti. (<http://www.hest.cz/res/data/012/001597.pdf>)

Při zavádění dobrovolnického programu se u zaměstnanců organizace často objevuje počáteční nedůvěra vůči dobrovolníkům. Koordinátor ji může úspěšně rozptýlit a objektivními argumenty přesvědčit své kolegy o prospěšnosti dobrovolnictví. Koordinace dobrovolnictví je potřebná nejen z tohoto důvodu, ale také proto, že koordinátor provádí výběr dobrovolníků, zajišťuje jejich výcvik, vede je a řeší vzniklé problémy a nedorozumění. Je to také osoba, která hodnotí jejich práci a zajišťuje jim supervizi. Neopomenutelnou povinností koordinátora dobrovolníků je příprava smluv pro dobrovolníky a jejich evidence. Ve své práci by měl klást důraz na to, jak neztratit s dobrovolníky lidský kontakt a jak „[...] udržet jejich chuť podílet se na něčem novém, zajímavém, zvláštním, což je pro mnohé dobrovolníky rozhodující motivací“. (<http://www.hest.cz/res/data/012/001597.pdf>)

Začínajícím koordinátorům se doporučuje vstupní kurz managementu dobrovolnictví nebo stáž v dobrovolnickém centru či organizaci, kde dobrovolnický program dobře funguje.

(<http://www.heřt.cz/res/data/012/001597.pdf>)

5 Mentální postižení

5.1 Terminologie a definice mentálního postižení

Mentální postižení je nejběžnější porucha, která se v populaci objevuje bez ohledu na rasu, ekonomické postavení, kulturní okruh nebo kontinent. „*Snad žádné jiné postižení nemá tak velké problémy etického rázu s vlastním označením a terminologií jako mentální retardace, což samozřejmě vyplývá z charakteru poruchy.*“ (Michalík, 2011, s. 113) Zatímco obory, které se zabývají tělesným, smyslovým a jiným postižením upravují svůj pojmový aparát jen s posuny ve vědě, obory zabývající se péčí o osoby s duševním postižením musejí novou terminologii hledat mnohem častěji.

Kvůli všeobecné humanizaci vědních oborů se také mění nebo mizí určitá terminologie, která časem získala pejorativní nádech. Mizí původní stupně označující hloubku mentální retardace, a to pojmy debilita, imbecilita, idiocie, idioimbecilita. Stejně tak se přestává hovořit o nevzdělavatelnosti a nevychovatelnosti lidí s mentálním postižením. „*V některých anglicky hovořících zemích se místo termínu mentální retardace objevuje termín learning difficulty, či dokonce learning disability (výukové těžkosti či výuková neschopnost, nedostatečnost), což spíše indikuje specifické poruchy učení než mentální postižení.*“ (Michalík, 2011, s. 114)

Jelikož tématem mé diplomové práce je Metodika získávání dobrovolníků a práce s nimi v CDS Společnosti DUHA, jejíž cílovou skupinou klientů jsou dospělí lidé s mentálním postižením, považuji za důležité zde uvést, jaký názor na tuto terminologii zastávají pracovníci organizace. Nejužší vedení o. s. Společnost DUHA – integrace osob s mentálním postižením, vnímá označení „mentální postižení“ jako pejorativní, přestože má výraz „mentální postižení“ ve svém názvu. Všichni pracovníci při komunikaci s veřejností používají termín „mentální znevýhodnění“.

Trendem dnešní doby je vnímat člověka jako osobnost individuální. Z toho vyplývá i doporučení nahradit výraz mentálně postižený za označení osoba s mentálním postižením. Již v roce 1967 na prvním kongresu ve francouzském městě Montpellier hovoří Mezinárodní asociace pro vědecké studium mentální retardace o tom, že člověk s mentální retardací je především lidská bytost a až potom je postižený. Termín mentální retardace má v dnešní době pejorativní nádech a dá se předpokládat, že se v budoucnu od tohoto výrazu upustí a bude nahrazen termínem, který je v zahraničí více upřednostňován, a to pojmem IDD – *intellectual*

and developmental disability, do českého jazyka překládán jako „intelektové a vývojové poruchy“. (Michalík, 2011)

5.1.1 Definice mentálního postižení

Michalík (2011) definuje mentální retardaci jako vývojovou duševní poruchu se sníženou inteligencí, která se projevuje především snížením kognitivních, řečových, pohybových a sociálních schopností. Z tohoto vymezení je zřejmé, že k diagnostikování syndromu mentálního postižení nestačí stanovit inteligenční kvocient, ale musí být zohledněna celá řada dalších aspektů osobnosti, především pak to, zda osoba selhává ve většině sociálních očekávání svého okolí.

V tomto duchu definuje mentální postižení také Americká asociace pro mentálně retardované, která říká: „*Mentální postižení je podstatné omezení stávajícího výkonu vyznačující se podprůměrnou úrovní intelektových schopností se současným omezením v nejméně dvou z následujících adaptačních dovedností – komunikace, sebeobsluha, sociální dovednosti, bydlení ve vlastním domě, využití služeb obce, sebeurčení, zdraví a bezpečnost, školní výkon, volný čas a práce.*“ (Matoušek, 2005, s. 111) Také sebeobhájci, neboli dospělí lidé s mentálním postižením, kteří se v České republice snaží prosazovat názory a zájmy skupiny, vymezili vlastní definici mentálního postižení. Podle sebeobhájců jsou lidé mající mentální postižení ti, kteří mají problémy v učení, myšlení, orientaci a komunikaci. (<http://www.spmpr.cz/cs/sebeobhajci/>)

Světová zdravotnická organizace (WHO) ve své 10. revizi Mezinárodní klasifikace nemocí hovoří o mentálním postižení jako o stavu zastaveného nebo neúplného duševního vývoje, který je charakterizován porušením dovedností postihujícím všechny složky inteligence, a to poznávací, řečové, motorické a sociální schopnosti.

5.2 Klasifikace mentálního postižení

5.2.1 Příčiny mentálního postižení

Vágnerová (2004) uvádí, že mentální retardace je jedním z projevů odchylky, resp. poruchy centrální nervové soustavy. Její příčiny bývají různé, ale lze je rozdělit do několika základních skupin:

- Dědičně podmíněné postižení

Příčinou jeho vzniku je porucha ve struktuře nebo funkci genetického aparátu. Patří sem genová nebo chromozomální postižení jako je např. Downův syndrom. Další kategorií je dědičné snížení dispozic, které přispívají k rozvoji mentálních schopností. Příčinou je malý počet funkčních genů, které jsou potřebné pro rozvoj inteligence. Takto podobně bývají často postiženi i rodiče a sourozenci.

- Postižení podmíněné působením teratogenních vlivů v prenatálním věku

Na organismus matky, primární prostředí plodu, mohou během těhotenství působit faktory, které poškozují normální vývoj dítěte (teratogenní vlivy). Tyto vlivy mohou být fyzikálního (např. ionizující záření), biologického (např. virové teratogeny) nebo chemického charakteru (např. léky, alkohol, jiné drogy). „*Typickým příkladem teratogenu je virus zarděnek, který naruší vývoj embrya v několika oblastech. K poškození může dojít i při porodu, např. vlivem nedostatku kyslíku nebo mechanickým stlačením hlavičky, které má za následek krvácení do mozku (tzv. perinatální poškození).* (Vágnerová, 2004, s. 77)

- Postnatální poškození mozku

Jedná se o postižení, které vzniklo v průběhu prvních 18 měsíců věku dítěte. Postižení, které vzniklo po tomto období, je považované za získané. „*Toto vymezení, které se jeví jako určitá nepřesnost, je dáno značnou obtížností rozlišení případného úbytku již dosažené úrovně a primárně omezeného vývoje v raném věku.* (Vágnerová, 2004, s. 77)

Mentální postižení lze dále na základě jeho vzniku dělit na vrozené a získané. Příčinou vrozeného mentálního postižení je poškození nebo odchylná struktura nervového systému v období prenatálním, perinatálním i postnatálním, a to zhruba až do druhého roku věku dítěte.

Získané mentální postižení je nazývané demence. Demence je proces zastavení nebo rozpadu normálního mentálního vývoje. Je charakteristické nerovnoměrným úbytkem intelektových schopností. Příčinou jsou pozdější poruchy, nemoci (např. zánět mozku, mozkových blan), úrazy mozku, poruchy metabolismu, intoxikace. Projevuje se zvýšenou dráždivostí jedince, únavou, emocionální labilitou. Typické jsou výkyvy pozornosti, poruchy paměti a učení. Může dojít i ke změnám ve struktuře osobnosti (jedinec začne být např. necitelný, egoistický, bezohledný). Získané mentální postižení má progresivní tendenci nebo se zastaví v určité fázi a dále se nezhoršuje. (Furmaníková, studijní materiál FSE UJEP)

Sociálně podmíněné mentální postižení, dříve známé jako tzv. pseudooligofrenie, není mentálním postižením. Příčinou sociálně podmíněného mentálního postižení není narušení centrální nervové soustavy, ale nedostatek přiměřených podnětů vzniklý nepřiměřeným a

nedostatečným výchovným působením. Je tedy stavem získaným, který je možné zlepšit, pokud se jedinec dostane do podnětějšího prostředí. (Vágnerová, 2004)

Pipeková (2006) hovoří o dalším členění mentálního postižení, a to podle typu chování:

- eretické (verzatilní) – člověk s mentálním postižením, který je zařazen do tohoto typu, bývá velmi neklidný, komunikuje hlučně a často zasahuje do rozhovorů ostatních, mívá obtíže se soustředěním
- torpidní (apatické) – člověk s mentálním postižením, který je zařazen do tohoto typu, nevyhledává komunikaci, hovoří monotónně a pomalu
- nevyhraněné – pro tento typ je charakteristické střídání komunikačního období němoty s hyperaktivním komunikačním obdobím

10. revize Mezinárodní klasifikace nemocí (MKN 10), kterou vydala Světová zdravotnická organizace (WHO), člení mentální postižení na základě inteligenčního kvocientu (IQ). Mentální postižení patří podle WHO do oboru psychiatrie a v MKN 10 ho nalezneme pod písmenem F. WHO posuzuje stupeň mentálního postižení zpravidla podle standardizovaných testů inteligence. Tyto testy však mohou být nahrazeny škálami, které udávají stupeň sociální adaptace člověka v určitém prostředí. *„Taková měření škálami určují jen přibližně stupeň mentální retardace. Diagnóza bude též záviset na všeobecných intelektových funkcích, jak je určí školený diagnostik. Intelektové schopnosti a sociální přizpůsobivost se mohou měnit v průběhu času a snížené hodnoty se mohou zlepšovat cvičením a rehabilitací. Diagnóza má odpovídat současnému stavu duševních funkcí.“* (Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR, 2008, s. 236)

Hloubka mentálního postižení se posuzuje podle toho, jak se jedinec vzdaluje od modálního průměrného výkonu, jehož inteligenční kvocient (IQ) má hodnotu 100. IQ 70 je pak považováno za hranici mentálního postižení. Mentální retardaci lze podle hloubky postižení rozdělit do čtyř stupňů. Tabulka uvádí jednotlivé stupně mentální retardace s kódovým označením a pásmem inteligenčního kvocientu.

Kódová čísla	Slovní označení	Pásmo IQ
F70	Lehká mentální retardace	50 - 69
F71	Střední mentální retardace	35 - 49
F72	Těžká mentální retardace	20 - 34
F73	Hluboká mentální retardace	0 - 20

Zdroj: MKN 10

- Lehká mentální retardace (F70)

Typický je opožděný vývoj řeči, hlavní problémy se objevují až při nástupu do školy. Lidé s takovýmto postižením jsou většinou zcela samostatní v sebeobslužných úkonech, zvládají vykonávat jednoduchá zaměstnání a v sociálně nenáročném prostředí se pohybují bez omezení a problémů. Jiné duševní poruchy se u nich vyskytují ve stejné míře jako u běžné populace. (Michalík, 2011)

- Střední mentální retardace (F71)

Lidé takto postižení mají výrazné omezení myšlení a řeči, také schopnost sebeobsluhy je snižena. Během celého života potřebují určité chráněné prostředí, a to především v oblasti bydlení a práce. Jejich řeč je jednoduchá a obsahově chudá i v dospělosti, někdy komunikují pouze na neverbální úrovni. Ke střední mentální retardaci jsou často přidružena i jiná onemocnění jako např. epilepsie, neurologické, tělesné a další duševní poruchy. (Michalík, 2011)

- Těžká mentální retardace (F72)

Již v předškolním věku dítěte se projevuje opožděný psychomotorický vývoj. Lidé jsou výrazně a trvale limitováni v sebeobsluze. Řečový vývoj stagnuje na předřečové úrovni, jedinci vzácně dokážou vyjádřit jednotlivá slova. Postižení je často kombinováno s motorickými poruchami a příznaky poškození centrální nervové soustavy. Často mohou být přítomné poruchy chování projevující se stereotypními pohyby, sebepoškozováním, afekty a agresí. (Michalík, 2011)

- Hluboká mentální retardace (F73)

Takto postižení lidé potřebují trvalou podporu a péči i v těch nejzákladnějších úkonech. Často se přidružuje sensorické i motorické postižení, těžké neurologické poruchy. Tito lidé mají velmi omezené komunikační schopnosti, rozumějí pouze jednoduchým požadavkům, odpovědi jsou většinou neverbální. Nežádka jsou přidruženy další těžké duševní poruchy. (Michalík, 2011)

10. revize Mezinárodní klasifikace nemoci uvádí ještě dva typy mentální retardace a to:

- Jiná mentální retardace (F78)

Mentální postižení nelze přesně určit z důvodu přidruženého smyslového nebo tělesného postižení, poruch chování nebo autismu.

- Neurčená mentální retardace (F79)

Jedná se o mentální postižení, ale jedinec nemůže být přesně zařazen z důvodu nedostatku znaků.

Osobnost lidí s mentálním postižením bývá narušena ve všech oblastech, proto se následující podkapitola podrobně zabývá obecnými charakteristikami, které lze nalézt u všech stupňů mentálního postižení.

5.3 **Charakteristika jednotlivých stupňů mentálního postižení**

„Každý mentálně postižený člověk je svébytný subjekt s charakteristickými osobními rysy, přesto se však u většiny z nich projevují v jednotlivých obdobích života charakteristické znaky, které závisejí na hloubce a rozsahu mentální retardace.“ (Pipeková, 2006, s. 65)

Osobnost lidí s mentální postižením bývá narušena ve všech oblastech. Obecné charakteristiky, které lze nalézt u všech stupňů mentálního postižení, se liší pouze svou mírou. Jedná se především o charakteristiky týkající se myšlení, paměti, pozornosti, komunikační schopnosti, emocionality a adaptability.

Lehká mentální retardace

Lehká mentální retardace je také nazývána jako „famiální“, protože je tvořena genetickou transmisí a nepříznivými vnějšími vlivy (např. sociokulturní deprivací, ekonomickým či finančním strádáním, nedostatkem stimulace). Zaostává celkový psychomotorický vývoj, hlavní obtíže nastávají začátku povinné školní docházky. Hrubá a jemná motorika jsou lehce opožděny, objevují se obtíže s koordinací pohybu. Nácvik běžných dovedností a návyků trvá zpravidla delší dobu, při učení se projevuje snížená kapacita. Pozornost člověka s lehkým mentálním postižením bývá povrchnější, krátkodobá a nestálá. Pro myšlení je charakteristická jednoduchost a konkrétnost: bývá rigidní, stereotypní, nepřesné a s infantilními znaky, chybí přiměřený rozvoj logického myšlení. Paměť je mechanická. Lidé s tímto postižením mohou mít problémy ve všech složkách řeči, a to v porozumění, slovní zásobě, gramatické stavbě i ve výslovnosti. Slovník je ochuzen o abstraktní pojmy. Emocionální oblast je charakteristická citovou nezralostí, city bývají neadekvátní vzhledem k podnětům. Takto postižení lidé bývají velmi sugestibilní a mají nízkou míru sebekontroly. Pro socializaci člověka s lehkým mentálním postižením je důležité vhodné výchovné působení a rodinné prostředí. Ve společnosti, kde není kladen důraz na teoretické znalosti, může člověk s lehkým mentálním postižením bez problémů obstát.

Do této skupiny spadá cca 80 % lidí, kteří mají mentální postižení. Výskyt lehkého mentálního postižení v populaci je cca 2,5 %.

Střední mentální retardace

U většiny lidí se středním mentálním postižením je diagnostikována organická etiologie. Může být přítomen dědičný podklad, např. chromozomální aberace, infekce organismu, metabolické choroby, ale také traumata. Pro toto postižení je charakteristický velmi opožděný psychomotorický vývoj a zpomalený vývoj jemné a hrubé motoriky. Pohyby jsou nekoordinované, chybí schopnost provést jemné úkony. Osoby nejsou samostatné v sebeobslužných úkonech, mnohdy po celý život přetrvává závislost na pomoci ostatních. Výrazně opožděn bývá také rozvoj myšlení a řeči. „*Omezení psychických procesů je provázeno často epilepsií, neurologickými a tělesnými potížemi.*“ (Pipeková, 2006, s. 66) Paměť je mechanická a typicky mívá malou kapacitu. Řeč bývá opožděná, agramatická, jednoduchá nebo pouze neverbální s porozuměním jednoduchých verbálních instrukcí, typická je emocionální labilita.

Lidé se středním mentálním postižením bývají infantilní, výbušní a negativističtí. Zpravidla jsou mobilní, fyzicky aktivní. Vykazují vývoj schopností k navazování kontaktu a ke komunikaci s ostatními a participují na jednodušších sociálních aktivitách. Mohou uplatnit své pracovní dovednosti na chráněných pracovních místech, nejsou však bez podpory schopni řešit náročnější životní situace.

Z celkové populace lidí s mentálním postižením zaujímá střední mentální postižení cca 12 %.

Těžká mentální retardace

Příčiny vzniku těžkého mentálního postižení jsou genetické i negenetické. Mezi negenetické příčiny patří např. poškození zárodečné buňky embrya. Časté jsou i malformace centrální nervové soustavy (CNS) a infekce, které způsobují těžké poruchy struktury a funkce mozkové činnosti. U většiny lidí s takovýmto postižením je velmi narušená motorika. Dlouhodobým tréninkem může dojít k osvojení základních hygienických návyků a jiných činností souvisejících se sebeobsluhou. Psychické procesy jsou omezené, vyskytují se poruchy pozornosti. Řeč je nevytvořena, jedinci komunikují převážně jednoslovnými výrazy nebo skřeky. Afektivní sféra je porušena, pro toto postižení je charakteristická impulzivita a

nestálost nálad. Při adekvátní péči a podpoře jsou lidé schopni vykonávat jednoduché úkony, ale závislost na péči ostatních přetrvává po celý život.

V populaci lidí s mentálním postižením je těžká mentální retardace zastoupena cca 7 %.

Hluboká mentální retardace

Příčiny vzniku tohoto postižení jsou ve většině případů organické. Hybnost ovlivňují neurologická i jiná tělesná postižení, která se běžně vyskytují. Přidružují se těžké formy autistického spektra. Schopnost porozumět požadavkům nebo instrukcím je výrazně snížena. Takto postižení lidé jsou zpravidla velmi limitováni v pohybu nebo jsou imobilní. Komunikace je pouze neverbální. Jsou závislí na podpoře ostatních při zvládnání všech základních životních úkonů.

V populaci lidí s mentálním postižením je hluboká mentální retardace zastoupena cca 1 %.

5.4 *Specifika komunikace s lidmi s mentálním postižením*

Profesionální i dobrovolnická práce s lidmi s postižením má svá specifika, která jsou dána typem funkčního omezení nebo poškození. Respektování daných specifík se kladně projevuje na výsledku práce i na pocitech klientů.

Pokud např. člověka s postižením doprovází rodič, partner nebo asistent, je vždy podstatné, aby se pracovník s otázkami obracel na člověka se znevýhodněním a ne na osobu, která ho doprovází. Doprovázející osobu je potřeba brát jako někoho, kdo může informace o klientovi rozvést nebo upřesnit. Pokud by pracovník o člověku s postižením hovořil ve třetí osobě s jeho doprovodem, je to neetické a neprofesionální.

V této kapitole uvádím určitá specifika komunikace s lidmi s mentálním znevýhodněním, protože se jedná o cílovou skupinu klientů o.s. Společnosti DUHA. Zaměřuji se zde také na specifika komunikace s lidmi s poruchou autistického spektra a s lidmi mající potíže ve verbální komunikaci, protože i tito lidé sociální službu Centrum denních služeb Společnosti DUHA využívají. (Novosad, 2009)

5.4.1 Lidé s mentálním postižením

Novosad (2009) uvádí, že pro smysluplný rozhovor s lidmi s mentálním postižením je vždy důležitý jeho obsah a formální přiměřenost. Podstatné je brát v potaz mentální věk jedince, nikoli ten kalendářní, biologický. Užíváme obecně známá slova, nepoužíváme cizí výrazy. Složitější věci vysvětlujeme opisem, vyhýbáme se použití nadsázky a ironie. Mluvíme v jednoduchých a jednoznačných větách.

V komunikaci s lidmi s mentálním postižením je důležité brát v potaz i neverbální komunikaci. Průběžně se ujišťujeme, zda nám klient porozuměl a chápe, co mu sdělujeme, stejně tak zda my chápeme, co sděluje on nám. *„Lidé s mentálním postižením se vyjadřují přímočaře a bezprostředně – prostě tak, jak věci chápou, vidí, cítí, vnímají. Neznají přetvářku, manipulaci, ani nekorigují obsah svého sdělení.“* (Novosad, 2009, s. 156)

Klienta z rozhovoru nevynecháváme ani nejednáme pouze s jeho zákonným zástupcem. Sníženou schopností adaptace na konkrétní situace může být vyvolána určitá apatie nebo agresivní chování, proto je důležité klientovi vše vysvětlit a objasnit, dát mu najevo, že mu věnujeme pozornost.

Lidé s mentálním postižením mívají zpravidla velmi dobrou mechanickou paměť, ale většina z nich má narušené abstraktní myšlení a určité analyticko-syntetické funkce a kognitivní schopnosti. To by mělo být v interakci bráno na zřetel. Chování lidí s mentálním postižením může být velmi impulzivní, může docházet k častým změnám nálad a emočního ladění a častému kolísání pozornosti.

5.4.2 Lidé s poruchou autistického spektra (PAS)

Podle DSM-IV (Diagnostic Statistical Manual, verze čtyři, vydaná Americkou psychiatrickou asociací) je autistické postižení v oblasti komunikace definováno jako kvalitativní postižení v oblasti komunikace projevující se nejméně jedním z následujících kritérií:

- opoždění nebo úplná absence vývoje řeči (není doprovázeno snahou kompenzovat toto postižení gesty či jinými typy komunikace)
- výrazné postižení schopnosti iniciovat konverzaci s ostatními nebo v ní pokračovat, a to navzdory existenci adekvátní řeči
- stereotypní a repetitivní použití jazyka nebo použití idiosynkratického jazyka

- dítě není schopno si spontánně hrát ani imitovat ve hře sociální situaci tak, aby to odpovídalo jeho věku

(<http://www.autismus.cz/clanky/komunikace-u-osoby-s-autismem-5.html>)

Lidé s autismem si mnohdy neuvědomují, že existují prostředky, kterými mohou ovlivnit své prostředí. Mnohdy nechápou význam komunikace a nerozumí jejímu účelu. „Slova jsou jen slova, obrázky jen obrázky, předměty jsou jen předměty. To, že všechny tyto symboly mají sloužit ke komunikaci, se musí speciálně naučit.“

(<http://www.autismus.cz/clanky/komunikace-u-osoby-s-autismem-5.html>) Komunikace s lidmi s autismem nemusí probíhat pouze s pomocí slov. Forma komunikace musí být přizpůsobena konkrétnímu člověku a úrovni jeho abstraktního myšlení. Vedle formy verbální může být použita i forma motorická, předmětová, gesta a znaky, forma obrázková (fotografie, kresby), psaná nebo tištěná. Při výběru správné formy komunikace se musí uvažovat o takové formě, kterou osoba s autismem zvládne a je při ní co nejméně závislá.

Téměř polovina lidí s autismem užívá slova, aniž by znala jejich význam. Proto je potřebné zvolit takovou formu komunikace, která je konkrétnější a více vizuálně-prostorová. U lidí s autismem je častá echolálie (doslovné opakování slov), která zdůrazňuje potřebu mluvících osob s autismem komunikovat za pomoci vizuální podpory.

5.4.3 Lidé s problémy ve verbální komunikaci

Poruchy verbální komunikace souvisejí jak s tvorbou řeči a kvalitou mluvního projevu, tak se schopností řeči porozumět a dávat adekvátní zpětnou vazbu. Novosad (2009) poruchy verbální komunikace dělí na symptomatické poruchy řeči a poruchy řeči vzniklé v důsledku nevyhovujících sociálních a životních podmínek jedince s postižením, při nichž je zasažena oblast sociální komunikace – zájem, příležitost, zkušenost s komunikací. Symptomatické poruchy patří k průvodním jevům nebo důsledkům nemoci či postižení (jedná se např. o dyslalii/alalii, dysfázii/afázii a jiné).

Původ řečového postižení může být v porušené funkci mluvidel nebo v poškození řečového centra v mozku jedince. Proto je důležité v komunikaci s takto znevýhodněným člověkem vytvářet prostředí vhodné pro nerušený a neuspěchaný verbální projev. Nevhodné je dopovídání a podsouvání domnělých tvrzení.

Pokud jedinec trpí vadami artikulace (huhňavost, patlavost), v hovoru ho nepřerušujeme a neopravujeme jeho výslovnost, pokud nerozumíme, znovu se zeptáme.

Během komunikace s lidmi, kteří trpí koktavostí, jsme klidní a trpěliví. Je vhodné využít speciální metody pracující s rytmizací řeči (např. zpěv, recitace) nebo dát jedinci možnost hovořit jako někdo jiný (zpravidla pak také jedinec nekoktá). V případě mutismu nebo selektivního mutismu je na místě spolupráce s psychologem či psychiatrem.

U lidí s postižením mohou být komunikační schopnosti negativně ovlivněny také poruchami a postiženími sluchu, která nepříznivě ovlivňují vývoj řeči. Chybějící zkušenosti pak mohou vést ke kvantitativnímu a kvalitativnímu omezení slovní zásoby, souvisejícímu s jejím aktivním používáním i se samotným porozuměním řeči. *„Neúspěchy v komunikačních situacích vedou k postupnému snižování zájmu i snahy postiženého člověka o komunikaci, čímž dochází k omezení možností dalšího vývoje jeho řečových schopností a komunikačních kompetencí.“* (Novosad, 2009, s. 154)

6 Společnost Duha – integrace osob s mentálním postižením

Společnost DUHA – integrace osob s mentálním postižením má statut občanského sdružení a byla založena na počátku roku 1992 z iniciativy členů Sdružení pro pomoc mentálně postiženým lidem. Posláním sdružení bylo zajišťovat veškerou pomoc pro dospělé lidi s mentálním postižením nutnou na jejich cestě k plnohodnotnému životu.

První sociální službou, kterou Společnost DUHA začala poskytovat, byl Domov, poté následovalo Centrum denních služeb a Středisko přechodné péče. V roce 1992 společnost získala finanční podporu židovsko-americké nadace AJ JDC na zavedení chráněného bydlení pro osoby s mentálním postižením. Díky této finanční podpoře začala jako první v České republice rozvíjet program chráněného bydlení. Počet chráněných bytů otevřených v první etapě se v následujících letech zvyšoval a s tím rostla i komplexnost služeb.

Se zvyšujícím počtem bytů také rostl počet klientů a Společnost DUHA tak postupně získávala důležité místo mezi nestátními neziskovými organizacemi působícími v oblasti poskytování sociálních služeb. Začala tak ve větším měřítku plnit své poslání, jímž je umožnit dospělým lidem s mentálním postižením žít mimo ústavy.

V roce 2006 došlo k transformaci Domova Společnosti DUHA. Domov měl sídlo v budově Centra denních služeb, kde klienti žili v nevyhovujících podmínkách. Služba, která jim zde byla poskytována, byla navíc založena na skupinovém, nikoliv individuálním přístupu, a to bylo potřeba změnit. Stávající klienti se přestěhovali do 4 chráněných bytů v Praze a tím došlo k navýšení počtu chráněných bytů ze 13 na 17. (<http://www.spolecnostduha.cz/O-Nas>)

6.1 Sociální služby poskytované Společností Duha

V současné době má Společnost DUHA – integrace osob s mentálním postižením registrované tři sociální služby. Jedná se o služby Chráněné bydlení (CHB), Podpora samostatného bydlení (PSB) a Centrum denních služeb (CDS).

6.1.1 Chráněné bydlení (CHB)

Posláním Chráněného bydlení je umožnit dospělým lidem s mentálním postižením žít v běžných bytech po celé Praze a podporovat je podle jejich individuálních potřeb tak, aby mohli v rámci svých schopností a možností přebírat zodpovědnost za domácnost a svůj život. (<http://www.spolecnostduha.cz/Chranene-bydleni>) Služba CHB dává klientům prostor rozhodovat o vlastní budoucnosti, o formě bydlení a o službách, které budou využívat. Služba podporuje klienty, aby žili takovým způsobem, jaký je běžný pro ostatní populaci (volba bydlení, aktivit, služeb). Je přizpůsobována také klientům v seniorském věku (zajištění pečovatelské služby, domácí péče), aby mohli důstojně dožít v prostředí, které je jim důvěrně známé, a nemuseli být umístěováni do jiných sociálních nebo zdravotnických zařízení.

Chráněné bydlení poskytuje podle zákona č. 108/2006, o sociálních službách, několik základních činností, mezi něž patří poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování, pomoc při zajištění chodu domácnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti. Dále Chráněné bydlení zprostředkovává kontakt se společenským prostředím, nabízí sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů, při obstarávání osobních záležitostí a další fakultativní činnosti.

6.1.2 Podpora samostatného bydlení (PSB)

Tuto sociální službu Společnost DUHA registrovala v roce 2012. Jedná se o novou službu, která vznikla na základě potřeb klientů chráněného bydlení. Několik klientů chráněného bydlení začalo využívat pouze podporu samostatného bydlení. „*Posláním Podpory samostatného bydlení Společnosti DUHA je umožnit dospělým lidem s mentálním znevýhodněním žít ve vlastních bytech v různých částech hl.m. Prahy a podporovat je podle jejich individuálních potřeb v samostatném životě.*“ (<http://www.spolecnostduha.cz/Podpora-samostatneho-bydleni>)

Služba PSB poskytuje podle zákona č. 108/2006 následující základní činnosti: pomoc při zajištění chodu domácnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Podpora samostatného bydlení hledá způsoby, jak rozvíjet samostatné rozhodování klientů o dění kolem nich. Služba umožňuje klientům v maximální možné míře uchopit rozhodování do vlastních rukou.

6.1.3 Centrum denních služeb (CDS)

Tato sociální služba je poskytována ve dvou Centrech denních služeb, a to v CDS Nová Duha a CDS Galerie Duhovka, jež je detašovaným pracovištěm. Obě tato centra se nacházejí na území hl. m. Prahy a liší se především v nabídce tvořivých činností.

Posláním Centra denních služeb je poskytovat sociální službu dospělým osobám s mentálním znevýhodněním. Děje se tak v běžné zástavbě bytového domu na Černém Mostě a ve Vysočanech, kde jsou klienti v kontaktu s veřejností. Služba nabízí klientům možnost aktivně trávit den činnostmi a učením se dovednostem, které potřebují pro každodenní život. (<http://www.spolecnostduha.cz/Centrum-Dennich-Sluzeb>)

Při poskytování služby Centrum denních služeb se pracovníci řídí několika základními zásadami, kterými jsou:

- umožnit klientům, aby si podle svého zájmu vybírali z různorodé nabídky činností
- podporovat klienty pouze v tom, v čem potřebují
- podporovat klienty v přechodu na jiný druh služby či do zaměstnání
- jednat s klienty jako s dospělými lidmi a rovnocennými partnery

Cílovou skupinou klientů Centra denních služeb jsou lidé s mentálním znevýhodněním starší 18 let, kteří potřebují podporu v různých oblastech života.

Základní činnosti CDS vymezuje Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. v § 45. Jedná se o pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, dále pak také sociálně terapeutické činnosti. Klienti mají možnost se věnovat různým tvořivým činnostem (např. výrobě šperků, svíček, keramiky, práci se dřevem apod.) nebo si osvojit praktické dovednosti spojené s běžným životem (např. obsluhu spotřebičů, vaření, pečení, domácí práce, hospodaření s penězi, samostatné cestování apod.).

Cíle služby:

- učit klienty dovednostem každodenního života (vaření, pečení, cestování, úklidu, domácím pracím, péči o svoji osobu, hospodaření s penězi apod.) dle jejich individuálních potřeb
- umožnit klientům seberealizovat se v tvůrčích činnostech (při výrobě šperků, malování, práci s keramikou, výrobě košíků, svíček apod.) a tím jim pomoci získat ocenění druhých osob
- zprostředkovat klientům kontakt se společenským prostředím prostřednictvím zájmových aktivit (plavání, koně, cvičení, kultura)
- nabídnout nebo zprostředkovat možnost vzdělávání v různých oblastech života (společenské vztahy, práce na PC, bezpečnost, lidská práva, první pomoc apod.)
- u klientů v seniorském věku (věk nad 55 let) se zaměřit na zkvalitnění služby prostřednictvím zajištění kompenzačních pomůcek, osvojení si metod práce souvisejících s udržením kognitivních funkcí (např. trénink paměti)
- spolupracovat s veřejností a prezentovat výrobky klientů

(Standard č. 1 Poslání a cíle služby)

6.1.3.1 CDS Nová Duha

CDS Nová Duha nabízí svým klientům velmi pestrou nabídku tvůrčích a aktivizačních činností. Jednotlivé činnosti jsou poskytovány ve čtyřech místnostech, tzv. dílnách, a klienti si je volí podle svého zaměření a zájmu. Ve výtvarné dílně se klienti věnují těmto tvořivým činnostem: výrobě dárkových krabiček, malování na papír, kolážím (zdobné papíry používané při další výrobě), výrobě notýsků, mozaikových květináčů, šperků z přírodních materiálů, gobelínů a mnohemu dalšímu.

Nabídka tvořivých činností v keramické dílně je následující: příprava keramické hlíny k použití, válení plátů, vykrajování motivů (magnetky, knoflíky pro štěstí, výroba hrnečků,...), točení na hrncířském kruhu, zhotovování hrnečků, misek, stínítek, dále pak ještě výroba svíček.

Nabídka tvořivých činností v dřevodílně: vydlabávání misek ze dřeva, vyřezávání a broušení svícňů, zhotovování knoflíků, šperků, sponek do vlasů, zhotovování montessori pomůcek, pletení košíku z pedigu.

Tvořivé činnosti dávají klientům možnost trénovat pracovní dovednosti (přijít včas do CDS, věnovat se soustavnou dobu pracovní činnosti, respektovat čas na odpočinek a čas na práci). Mimo to mají všechny uvedené tvořivé činnosti velmi pozitivní účinek na zlepšování hrubé i jemné motoriky a klienti během nich také rozvíjí svou fantazii. Dostávají také zpětnou vazbu a získávají přesvědčení, že je jejich práce smysluplná, což posiluje jejich sebevědomí. CDS nabízí i sociálně terapeutické činnosti, které rozvíjejí samostatnost klientů v rámci péče o domácnost. Těmito činnostmi jsou nácvik vaření, pečení, hospodaření s penězi, úklid, obsluha domácích spotřebičů, praní a žehlení. Nabídka těchto činností je realizována především prostřednictvím individuálních plánů klientů.

Klienti, kteří si chtějí tyto dovednosti osvojit nebo je zdokonalit, je mají možnost trénovat také v rámci odpoledních klubů, které CDS nabízí. Odpolední kluby jsou poskytovány pro omezený počet klientů, což umožňuje individuálnější práci pracovníka s klientem. Klienti, kteří docházejí do odpoledních klubů, se tak mohou více věnovat tréninku dovedností přímo podle svých možností a schopností. (<http://www.spolecnostduha.cz/Centrum-Dennich-Sluzeb>)

V současné době nabízí CDS Nová Duha odpolední kluby vaření, práce na počítači, pečení, keramiky a společenská odpoledne.

Klienti CDS Nová Duha mají možnost se pravidelně účastnit i aktivizačních činností, kterými jsou solná jeskyně, zlaté časy, vzpomínání – trénink kognitivních schopností, rehabilitační cvičení, výstavy, kulturní program, plavání.

6.1.3.2 CDS Galerie Duhovka

V CDS Galerie Duhovka se klienti věnují tvořivým činnostem, ze kterých nejvíce vyniká šperkařská, textilní a výtvarná tvorba. U klientů je podporována vlastní iniciativa a kreativita i v jiných oblastech, které vycházejí z jejich individuálních zájmů.

Z tvořivých činností nejvíce vyniká výroba bižuterie (náhrdelníků, náramků, náušnic apod.), výroba bižuterie technikou spěkaného skla (fusing), malování dekorativních předmětů (skla, porcelánu, květináčů apod.), malba a kresba, malování na hedvábí (šátky, šály, obrázky, kravaty, apod.), šití, vyšívání a zdobení oděvů a módních doplňků (výšivka, batika, tisk, našívání korálků, apod.). (<http://www.spolecnostduha.cz/CDS-Galerie-Duhovka>)

Klienti mají možnost trénovat a osvojovat si činnosti spojené s chodem domácnosti a běžným životem. Těmi jsou např. žehlení, praní, příprava jednoduchého občerstvení, práce na počítači a hospodaření s penězi.

CDS Galerie Duhovka nabízí svým klientům mnoho aktivizačních činností, z nichž nejoblíbenější jsou hipoterapie, rehabilitační cvičení, paměťové hry, výlety a procházky po okolí a masáže.

Součástí programu CDS jsou vzdělávací a výchovné bloky, které jsou zaměřeny na různé oblasti života (vztahy, zdraví, etiketu, hospodaření s penězi, práci na počítači apod.).

Klientům je pravidelně nabízen kontakt se společenským prostředím. Každodenně dochází na obědy do restaurace, pravidelně navštěvují kulturní akce, které si sami vybírají (výstavy, divadla apod.). Rovněž aktivizační činnosti se konají mimo prostory CDS Galerie Duhovka.

CDS Galerie Duhovka nabízí také odpolední kluby, např. malování a společenská odpoledne. Nabídka odpoledních klubů se může měnit dle aktuálních potřeb sociální služby a potřeb a zájmů klientů. Součástí CDS je galerijní prostor, kde jsou vystaveny a k prodeji nabízeny výrobky a obrazy klientů a jsou zde také pravidelně pořádány výstavy a vernisáže.

Celková kapacita obou Center denních služeb Společnosti Duha je podle Registru poskytovatelů sociálních služeb 65 klientů. V roce 2013 využívalo služeb obou CDS celkem 58 klientů.

6.1.4 Historie dobrovolnictví v Centru denních služeb

Společnost DUHA poskytuje své sociální služby na území Prahy již 22 let. Za tu dobu spolupracovala s několika dobrovolníky a praktikanty, větší zkušenosti však má se studenty humanitních oborů, kteří ve Společnosti DUHA vykonávali povinnou praxi.

Přítomnost dobrovolníků v organizaci byla vždy žádaná, ale s dobrovolníky se nikdy během existence společnosti systematicky nepracovalo. Organizace neměla žádné konkrétní materiály, podle kterých by postupovala při získávání dobrovolníků, jejich zaškolování, hodnocení, odměňování, supervizi. Nebyla zpracovaná ani pravidla pro ukončení spolupráce s dobrovolníkem.

Společnost Duha nikdy dobrovolníky systematicky neškolila pro práci s klienty v praxi. Dobrovolníci byli pouze představeni pracovníkům a klientům, byla jim sdělena náplň jejich práce a poté se hned začali věnovat přímé práci s klienty.

Při nástupu dobrovolníka do organizace byly a stále jsou podepisovány podstatné dokumenty jako smlouva s dobrovolníkem, která se řídí občanským zákoníkem, mlčenlivost a určitá náplň práce. Přesto se dá konstatovat, že dobrovolnictví zde nemá tradici a pracovníci nevědí, jak kvalitně a odborně dobrovolníky vést. Společnost DUHA má však zájem

s dobrovolníky spolupracovat a to především z toho důvodu, že dobrovolníci mohou přispět ke zkvalitnění práce s klienty, mohou přinést jiný, neformální a kamarádský přístup a některým klientům umožní účastnit se aktivit, které by bez dobrovolníka či osobního asistenta vykonávat nemohli. Dobrovolníci přinášejí nové pohledy na řešení problémů a mohou zabránit stereotypnímu výkonu práce. Navíc doplňují tým a pozitivně propagují organizaci na veřejnosti. Společnost DUHA má zájem na tom, aby dobrovolníci byli spokojeni a aby jejich spolupráce s organizací měla dlouhodobý charakter.

To je také důvod, proč vznikla tato diplomová práce, která si klade za cíl pomoci odpovědnému pracovníkovi pracovat s dobrovolníky v organizaci systematicky, kvalitně a odborně.

7 Potřeby klientů

7.1 Cílová skupina

Cílovou skupinou klientů Společnosti DUHA jsou dospělí lidé s mentálním, popř. kombinovaným znevýhodněním. Jsou to lidé, kteří mohou mít:

- potíže v komunikaci (sníženou schopnost verbálního i neverbálního vyjádření)
- sníženou schopnost porozumění
- zhoršenou orientaci v prostoru, čase, běžných situacích
- potíže v sociálních dovednostech (navazování vztahů, komunikační dovednosti)
- potíže v sebeobsluze
- potíže v trávení volného času

Jsou starší 18 let a mají zájem o nabízenou službu, tj. program CDS. Služba není určena zájemcům, kteří nesplňují kritéria pro přijetí, tedy žádají o službu, kterou CDS neposkytuje nebo jejich osobní cíl neodpovídá poslání služby. Služba není určena ani osobám, které nespádají do cílové skupiny (osoby se zdravotním postižením bez mentálního znevýhodnění) či osobám, jejichž zdravotní stav poskytnutí služby vylučuje (jedná se o osoby s těžkým stupněm kombinovaného postižení, smyslovým či tělesným, protože služba není bezbariérová). Služby nemohou využívat ani osoby, u kterých duševní onemocnění dominuje nad mentálním znevýhodněním, a kteří proto vyžadují specifickou odbornou péči (krizová intervence, hospitalizace). Sociální služba není určena ani pro lidi s poruchou autistického spektra (PAS, nejedná se o agresivní klienty), přesto i takoví klienti službu CDS využívají. Je to dáno tím, že do služby nastoupili již při jejím vzniku, tedy v roce 1992, od té doby nikdo s PAS přijat do služby nebyl. (St. č. 3 Jednání se zájemcem)

V roce 2013 službu využívalo celkem 58 klientů, z toho 42 klientů docházelo do CDS NOVÁ DUHA a 16 klientů do CDS Galerie Duhovka. Mezi hlavními cíli klientů přijatých do služby v roce 2013 bylo navázání a získání přátelských a kamarádských vztahů, vytržení ze stereotypu, vyplnění volného času činnostmi, které by klienty bavily, dále osvojení určité dovednosti a získání větší samostatnosti, především v oblasti péče o domácnost (praní, žehlení, vaření, pečení) a hygieny (péče o vlastní osobu).

Převážná většina klientů (zhruba 60 %) má střední mentální postižení a mají přiznaný II. stupeň příspěvku na péči. Tito klienti jsou plně mobilní, do CDS cestují sami, někteří však

v doprovodu asistenta či rodinných příslušníků. Nepotřebují podporu při hygieně ani stravě. Mnozí z nich mají epilepsii a zvýšené riziko epileptického záchvatu hrozí při denním spánku. Je proto důležité, aby klient neusnul v dopravním prostředku, pokud dojíždí na aktivity mimo prostory CDS. V takových případech je vhodná přítomnost osobního asistenta nebo dobrovolníka, který se klientovi během cesty věnuje. Službu CDS samozřejmě využívají také klienti, kteří mají těžké mentální postižení. Ti potřebují podporu v mnoha oblastech, a to i v oblasti hygieny a stravování. Mají potíže v komunikaci, s okolím komunikují většinou neverbálně nebo za použití jednoslovných výrazů.

7.2 **Potřeby klientů**

Na potřeby klientů jsem se dotazovala při rozhovoru s pracovníky CDS (vedoucí, metodik a asistent CDS) a vycházela jsem i ze své zkušenosti z pozice sociální pracovníce CDS. Otázky použité během rozhovorů uvádím v příloze č. 4. Za pozitivní považuji fakt, že při rozhovoru byly zastoupeny všechny pracovní pozice, se kterými dobrovolník při své dobrovolnické činnosti v CDS přichází do styku. Zajímala jsem se především o oblasti, ve kterých potřebují klienti podporu a jakým způsobem by měli být dobrovolníci do činnosti v CDS zapojeni, aby byla jejich přítomnost co nejvíce prospěšná.

Potřeby klientů CDS souvisejí s hloubkou jejich postižení. Dobrovolníci v CDS spolupracují především s klienty, kteří mají střední mentální postižení. Jsou to tedy klienti, kteří komunikují verbálně a dokážou vyjádřit svou vůli nebo přání. Jsou většinou zcela mobilní nebo potřebují menší fyzickou oporu při chůzi. Někteří z nich cestují po naučených trasách zcela samostatně. Nemají agresivní projevy chování, mnozí jsou také svéprávní.

Mají však následující obtíže:

- mají potíže při navazování vztahů a komunikace s ostatními
- mají obtíže v chování (někteří na veřejnosti jednají hlučně)
- mají snížený přístup k využití služeb, které jsou běžně dostupné (úřady, kulturní akce, další aktivity)
- mají mírně omezenou mobilitu (potřebují fyzickou oporu při chůzi)
- potřebují podporu při získávání nových dovedností (spojených s potřebami každodenního života nebo v oblasti tvořivých činností)

Z těchto potřeb pak vychází i náplň práce dobrovolníka, která je přílohou č. 2 této práce. Z náplně práce vyplývá, že dobrovolníci v CDS spolupracují především s klienty, kteří mají

střední mentální postižení, a jen zřídka s klienty s poruchou autistického spektra (PAS). Práce s klienty s PAS je velmi náročná a dobrovolník musí být velmi dobře proškolen. Projevy chování klienta s PAS na veřejnosti mohou být pro dobrovolníka velmi nepříjemné, protože nemusí vědět, jak v takovýchto situacích reagovat. Pokud dobrovolník není na práci s těmito klienty dobře připraven, může mít pocit bezradnosti a nepochopení, což může vést i k ukončení spolupráce z jeho strany. V případě, že bude dobrovolník s klienty pracovat skupinově a budou přítomni i klienti s PAS, vždy je přítomen také alespoň jeden pracovník CDS.

Pracovníci CDS vnímají přítomnost dobrovolníka v CDS jako přínosnou, protože přispívá ke zvýšení nabídky aktivit i pro klienty, kteří potřebují vyšší míru podpory (v CDS i mimo prostory CDS), a k rozvíjení jejich zájmů, zálib a vzdělávání. Díky přítomnosti dobrovolníka při individuální i skupinové práci s klienty se mnohdy může pracovník více zaměřit na potřebnou individuální práci s klientem, protože na určitou dobu nemusí věnovat pozornost ostatním. Přítomnost dobrovolníka je tedy ze strany pracovníků vnímána pozitivně, ale jen v případě, že je dobrovolník na svou činnost dobře připraven a proškolen a pro pracovníky jeho přítomnost nepředstavuje „více práce než užitku“.

8 Návrh Metodiky získávání dobrovolníků a práce s nimi v CDS Společnosti DUHA

V CDS se v přímé péči kromě pracovníků nepravidelně objevovali i dobrovolníci, kteří zde trávili čas převážně přímou prací s klienty. Placení pracovníci je vnímali pozitivně jako někoho, kdo může rozvíjet individuální práci s klienty a zároveň do organizace přináší nové nápady na tvořivé činnosti či aktivity, které by nebylo možné nabízet bez přítomnosti dalších osob, dobrovolníků. S dobrovolníky se v organizaci nikdy systematicky nepracovalo, jejich přijímání, zaškolování a veškerá další práce s nimi byla spíše nahodilá. Dobrovolníci nebyli hodnoceni ani nijak motivováni pro další práci. Z těchto nedostatků vzešla potřeba dobrovolnickou činnost systematicky uchopit a vytvořit *Metodiku získávání dobrovolníků a práci s nimi v CDS*, podle které by se při práci s dobrovolníky postupovalo.

Návrh *Metodiky získávání dobrovolníků a práce s nimi v CDS* vychází ze studia tuzemské i zahraniční odborné literatury, interních materiálů organizace a konzultací s pracovníky CDS. Návrh metodické práce je pojat z hlediska manažerského cyklu práce s dobrovolníky a zahrnuje všechny oblasti, které jsou potřebné pro úspěšný dobrovolnický program.

8.1 Manažerský cyklus práce s dobrovolníky

8.1.1 Zmapování potřeb a plánování

8.1.1.1 Role dobrovolníka

Dobrovolník v CDS je osoba, která bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí, klientů. Je to osoba, která má zájem o práci s dospělými lidmi s mentálním znevýhodněním a uznává poslání organizace, respektuje práva klientů a dbá na důstojné zacházení s nimi. Zároveň splňuje podmínky, které jsou vymezené v podkapitole 8.1.2.1 (Osobnosti a dovednosti, které organizace potřebuje).

8.1.1.2 Odpovědnost dobrovolníka v organizaci

Dobrovolníci vykonávají činnosti, které jsou vymezené v *Náplni práce dobrovolníka v CDS* (příloha č. 2). Náplň práce dobrovolníka je součástí smlouvy o dobrovolnické činnosti.

Za svou práci dobrovolníci zodpovídají osobě, která v organizaci koordinuje dobrovolnickou činnost (sociální pracovník).

Dobrovolníci jsou také odpovědní asistentovi CDS, především tomu, který má na starosti vedení dílny, ve které působí. S ním se dobrovolníci domlouvají na konkrétních činnostech, kterým se budou v daný den věnovat. Dobrovolníci pomáhají asistentovi realizovat činnosti, které by nebylo možné klientům nabízet bez přítomnosti dobrovolníka (dobrovolník např. individuálně pracuje s klientem, poskytuje mu fyzickou podporu při chůzi, doprovází ho na aktivitu mimo CDS).

Dobrovolníci dbají pokynů a doporučení asistenta CDS a domlouvají se s ním na možnostech dalšího zapojení (např. na samostatném vedení aktivit, vzdělávací činnosti). Vzniklé obtížné situace či problémy méně závažného charakteru nejdříve řeší s asistentem, mohou se však kdykoliv obrátit na koordinátora dobrovolníků (sociálního pracovníka).

Hodnocení dobrovolníků provádí koordinátor po předchozí konzultaci s asistentem CDS, neboť právě s ním dobrovolník při své činnosti v organizaci nejvíce spolupracuje.

8.1.1.3 Vztahy mezi placenými zaměstnanci a dobrovolníky

Dobrovolníci nevykonávají práci placených pracovníků, ani nedělají jakoukoliv jinou práci, kterou placení pracovníci nechtějí vykonávat. Dobrovolníci v CDS působí především z toho důvodu, aby klientům bylo možno nabízet více činností a aktivit, na které není v běžném provozu prostor. Díky přítomnosti dobrovolníků v organizaci má také pracovník CDS větší prostor pro prohlubování individuální práce s klientem. Dobrovolník zároveň obohacuje poskytovanou službu svou neformálností. S klienty navazuje neformální a mnohdy i přátelské vztahy, což zvyšuje klientův sociální kapitál.

Přítomnost dobrovolníků v CDS je žádoucí, protože zkvalitňuje poskytovanou službu. Dobrovolníci se věnují aktivitám, které si sami zvolili a které vycházejí z potřeb organizace i klientů. Nikdy nejsou do aktivit tlačeni, nuceni nebo přesvědčováni.

Dobrovolníci jsou součástí týmu pracovníků CDS a tak je k nim také přistupováno. Mají právo na svůj názor, vznesení dotazů a návrhů řešení obtížných situací nebo problémů. Mají právo vyjádřit svá doporučení ke zvýšení kvality poskytované služby.

8.1.1.4 Potřeby dobrovolníků v organizaci

Aby byla zejména přímá práce dobrovolníků s klienty kvalitní, musí CDS pružně reagovat na potřeby dobrovolníků. V CDS vnímáme potřeby následující:

Potřeba být kvalitně informován

- o organizaci a organizační struktuře
- o poskytovaných službách
- o poslání a cílech CDS
- o programu a náplni CDS

Potřeba být zaškolen a dále vzděláván v následujících oblastech:

- cílová skupina dospělých lidí s mentálním znevýhodněním
 - problematika mentálního postižení, jeho charakteristika
- specifika komunikace s lidmi s postižením
- první pomoc
 - každý nový pracovník je povinen absolvovat kurz první pomoci, tohoto kurzu by se měli účastnit také dobrovolníci
- epilepsie
 - mnoho klientů CDS má epilepsii a dobrovolníci musí vědět, jak v případě epileptického záchvatu postupovat
 - dobrovolníci by se proto měli účastnit školení o epilepsii

Potřeba dobré komunikace s pracovníky

- komunikace s koordinátorem, s asistenty – dobrovolníci musí vědět, že se na pracovníky mohou v případě potřeby kdykoliv obrátit a pracovníci jim ochotně poskytnou radu, doporučení nebo pomoc

8.1.1.5 Popis práce

Dobrovolníci v CDS působí v mnoha oblastech přímé práce s klienty. Důležité je dbát na to, aby dobrovolníci nevykonávali práci placených pracovníků ani nedělali jakoukoliv jinou práci, kterou placení pracovníci nechtějí vykonávat. Oblasti působení jsou vymezené v *Náplni práce dobrovolníka v CDS*, která je nedílnou součástí smlouvy uzavřené s dobrovolníkem.

Dle pracovní náplně vykonávají dobrovolníci v CDS tyto činnosti (příloha č. 2):

- doprovod klientů na aktivity

- pomoc asistentovi při organizování a přípravě dopoledního programu pro klienty
- vedení dopoledního programu nebo odpoledních klubů (po domluvě s asistentem)
- vedení vzdělávacích bloků pro klienty CDS nebo podílení se na nich
- individuální i skupinová práce s klienty

Náplň práce dobrovolníka CDS není uzavřeným dokumentem, který by nebylo možné měnit. To, jakým činnostem se dobrovolníci v CDS budou věnovat, závisí na aktuální potřebě klientů i pracovníků v přímé péči. Náplň dobrovolnické činnosti se aktualizuje pokaždé, kdy je to potřebné, a vždy po konzultaci a odsouhlasení dobrovolníkem. Náplň práce se také může změnit na základě podnětů od dobrovolníků.

8.1.1.6 Poslání a zaměření organizace

Pro práci dobrovolníků v CDS je důležité, aby znali zásady a principy poskytování sociální služby Centrum denních služeb. Proto bude každý z nově přichozích dobrovolníků seznámen se standardem kvality č. 1, tj. standardem *Poslání a cíle organizace*. Důležité je, aby dobrovolníci dostali informace i o dalších službách, které Společnost DUHA poskytuje. Tyto informace získají od koordinátora dobrovolníků. Informace o dalších službách organizace jsou pro dobrovolníky důležité především z toho důvodu, že někteří stávající klienti využívají současně více sociálních služeb organizace.

Pokud budou dobrovolníci dobře znát poslání a zásady, na které CDS při poskytování svých služeb dbá, mělo by se předejít možnému nedorozumění, které může při přímé práci s klienty nastat (např. dobrovolník neví, že činnosti, které klient zvládá sám, nedělají pracovníci za něj, ale naopak podporují klienta k samostatnosti).

8.1.2 Získávání dobrovolníků

8.1.2.1 Osobnosti a dovednosti, které organizace potřebuje

Dobrovolníci v organizaci jsou běžně v kontaktu s klienty, doprovází je na různé aktivity mimo CDS, věnují se jim při tvořivých činnostech na dílnách nebo pro klienty připravují vzdělávací bloky (přesné vymezení dobrovolnických činností v organizaci je dáno náplní práce dobrovolníka, příloha č. 2). Proto je důležité, aby byli dobrovolníci vybaveni určitými dovednostmi, schopnostmi, osobnostními a morálními předpoklady a aby splňovali určené požadavky.

Do pravidelné činnosti v CDS je zařazen ten zájemce (dobrovolník), který splňuje tato kritéria:

- dosažení plnoletosti
- zájem o práci s dospělými lidmi s mentálním znevýhodněním
- absolvování úvodního pohovoru s pracovníkem odpovědným za koordinaci dobrovolníků (sociální pracovník)

Požadované schopnosti a dovednosti:

- komunikační dovednosti (přizpůsobit komunikaci možnostem jednotlivých klientů)
- schopnost aktivně naslouchat a vytvářet bezpečné a důvěrné prostředí
- schopnost spolupráce (s ostatními dobrovolníky, pracovníky a klienty)
- jiné schopnosti a dovednosti dle zaměření dobrovolnické činnosti

Pro přímou práci s klienty jsou také důležité osobnostní a morální předpoklady, a to:

- respekt k právům klienta – respektovat jeho názory a přání
- slušné chování a jednání
- vztah a přístup ke klientovi – empatie, lidskost, spolehlivost, ochota, poctivost, trpělivost

8.1.2.2 Získávání dobrovolníků – nábor

Dobrovolníci jsou získáváni především pasivně. V případě, že má CDS dobrovolníků nedostatek, vyvíjí při jejich získávání aktivní úsilí (např. zveřejní nabídku na webových stránkách). Při získávání nových dobrovolníků se vychází ze zkušeností a osvědčených způsobů jejich získávání v zahraničí i v tuzemsku.

Důležité je zodpovědět si otázku, kdy je k získávání nových dobrovolníků nejvhodnější doba. Je potřeba se zamyslet nad cílovou skupinou dobrovolníků. V případě, že předpokládáme, že se v CDS budou angažovat např. matky na mateřské dovolené, senioři nebo lidé s nižším pracovním úvazkem, získáváme dobrovolníky průběžně. Očekáváme-li, že se budou zapojovat studenti SŠ, VOŠ nebo VŠ (tato cílová skupina je pro dobrovolnické působení v organizaci pravděpodobnější), pak je vhodné respektovat akademický rok a tyto potenciální dobrovolníky oslovovat po prázdninách nebo na začátku semestrů (září–říjen nebo leden–únor).

Při získávání nových dobrovolníků lze kombinovat několik metod, a to především tyto:

- internet – webové stránky společnosti, facebookový profil společnosti, stránky o dobrovolnictví (především www.dobrovolnik.cz)
 - V dnešní době se převážná část potenciálních dobrovolníků dozvídá o možnostech dobrovolnické spolupráce z internetu, proto je vhodné, aby na webových stránkách společnosti (CDS) návštěvníci našli obecné informace o dobrovolnictví a kontakt na osobu, která jim zodpoví případné dotazy. Také zde může být vytvořena nabídka pracovních pozic, kde budou kromě volných pracovních pozic zveřejňovány i pozice dobrovolnické; celý tento seznam by měl být pravidelně aktualizován.
 - Organizace má vytvořen facebookový profil, zde je možné vložit nabídku, inzerát. Výhodou je, že organizace může s potenciálními dobrovolníky pružně komunikovat a popř. zodpovědět jejich dotazy. Inzerát je možno dále šířit prostřednictvím facebookových přátel a dostat jej tak do povědomí více lidí.
- tisk – poptávku nových dobrovolníků lze také uveřejnit v časopisu městské části Praha 14, který vychází každý měsíc
 - Příspěvek do měsíčníků je nutné zaslat vždy do 15. dne v měsíci. Výhodou je, že se o dobrovolnictví dozvědí ti potenciální dobrovolníci, kteří se chtějí zapojit především v dané komunitě.
- spolupráce s jinými organizacemi, působícími v městské části Praha 14, s kterými v minulosti CDS navázalo spolupráci
 - Rehabilitační centrum pro tělesně postižené Rehafit, zde je možné umístit leták s nabídkou dobrovolnické činnosti
 - Farní charita Praha 14 – možnost umístit leták
 - Úřad MČ Praha 14 – možnost umístit leták
- spolupráce se školami - SŠ, VOŠ, VŠ
 - Je možné se domluvit s vedením školy a dobrovolnictví v organizaci představit studentům během vyučování. Vhodné je s sebou vzít stávajícího dobrovolníka, který představí, jak dobrovolnictví v organizaci funguje, a zanechat leták.
 - Ideální je oslovit humanitně zaměřené školy nacházející se v blízkosti CDS.
- přátelé a známí

- Stávající dobrovolníci mohou s nabídkou dobrovolnické činnosti oslovit své přátele a známé. Výhodou je, že jim stávající dobrovolníci sdělí, v čem práce dobrovolníka spočívá, jaké jsou požadavky, jak funguje komunikace mezi dobrovolníkem a pracovníky, jakým způsobem organizace dobrovolníky oceňuje.

8.1.3 Příprava a zasmluvnění dobrovolníků

8.1.3.1 Vstupní pohovory

Veškerou komunikaci se zájemci o dobrovolnickou činnost zajišťuje koordinátor dobrovolníků (sociální pracovník). Abychom zjistili motivy zájemce (i ty negativní) je zájemci nejprve předložen *Dotazník dobrovolníka*, který je přílohou č. 1 této práce. Dotazník je rozdělen do čtyř oblastí a zjišťuje tyto důležité informace:

- kontaktní údaje – jméno, příjmení, kontaktní adresa, email, telefon
- odborný profil – informace o vzdělání, absolvovaných kurzech, zaměstnání, předchozí zkušenosti s dobrovolnictvím
- osobnostní profil – motivy zájemce, představa o činnosti, co může organizaci nabídnout, očekávání, obavy
- statistické a organizační údaje – časové možnosti, formy dobrovolnické spolupráce – jednorázová, příležitostná, pravidelná spolupráce, o jaké činnosti má dobrovolník zájem, jak se o organizaci dozvěděl

Následně dochází k ústnímu pohovoru, při němž koordinátor získá komplexnější obraz o zájemci, o jeho motivaci, očekáváních či obavách. Rozhovor může zájemci pomoci odhalit, nakolik jsou jeho očekávání a nároky reálné.

Během rozhovoru koordinátor dobrovolníků pokládá otázky, které zohledňují několik oblastí:

- otázky odhalující motivaci
 - Proč jste se rozhodl/a pro dobrovolnickou činnost u nás?
 - Co Vás na naší organizaci nejvíce zaujalo?
 - Co od dobrovolnictví u nás očekáváte?
 - Jak si dobrovolnickou činnost u nás představujete?

- volný čas a jeho využití
 - Co rád/a děláte ve svém volném čase?
 - Kolik času jste ochoten/a dobrovolnické činnosti věnovat?
- schopnosti, dovednosti, pracovní návyky
 - Jaké máte schopnosti, dovednosti, které byste mohl/a při dobrovolnické činnosti využít?
 - Co děláte rád/a a čemu byste se naopak raději nevěnoval/a?
 - Co byste udělal/a při řešení konkrétního úkolu...? Jak byste postupoval/a v případě, že...?
- otázky zaměřené na správné zařazení dobrovolníka na dobrovolnickou pozici
 - Dáváte přednost práci individuální nebo skupinové? Proč?

Poté je dán prostor také zájemci, aby se doptal na to, co nebylo během rozhovoru řečeno, a na to, co ho o dobrovolnictví v CDS zajímá.

V případě, že koordinátor nezjistí žádné závažné překážky, které by zájemci bránily ve výkonu dobrovolnické činnosti, provede jej prostory CDS. Zájemce má také možnost v CDS strávit jeden den při činnosti, které by se jako dobrovolník věnoval, aby si udělal konkrétní představu o tom, jak činnost běžně probíhá. Tato zkušenost mu může pomoci při rozhodování, zda se v CDS dobrovolně angažovat či ne. Poté dojde k dojednání rozsahu dobrovolnické činnosti a splnění formálních požadavků (především k podpisu smlouvy).

Během osobního pohovoru může také koordinátor zjistit, že by zájemce nebyl vhodný pro dobrovolnickou práci, protože vykazuje příliš negativních motivů, kterými mohou být:

- soucit, který vede k degradaci klienta
- nepřiměřená a zbytečná zvědavost
- služba pramenící z pocitu povinnosti
- snaha něco si zasloužit
- touha obětovat se, hledání duševní rovnováhy pramenící z problému, se kterým si dobrovolník neví rady
- osamělost a z ní pramenící touha po přátelství
- pocit vlastní důležitosti, nenahraditelnosti
- chybějící sebejistota a touha potkat lidi ještě ubožejší

- touha ovládat jiné a uplatňovat svůj vliv

Ve všech těchto případech snaha pomoci jen zakrývá touhu po moci, uznání, řešení vlastních problémů apod. Pokud není negativní motiv rozpoznán (může se objevit i kombinace několika negativních motivů), může poškodit klienta (vztah s dobrovolníkem mu nepřináší žádné pozitivní hodnoty) či poznamenat vztahy mezi jednotlivými dobrovolníky.

Důvody pro odmítnutí zájemce o dobrovolnictví:

- negativní motivace
- představy a očekávání zájemce o dobrovolnictví se zásadně liší od představ a očekávání koordinátora

Odmítnutí zájemce, který přichází s úmyslem pomoci, není příjemné. Vždy je ale potřeba mít na paměti, že jeho odmítnutím chráníme klienta, organizaci a nakonec i zájemce, popř. již dobrovolníka.

8.1.3.2 Smlouva s dobrovolníkem

Smlouvu s dobrovolníkem uzavíráme na základě příkazní smlouvy podle § 724 Občanského zákoníku. Smlouva slouží jako podklad pro příslušnou pojišťovnu, která dobrovolníka pojistí proti škodě. U pojišťovny dobrovolníka v CDS vždy pojišťuje ekonomka organizace. Smlouva zároveň slouží k evidenci odpracovaných dobrovolnických hodin a vymezuje práva a povinnosti organizace i dobrovolníka.

Smlouva tedy obsahuje:

- označení smluvních stran
- předmět smlouvy – ujednání o tom, že dobrovolník vykonává činnost bez nároku na finanční odměnu
- rozsah – místo a čas výkonu činnosti, délku kontaktu při jednom setkání
- povinnosti a práva dobrovolníka, výpovědní lhůta – 15denní výpovědní lhůta, dobrovolník nemusí uvádět důvod výpovědi
- povinnosti a práva organizace, výpovědní lhůta – 15denní výpovědní lhůta, organizace nemusí uvádět důvod výpovědi
- trvání smlouvy – smlouva je uzavírána na dobu neurčitou

Smlouva je vyhotovena vždy ve dvou výtiscích, oba mají platnost originálu. Každá ze smluvních stran obdrží jeden výtisk. Smlouvu podepisuje zástupce organizace (ředitelka) a dobrovolník.

Součástí smlouvy o dobrovolnické činnosti jsou i přílohy, se kterými je dobrovolník před jejím podpisem seznámen. Jedná se o tyto přílohy:

- Mlčenlivost (ochrana osobních dat klientů služby) – CDS má již mlčenlivost zpracovanou a při nástupu nových dobrovolníků bude použita i pro účely smlouvy s nimi
- *Náplň práce dobrovolníka v CDS* – její znění je uvedeno v příloze č. 2 této práce
- *Etický kodex dobrovolníka* – jeho znění je uvedeno v příloze č. 3 této práce

Dobrovolník před podpisem smlouvy doloží výpis z trestního rejstříku (náklady s ním spojené budou dobrovolníkovi proplaceny v hotovosti vedoucí CDS). Smlouvu a její přílohy eviduje koordinátor dobrovolníků (sociální pracovník). Osobní a citlivé údaje o dobrovolníkovi nejsou poskytovány třetím osobám.

8.1.3.3 Ukončení spolupráce s dobrovolníky

Rozloučení se s dobrovolníkem je jedním z nejtěžších úkolů koordinátora. „*Umění dobrovolníkovi říci „na shledanou“ korektním způsobem bez ohledu na okolnosti rozchodu je důkaz vysoké úrovně koordinátora.*“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 81)

Problémy, které se mohou při spolupráci vyskytnout:

- dobrovolník nerespektuje dohodnutá pravidla (náplň práce, mlčenlivost, je nedochvilný, nespolehlivý, špatně komunikuje s klienty, nerespektuje jejich práva, má problémy v komunikaci s pracovníky)

Jak postupujeme v případě identifikovaného problému:

- koordinátor dobrovolníků (sociální pracovník) si s dobrovolníkem sjedná osobní schůzku
- dobrovolníkovi oznámí, v čem shledává problém, upozorní ho na konkrétní situace, ve kterých se dobrovolník zachoval nevhodně
- dobrovolníkovi poskytne radu, pomoc

Pokud nedojde k nápravě, organizace s dobrovolníkem ukončí spolupráci. Spolupráce může být ukončena např. z těchto důvodů:

- ze strany organizace
 - porušení dohodnutých pravidel
- ze strany dobrovolníka
 - porušení dohodnutých pravidel
 - náplň práce – nevyhovuje mu náplň práce, očekával něco jiného, jeho očekávání se nesplnila
 - osobní důvody – např. ukončení školy, nalezení placeného zaměstnání, změna zaměstnání, stěhování, zdravotní důvody aj.

Forma ukončení spolupráce:

- dohodou (písemně) – s dobrovolníkem se dohodneme, že k určitému dni přestává mít status dobrovolníka v naší organizaci
- okamžitým zrušením
- výpovědí – podmínky stanovuje smlouva o dobrovolnické činnosti

Při ukončování spolupráce koordinátor dobrovolníků nikdy nezapomíná na poděkování, ať už se s dobrovolníkem loučí z jakéhokoliv důvodu.

Při ukončování spolupráce se koordinátor řídí těmito pravidly:

- zvolit prostředí, které nabízí dostatek soukromí
- být přímý, autentický – dobrovolník musí vědět, že se s ním organizace loučí
- důvody ukončení spolupráce oznamovat klidně, bez hádky, bez udělování rad
- po ukončení spolupráce oznámit skutečnost ostatním dobrovolníkům, zaměstnancům a klientům

Pokud je s dobrovolníkem ukončena spolupráce z jiných než závažných důvodů (např. nemoc, stěhování, založení rodiny) a organizace byla s jeho dobrovolnickou činností spokojena, je dobrovolník ujistěn o tom, že má v CDS „dveře otevřené“.

8.1.4 Řízení a motivace dobrovolníků

8.1.4.1 Hodnocení dobrovolníků

Hodnocení dobrovolníků není považováno za snahu vyjádřit kritiku, ale za proces, jehož výsledkem je zkvalitnění práce. To neznamená, že by do té doby dobrovolníci práci vykonávali špatně. Hodnocení dobrovolníků v CDS probíhá 1x za 3 měsíce při osobním setkání koordinátora (sociálního pracovníka) s dobrovolníkem. Hodnocení probíhá individuální formou, vyplývá z charakteru náplně práce dobrovolníka a je zaměřeno na tyto oblasti:

- Splnila se očekávání, která jste měl/a na počátku dobrovolnické činnosti?
- Co pro Vás bylo nejnáročnější?
- Co byste ve své činnosti uvítal? V čem byste potřeboval/a podpořit?
- Je komunikace a spolupráce s koordinátorem dobrovolníků dostatečná, popř. co byste uvítal/a?
- Jste spokojen/a s náplní své práce? Pokud ne, co byste chtěl/a změnit? Jak to chcete změnit?

Ve většině případů je hodnocení dobrovolníků spojeno s vyjádřením pochvaly a poděkováním za dobře odvedenou práci a zodpovědný přístup. V některých případech však jednání dobrovolníka může ohrozit klienta či organizaci, tehdy je potřebné napomenutí. Vždy nám jde v první řadě o blaho a ochranu klienta, organizace i dobrovolníka. V tom případě postupuje koordinátor při hodnocení takto:

- je konkrétní a pojmenuje problémové jednání dobrovolníka
- hovoří o svých pocitech a dá najevo, že organizace i klienti vyžadují kvalitní výkon
- hovoří přímo o oblastech, které potřebují zlepšit
- ptá se dobrovolníka na jeho názor a spokojenost, ptá se na možnost nápravy
- vyzdvihne dobrovolníkovy pozitivní vlastnosti a schopnosti

Pokud chce dát koordinátor dobrovolníkovi možnost nápravy, soustředí se na tyto oblasti:

- dá dobrovolníkovi možnost popsat nepřiměřené jednání
 - použije např. otázky typu: Jak jste postupoval/a v této situaci?
- oddělí jednání od sebehodnocení – je důležité, aby dobrovolník věděl, že koordinátor hovoří o tom, jakým způsobem dobrovolník jednal, ne o tom jaký je
- poví o dobrovolníkovi něco pozitivního

- např. Jste velmi spolehlivý/á, můžeme se na Vás v mnohém obrátit. Jste velmi pohotový/á a flexibilní.
- požádá dobrovolníka o nápravu
 - např. Jak jinak byste mohl/a v budoucnu reagovat? Co byste pro to mohl/a udělat?

V případě, že dojde ke zlepšení jednání, vyjádří koordinátor dobrovolníkovi podporu. Pokud ne, požádá ho opět o nápravu. Ukončení spolupráce s dobrovolníkem je posledním východiskem, proto musí koordinátor zhodnotit, zda:

- dobrovolník hned na počátku porozuměl pravidlům
- není potřeba zopakovat školení
- není dobrovolník pouze vyčerpaný z práce
- není možné dobrovolníka zařadit na jiné pracovní místo

Pokud nedojde k nápravě a dobrovolník svým jednáním i nadále ohrožuje klienty či organizaci, ukončí koordinátor s dobrovolníkem spolupráci.

8.1.5 Supervize a oceňování dobrovolníků

8.1.5.1 Systém odměňování dobrovolníků

Práce dobrovolníků si velice vážíme, protože přispívá k upevnování stávajících schopností a dovedností klientů a zároveň jim dává možnost získat nové zážitky a zkušenosti a v mnohých případech i přátelské a kamarádké vztahy. Protože víme, že pro dlouhodobou spolupráci s dobrovolníky je důležitá jejich motivace, má CDS prostředky, které k motivaci dobrovolníka pro dobrovolnickou činnost přispívají.

Každý z dobrovolníků, který v CDS působí, získá benefity v těchto oblastech:

Osvědčení o dobrovolnické činnosti, které obsahuje tyto náležitosti:

- jméno a příjmení dobrovolníka
- počet hodin věnovaných dobrovolnické činnosti
- popis práce dobrovolníka, jeho schopnosti, dovednosti, schopnost komunikace s klienty, doporučení

Osvědčení vydává a podepisuje vedoucí CDS.

Blahopřání k narozeninám

- dobrovolníkovi je předáno přání, které běžně vytvářejí klienti CDS, je obdarován malou pozorností (výrobkem vytvořeným klienty CDS)
- kromě narozenin pamatujeme i na další významné události v životě dobrovolníka (jmeniny, výročí dobrovolnické činnosti, Vánoce aj.)

Výdaje spojené s dobrovolnickou činností

Dobrovolníci často doprovázejí klienty na akce, které se konají mimo prostory CDS (např. návštěva muzea, výstavy, výlety) a kde je nutné uhradit vstup. V tomto případě jsou po předchozí domluvě a schválení vedoucí CDS tyto výdaje dobrovolníkovi proplaceny.

Účast na akcích s klienty

Během roku pořádáme několik akcí, které jsou klienty velmi oblíbené, nesou se v neformálním a přátelském duchu a pomáhají utužovat vztahy. Dobrovolníky na tyto akce zveme. Jedná se především o:

- grilování s klienty – probíhá na veřejném ohništi 1x ročně
- výstavy obrazů klientů – probíhají podle potřeby (zpravidla 1x–2x ročně), jedná se o akci určenou i veřejnosti

Vzdělávání

Dobrovolníci jsou zařazeni do přímé práce s uživateli, proto je jejich potřeba vzdělávání v určitých oblastech totožná s potřebou vzdělávání placených pracovníků. Dobrovolníci jsou společně s pracovníky CDS vzdělávání v následujících oblastech:

- první pomoc
- epilepsie

Účast na neformálních akcích pro pracovníky

- Dobrá praxe – prezentovány příklady dobré praxe v práci s klienty
- vánoční večírek

Další možnou formou odměňování může být zapůjčení odborné literatury nebo pozvánka k účasti na jiných vzdělávacích akcích pořádaných pracovníky CDS.

8.1.5.2 Supervize práce dobrovolníků

Hlavním cílem supervize je zlepšovat kvalitu služeb. Všichni pracovníci CDS mají možnost se účastnit individuální a případové supervize 1x za 2 měsíce, takovou příležitostí by měli mít i dobrovolníci, kteří přímo pracují s klienty. Dobrovolník má tedy právo požádat vedoucí CDS o účast na případové supervizi, kde bude konzultován případ klienta, s kterým dobrovolník v CDS spolupracuje.

Individuální supervizi dobrovolníků Společnost DUHA nezprostředkovává a není v jejích možnostech takovouto supervizi dobrovolníkům finančně uhradit.

Problémové situace mohou dobrovolníci sdílet s ostatními pracovníky takto:

- Konzultovat je s koordinátorem dobrovolníků (sociální pracovník), popř. s metodikem CDS - dobrovolník může sdílet problémové situace při pravidelných hodnotících setkáních (1x za 3 měsíce).
 - Dobrovolník může v případě potřeby požádat koordinátora o konzultaci k situaci, v níž se necítí jistě a kterou vnímá jako problémovou, a to kdykoliv.
- Formou tzv. intervize. Pro intervizi je charakteristické skupinové supervizní setkání pracovníků bez přítomnosti supervizora. Při těchto setkáních se scházejí podobně funkčně postavení pracovníci a dobrovolníci, kteří sdílejí odpovědnost za pracovní činnost, která může formálně náležet jen jednomu z nich. Skupina se schází na základě podnětu koordinátora dobrovolníků, který vnímá, že by setkání mohlo být pro dobrovolníky prospěšné.
- V podmínkách CDS je možné využít vzájemné konzultace dvou kolegů (dobrovolníků). Jedná se o konzultace dvou kolegů (dobrovolníků) s podobným rozsahem zkušeností. To jim pomůže získat nadhled a návrhy na jiné možnosti řešení problémové situace.

Navržená *Metodika získávání dobrovolníků a práce s nimi v CDS* je konkrétní a snadno aplikovatelná do praxe. Vychází z potřeb organizace, klientů i dobrovolníků a odpovídá reálným možnostem organizace při práci s dobrovolníky.

Závěr

Cílem diplomové práce bylo vytvořit ucelený materiál pro práci s dobrovolníky ve Společnosti DUHA – integrace osob s mentálním postižením. Na základě studia tuzemské i zahraniční odborné literatury, interních materiálů a konzultací s pracovníky CDS Společnosti DUHA jsem vytvořila *Metodiku získávání dobrovolníků a práce s nimi v CDS Společnosti DUHA*. Tato metodika zohledňuje komplexní manažerský cyklus práce s dobrovolníky v organizaci. Podrobně se věnuje pěti oblastem práce s dobrovolníky, a to zmapování potřeb a plánování, získávání dobrovolníků, jejich přípravě a smlouvě s nimi, jejich řízení a motivaci a nakonec také supervizi a oceňování. Návrh metodiky byl konzultován s vedoucí a metodičkou CDS a odpovídá reálným možnostem organizace při práci s dobrovolníky.

Navrhovaná metodika je konkrétní a snadno aplikovatelná do praxe. V jednotlivých oblastech manažerského cyklu vymezuje nejdůležitější okruhy, které jsou pro úspěšný dobrovolnický program podstatné, a vytyčuje konkrétní postupy koordinátora při práci s dobrovolníky. V oblasti mapování potřeb a plánování vymezuje roli dobrovolníka, jeho odpovědnost v organizaci a vztahy mezi dobrovolníkem a placenými pracovníky. Zohledňuje potřeby dobrovolníka a udává jasný popis práce (příloha č. 2). V oblasti získávání dobrovolníků definuje osobnosti, které organizace potřebuje, detailně se věnuje podobě vstupního pohovoru a *Dotazníku dobrovolníka*, který je přílohou č. 1 této práce. Podrobně také nahlíží na možnosti získávání dobrovolníků a udává jejich formu. Vymezuje náležitosti smlouvy, uvádí jejich přílohy (Mlčenlivost, Náplň práce dobrovolníka, Etický kodex dobrovolníka) a určuje postup při ukončování spolupráce s dobrovolníkem.

Dále metodika zmiňuje důležité oblasti hodnocení dobrovolníků a četnost hodnotících schůzek. Podrobně vymezuje oblast supervize a oceňování dobrovolníků, udává koordinátorovi reálné možnosti motivace a odměňování dobrovolníků v organizaci (účast na vzdělávacích akcích, akcích určených pro pracovníky i klienty) a zabývá se jejich supervizí.

Metodika zohledňuje nejdůležitější oblasti práce s dobrovolníky a vymezuje konkrétní postupy pro koordinátora dobrovolníků, přesto bych koordinátorovi dobrovolníků doporučovala účast na kurzu pro začínající koordinátory dobrovolníků.

Kromě konkrétního návrhu *Metodiky získávání dobrovolníků a práce s nimi v CDS* lze v praxi používat i kapitolu pět, která je věnována mentálnímu postižení, jeho terminologii, klasifikaci, charakteristice jednotlivých stupňů mentálního postižení a také důležité oblasti

specifik při komunikaci s člověkem s mentálním postižením. Celá tato kapitola by mohla koordinátorovi posloužit jako školící materiál pro nové dobrovolníky.

Mnou stanovený cíl považuji za splněný. Hlavní smysl pak vidím v praktickém využití koordinátorem při práci s dobrovolníky.

Seznam použité literatury:

Knižní tituly

- FRIČ, P., VÁVRA, M., 2012. *Tři tváře komunitního dobrovolnictví: neformální pomoc, organizovaná práce a virtuální aktivismus*. Praha: HESTIA. ISBN 978-80-903696-9-6.
- FRIČ, P., POSPÍŠILOVÁ, T., 2010. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: HESTIA, AGNES. ISBN 978-809-0369-689.
- FRIČ, P., 2001. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice: výsledky výzkumu NROS a Agnes*. Vyd. 1. Praha: AGNES. ISBN 80-902-6337-2.
- HAWKINS, P., SHOHET, R., 2004. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-715-9.
- MATOUŠEK, O. a kol., 2005. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 1. Praha: Portál. ISBN 80-736-7002-X.
- MATOUŠEK, O. a kol., 2008. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, s. r. o. ISBN: 978-80-7367-502-8.
- MATOUŠEK, O. a kol., 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, s.r.o. ISBN: 978-80-262-0366-7.
- MICHALÍK, J., 2011. *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. Vyd. 1. Praha: Portál. ISBN 978-807-3678-593.
- MRÁČKOVÁ, A., 2009. *Manažment dobrovoľníkov: Odborná publikácia vydaná v rámci projektu Posilnenie ľudských zdrojov vzdeláváním*. Bratislava: Liga za duševné zdravie. ISBN 978-80-970123-3-5
- NOVOSAD, L., 2009. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním: základy a předpoklady dobré poradenské praxe*. Vyd. 1. Praha: Portál. ISBN 978-807-3675-097.
- PIPEKOVÁ, J., 2006. *Osoby s mentálním postižením ve světle současných edukativních trendů*. Vyd. 1. Brno: MSD. ISBN 80-866-3340-3.
- Řízení lidských zdrojů: sborník vybraných materiálů specializačního kurzu "Řízení neziskových organizací"*. Vyd. 1. Praha: AGNES, 1999. ISBN 80-902-6334-8.
- TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O., 2006. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-178-6.

ŠEDIVÝ, M., MEDLÍKOVÁ, O., 2009. *Úspěšná nezisková organizace*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2707-3.

ŠOBROVÁ, L. *Management dobrovolnictví v Německu*. Praha, 2011. Diplomová práce na Fakultě humanitních studií Univerzity Karlovy na katedře řízení supervize v sociálních a zdravotnických organizacích. Vedoucí diplomové práce Petr Vrzáček.

ŠORMOVÁ, L., KLÉGROVÁ, A., 2006. *Dobrovolnictví*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. ISBN 80-869-9168-7.

ÚSTAV ZDRAVOTNICKÝCH INFORMACÍ A STATISTIKY ČR, 2008. *MKN – 10: Mezinárodní klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů: desátá revize*. – 2. vyd. ISBN: 978-80-904259-0-3.

VÁGNEROVÁ, M., 2004. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3.vyd .Praha: Portál. ISBN 80-7178- 802-3.

Propagační a interní materiály Společnosti DUHA – integrace osob s mentálním postižením.
Standard č. 1 Poslání a cíle služby, St. č. 3 Jednání se zájemcem

FURMANÍKOVÁ, Lada. *Speciální pedagogika*. Studijní materiály FSE. Univerzita J.E. Purkyně v Ústí nad Labem

Internetové zdroje

AUTISMUS. *Komunikace u osoby s autismem*. [Online]. [cit. 21.2.2014]. Dostupné z: <<http://www.autismus.cz/clanky/komunikace-u-osoby-s-autismem-5.html>>

BUNDESMINISTERIN FÜR FAMILIE, SENIOREN, FRAUEN UND JUGEND. *Freiwilliges Engagement in Deutschland 1999–2004*. [Online]. [cit. 10.2.2014]. Dostupné z: <<http://www.dosb.de/fileadmin/fm-dsb/arbeitsfelder/wiss-ges/Dateien/freiwilligen-survey-langfassung.pdf>>

DOBROVOLNICTVO. *Legislativa*. [Online]. [cit. 26.1.2014]. Dostupné z: <<http://www.dobrovolnictvo.sk/menu/2/11/legislativa>>

Bundesgesetz zur Förderung von freiwilligem Engagement. [Online]. [cit. 22.1.2014]. Dostupné z: <http://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA_2012_I_17/BGBLA_2012_I_17.pdf>

Gesetz zur Förderung von Jugendfreiwilligendiensten. [Online]. [cit. 23.1.2014]. Dostupné z: <<http://www.gesetze-im-internet.de/bundesrecht/jfdg/gesamt.pdf>>

- GREEN, T. *Inspiring volunteers*. [Online]. [cit. 17.12.2013]. Dostupné z: <<http://www.mediatrust.org/uploads/128957702875264/original.pdf>>
- HADZI-MICEVA, K. *Komparatívna analýza dobrovoľníctva v európskych právnych systémoch a praxi*. [Online]. [cit. 14.1.2014]. Dostupné z: <http://dobrovolnictvo.sk/_subory/komparativna_analyza_SK.pdf>
- HANDSONNETWORK. *TakeRoot: Volunteer Management*. [Online]. [cit. 13.2.2014]. <http://www.handsonnetwork.org/files/resources/GB_TakeRoot_Volunteer_Management_unkn_HON.pdf>
- HESTIA. *Metodika dobrovolnictví v sociálních službách*. [Online]. [cit. 7.11.2013]. Dostupné z: <<http://www.hest.cz/res/data/012/001597.pdf>>
- HESTIA. *Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace*. [Online]. [cit. 27.2.2014]. Dostupné z: <<http://www.hest.cz/kresadlo/dokumenty-ke-stazeni/>>
- HESTIA. *Role dobrovolníka*. [Online]. [cit. 22.3.2014]. Dostupné z: <<http://lms.nidm.cz/course/view.php?id=107>>
- INTERNATIONAL LABOUR OFFICE. *Manual on the measurement of volunteer work*. Geneva: ILO, 2011. ISBN: 978-92-2-125071-5. [Online] Dostupné z: <http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/publication/wcms_162119.pdf>
- MINISTERSTVO VNITRA ČR. *Polská legislativní úprava dobrovolnické služby*. [Online]. [cit. 25.3.2014]. Dostupné z: <www.mvcr.cz/soubor/komentar-k-polskemu-zakonu-pdf.aspx>
- MRÁČKOVÁ, A. *Zákon o dobrovolnictve je už účinný*. [Online]. [cit. 26.1.2014]. Dostupné z: <<http://mladez.sk/2012/02/08/zakon-o-dobrovolnictve/>>
- POLK, Ch. *Volunteer Management Training: A Manual for Adult Basic Education Programs for Developing Best Practices for a Successful Volunteer Program*. [Online]. [cit. 25.3.2014]. Dostupné z: <<http://www.kyae.ky.gov/NR/rdonlyres/7D6EA62C-BB7A-4E57-B6F4-BAB39438204F/0/volunteermanagementtraining.pdf>>
- SPMP ČR. *Sebeobhájci*. [Online]. [cit. 23.3.2014]. Dostupné z: <<http://www.spmPCR.cz/cs/sebeobhajci/>>
- SPOLEČNOST DUHA. *Poslání a principy Společnosti DUHA*. [Online]. [cit. 20.1.2014]. Dostupné z: <<http://www.spolecnostduha.cz/O-Nas>>

Právní předpisy

VYHLÁŠKA 505/2006 Sb.

ZÁKON č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě.

ZÁKON č. 406/2011 Z.z., o dobrovolnictve.

ZÁKON č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Seznam zkratk:

CDS	Centrum denních služeb
CHB	Chráněné bydlení
PSB	Podpora samostatného bydlení
MV ČR	Ministerstvo vnitra
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
FSJ	Freiwilliges soziales Jahr
FÖJ	Freiwilliges ökologisches Jahr
WHO	Světová zdravotnická organizace
IQ	Intelligenční kvocient

Příloha 1 Dotazník dobrovolníka

Dotazník dobrovolníka

Část pro zájemce o dobrovolnickou činnost

Jde o vstupní část dotazníku, který obsahuje minimum osobních údajů.

1. KONTAKTNÍ ÚDAJE	
Jméno:	Příjmení:
Kontaktní adresa:	Telefon:
E-mail:	
2. ODBORNÝ PROFIL	
Nejvyšší ukončené vzdělání: <input type="checkbox"/> Základní vzdělání <input type="checkbox"/> Jsem vyučen/a <input type="checkbox"/> Střední všeobecné vzdělání <input type="checkbox"/> Střední odborné vzdělání <input type="checkbox"/> Vyšší odborné vzdělání <input type="checkbox"/> Vysokoškolské vzdělání Obor:	V současné době: <input type="checkbox"/> Chodím do zaměstnání <input type="checkbox"/> Jsem student/ka učiliště <input type="checkbox"/> Jsem student/ka SŠ <input type="checkbox"/> Jsem student/ka VŠ <input type="checkbox"/> Jsem důchodce <input type="checkbox"/> Jsem v domácnosti <input type="checkbox"/> Jsem čekatel/ka na úřadu práce Profese:
Kurzy a školení:	
Pracoval/a jste někdy jako dobrovolník? <input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE	
Pokud ano, v jaké oblasti? <input type="checkbox"/> Kultura <input type="checkbox"/> Ekologie <input type="checkbox"/> Sociálně-zdravotní oblast <input type="checkbox"/> Sousedská výpomoc <input type="checkbox"/> Při živelných pohromách <input type="checkbox"/> Jiné	Pracoval/a jste někdy [<input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE] s lidmi s mentálním postižením? Kde? Činnost: Jak dlouho?
Jiné zkušenosti s lidmi s mentálním postižením:	
2. OSOBNOSTNÍ PROFIL	

Proč chcete pracovat jako dobrovolník? (Ize více možností)	
<input type="checkbox"/> Chci mít co na práci <input type="checkbox"/> Chci se setkávat s lidmi <input type="checkbox"/> Mám soucit s lidmi s postižením, či trpícími <input type="checkbox"/> Chci dosáhnout vlastního uspokojení z činnosti <input type="checkbox"/> Chci rozvinout své dovednosti <input type="checkbox"/> Cítím se osaměle <input type="checkbox"/> Cítím se zbytečně Jiný důvod:	<input type="checkbox"/> Cítím se provinile vůči lidem s postižením <input type="checkbox"/> Cítím povinnost vůči ostatním lidem <input type="checkbox"/> Chci se obětovat pro druhé <input type="checkbox"/> Zajímám se o danou problematiku <input type="checkbox"/> Chci dokázat pomoci potřebným lidem <input type="checkbox"/> Chci splatit svůj dluh vděčnosti vůči lidem <input type="checkbox"/> Jsem pro tuto činnost vhodný/á <input type="checkbox"/> Chci podporovat pozitivní hodnoty
Vaše představa o činnosti dobrovolníka:	
Co můžete naší organizaci nabídnout:	
Jakou očekáváte od naší organizace podporu:	
Máte z nějaké konkrétní činnosti, či situace obavu? Cítíte v něčem nejistotu?	V čem byste rád/a doplnil své znalosti a dovednosti?
3. STATISTICKÉ A ORGANIZAČNÍ ÚDAJE	
Jak jste se o nás dozvěděl/a?	
A. z médií:	
<input type="checkbox"/> rádio <input type="checkbox"/> internet <input type="checkbox"/> tisk <input type="checkbox"/> televize <input type="checkbox"/> odborná literatura	
<i>Upřesněte:</i>	
B. na základě osobních kontaktů:	
<input type="checkbox"/> od přátel <input type="checkbox"/> na školení <input type="checkbox"/> prostřednictvím školy <input type="checkbox"/> prostřednictvím akcí <input type="checkbox"/> od jiné neziskové organizace	

<p>Činnost naší organizace sledujete</p> <p><input type="checkbox"/> zatím ne</p> <p><input type="checkbox"/> příležitostně</p> <p><input type="checkbox"/> pravidelně</p>	<p>Prostřednictvím:</p> <p><input type="checkbox"/> rádia</p> <p><input type="checkbox"/> internetu</p> <p><input type="checkbox"/> tisku</p> <p><input type="checkbox"/> osobních kontaktů</p>
<p>Jaký typ dobrovolnické činnosti chcete vykonávat:</p> <p><input type="checkbox"/> Pravidelný</p> <p><input type="checkbox"/> Příležitostný</p> <p><input type="checkbox"/> Jednorázový</p> <p><input type="checkbox"/> Zatím chci být jen zařazen/a do databáze dobrovolníků</p>	<p>V jakém rozsahu:</p>
<p>Jakou činnost chcete vykonávat?</p>	

Svým podpisem stvrzuji, že tyto údaje jsou pravdivé.

Souhlasím s tím, aby Společnost DUHA – integrace osob s mentálním postižením použila výše uvedené informace jen pro vnitřní potřebu a pro potřebu statistických výstupů a zpracování.

Datum:

Podpis:

Příloha 2 Pracovní náplň dobrovolníka

Pracovní náplň dobrovolníka v CDS

Dobrovolník v CDS spolupracuje převážně s klienty, kteří mají střední mentální znevýhodnění a s ostatními komunikují verbálně. V případě, že dobrovolník spolupracuje s klienty s PAS a s klienty komunikující pouze neverbálně, je vždy přítomen pracovník CDS.

Náplň práce:

- doprovod klientů na aktivity
- pomoc asistentovi při organizování a přípravě dopoledního programu pro klienty
- vedení dopoledního programu v CDS nebo odpoledních klubů (po domluvě s asistentem)
- samostatné vedení vzdělávacích bloků pro klienty CDS nebo výpomoc při jejich vedení
- individuální a skupinová práce s klienty

Datum:

Předal:

Převzal:

Příloha 3 Kodex dobrovolníka

Kodex dobrovolníka

Účelem dobrovolné práce v CDS je přispět ke zvýšení nabídky aktivit CDS pro klienty (konané v CDS i mimo prostory CDS), k rozvíjení zájmů a zálib klientů a jejich vzdělávání. Dobrovolnická činnost spočívá především v přímém kontaktu s klienty při tvořivých činnostech v dílnách a při aktivitách, které se konají i mimo prostory CDS.

Dobrovolník věnuje část svého volného času bez nároku na finanční odměnu.

Dobrovolník se zavazuje:

- chránit klienty před ponižováním, zneužíváním či před jakýmkoli vykořisťováním
- respektovat důstojnost a lidská práva klientů
- vést klienty k odpovědnosti za sebe samé
- být ve vztahu ke klientům empatický, spolehlivý a trpělivý a respektovat míru jejich postižení
- chránit právo na soukromí a důvěrnost sdělení

Dobrovolník v žádném případě nesupluje práci placených pracovníků (nevykonává činnosti, které nejsou ze strany pracovníků oblíbené).

Dobrovolník si je vědom, že porušení některého z výše uvedených bodů může být důvodem k ukončení spolupráce.

Dobrovolník má právo:

- být řádně vyškolen a vybrán pro činnost, při níž by nejlépe mohl uplatnit své znalosti a zkušenosti ve prospěch klientů a v níž by našel sám dostatečné uspokojení
- obrátit se kdykoli s dotazy a problémy na ostatní pracovníky CDS a na koordinátora dobrovolníků
- požádat koordinátora dobrovolníků o změnu místa a činnosti, pokud mu nebude stávající zařazení vyhovovat

Datum: _____

Podpis dobrovolníka: _____

Příloha 4 Otázky použité při rozhovoru s pracovníky CDS

Otázky použité při rozhovoru s pracovníky CDS

Rozhovor byl uskutečněn s vedoucí CDS, metodičkou CDS a asistentkou CDS.

1. Jací klienti využívají sociální službu CDS?
2. V jakých oblastech potřebují klienti podporu?
3. S jakými klienty mohou dobrovolníci v CDS spolupracovat?
4. Při jakých činnostech by mohli dobrovolníci s klienty spolupracovat?
5. Umožnila by Vám přítomnost dobrovolníka více se zaměřit na individuální práci s klientem?
6. Vnímají klienti přítomnost dobrovolníka v CDS pozitivně?